

**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE SE GENERA EN LOS
USUARIOS DE EMAS PASTO S.A. E.S.P. A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SUS
PROCESOS MISIONALES**

**CHRISTIAN ALEXANDER CEBALLOS ROSERO
MARIO FERNANDO MONCAYO ROSAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE SE GENERA EN LOS
USUARIOS DE EMAS PASTO S.A. E.S.P. A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SUS
PROCESOS MISIONALES**

**CHRISTIAN ALEXANDER CEBALLOS ROSERO
MARIO FERNANDO MONCAYO ROSAS**

**Trabajo de Diplomado, presentado como requisito parcial para optar al título
de Administrador de Empresas**

**Asesor:
CARLOS OMAR OJEDA
Docente Máster**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2010**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

En este documento las ideas y conclusiones aportadas, son exclusiva responsabilidad del autor.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el honorable, Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente de tesis

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2010

AGRADECIMIENTOS

Después de haber pasado casi 6 años estudiando para formarnos como profesionales es muy satisfactorio llegar a este momento en el que finalizamos uno de los pasos más importantes de nuestra vida, en el que hemos encontrado personas que nos han apoyado y acompañado a lo largo de este camino.

Agradecemos a nuestra familia por su cariño, colaboración y preocupación por hacer de nosotros personas honestas, leales y trabajadoras.

Agradecemos también a nuestros profesores quienes transmitieron su conocimiento fueron maestros pero también amigos con los que contamos para aprender y superar los retos estudiantiles durante nuestra formación.

Agradecemos de manera especial al profesor Carlos Omar Ojeda por brindarnos su colaboración en esta última etapa de nuestra carrera profesional, por ser nuestro asesor y amigo durante el tiempo que compartió su tiempo y conocimientos cuando pasamos un tiempo en las aulas de clase.

Agradecemos a nuestros amigos por compartir momentos de aprendizaje, juegos, diversión, por acompañarnos y contar con ellos cuando los necesitábamos.

Agradecemos finalmente a la Universidad de Nariño junto con la Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas, al programa de Administración de Empresas, a sus profesores, directivos, y demás colaboradores que nos hicieron mas agradable los años que pasamos en esta honorable institución.

Dedico a:

Mi Dios todopoderoso, quien me dio fuerza y aliento para superar todos los retos que se presentaron a lo largo de mi formación profesional, por hacer de su palabra el alimento diario para mi espíritu; a mi mamá Liliana Rosero por ser una mujer incansable que con su esfuerzo y dedicación logro hacer de mí un hombre de bien; a mi hermana Deisy Ceballos por ser alguien a quien debo darle buen ejemplo; a mi tía Rocío Rosero por su apoyo incondicional; a mi familia por el aprecio y respeto que me dan, y a mis mejores amigos por contar con ellos en los buenos y malos momentos.

Christian Alexander Ceballos Rosero

Dedico a:

Al Dios altísimo, a mi familia, mi papá Nelson Moncayo, mi mamá Victoria Rosas, mis hermanos Nelson David y Laura Sofía, y mi novia Alejandra De Los Ríos, esta bendición de haber culminado exitosamente mi carrera profesional, les doy gracias por su ejemplo, apoyo, dedicación y compromiso.

Mario Fernando Moncayo Rosas

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.	16
1. Marco General	17
1.1. Tema.	17
1.2. Título.	17
2. Problema.	18
2.1. Planteamiento del problema.	18
2.2. Formulación del problema.	18
3. Objetivos.	19
3.1. Objetivo general.	19
3.2. Objetivos específicos.	19
4. Justificación.	20
4.1. Justificación teórica.	20
4.2. Justificación metodológica.	20
4.3. Justificación práctica.	20
5. Aspectos Metodológicos.	21
5.1. Tipo de Estudio.	21
5.2. Método de Investigación.	21
5.3. Fuentes y Técnicas de información.	21
5.3.1. Técnica de recolección de información.	21
5.4. Tratamiento Estadístico.	21
6. Presentación de la empresa.	23
6.1. Misión.	23
6.2. Visión.	23
6.3. Políticas empresariales.	23
6.3.1. Política de negocios.	23
6.3.2. Política de desarrollo humano.	24
6.3.3. Política de seguridad, salud y medio ambiente.	24
6.3.4. Política de calidad.	25
6.4. Procesos Misionales	25
6.5. Organigrama.	26
7. Encuesta de satisfacción 2009	27
7.1. Encuesta Estrato # 2.	27
7.2. Encuesta Sector Industria y Comercio.	38
8. Matrices MEFI, MEFE Y DOFA.	49
8.1 Matriz MEFI.	49
8.2 Matriz MEFE.	51
8.3 Matriz DOFA.	53
8.4 Análisis correlacional de los procesos misionales y de la satisfacción.	54
9 Propuesta de acciones estratégicas.	57
10 CONCLUSIONES.	60

11	RECOMENDACIONES.	61
	BIBLIOGRAFIA.	62
	NETGRAFIA.	63
	ANEXOS.	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Muestra encuesta.	Pág. 22
Tabla 2. Matriz MEFI (Insumos).	49
Tabla 3. Matriz MEFE (Insumos).	51
Tabla 4. Matriz DOFA. (Ajustes).	53
Tabla 5. Propuesta De Acciones Estratégicas	57

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág
Grafica 1. Organigrama EMAS PASTO S.A. E.S.P	26
Grafica 2. Pregunta No. 1. Estrato # 2.	27
Grafica 3. Pregunta No. 2. Estrato # 2.	28
Grafica 4. Pregunta No. 3. Estrato # 2.	28
Grafica 5. Pregunta No. 4. Estrato # 2.	29
Grafica 6. Pregunta No. 5. Estrato # 2.	30
Grafica 7. Pregunta No. 5.1. Estrato # 2.	31
Grafica 8. Pregunta No. 5.2. Estrato # 2.	31
Grafica 9. Pregunta No. 5.3. Estrato # 2.	32
Grafica 10. Pregunta No. 5.4. Estrato # 2.	32
Grafica 11. Pregunta No. 6. Estrato # 2.	33
Grafica 12. Pregunta No. 7. Estrato # 2.	33
Grafica 13. Pregunta No. 8. Estrato # 2.	34
Grafica 14. Pregunta No. 9. Estrato # 2.	35
Grafica 15. Pregunta No. 10. Estrato # 2.	35
Grafica 16. Pregunta No. 11. Estrato # 2.	36
Grafica 17. Pregunta No. 12. Estrato # 2.	36
Grafica 18. Pregunta No. 13. Estrato # 2.	37
Grafica 19. Pregunta No. 1. Sector Industrial – Comercial.	38
Grafica 20. Pregunta No. 2. Sector Industrial – Comercial.	38
Grafica 21. Pregunta No. 3. Sector Industrial – Comercial.	39
Grafica 22. Pregunta No. 4. Sector Industrial – Comercial.	40
Grafica 23. Pregunta No. 5. Sector Industrial – Comercial.	40
Grafica 24. Pregunta No. 5.1. Sector Industrial – Comercial.	41
Grafica 25. Pregunta No. 5.2. Sector Industrial – Comercial.	42
Grafica 26. Pregunta No. 5.3. Sector Industrial – Comercial.	42
Grafica 27. Pregunta No. 5.4. Sector Industrial – Comercial.	43
Grafica 28. Pregunta No. 6. Sector Industrial – Comercial.	43
Grafica 29. Pregunta No. 7. Sector Industrial – Comercial.	44
Grafica 30. Pregunta No. 8. Sector Industrial – Comercial.	45
Grafica 31. Pregunta No. 9. Sector Industrial – Comercial.	45
Grafica 32. Pregunta No. 10. Sector Industrial – Comercial.	46
Grafica 33. Pregunta No. 11. Sector Industrial – Comercial.	47
Grafica 34. Pregunta No. 12. Sector Industrial – Comercial.	47
Grafica 35. Pregunta No. 13. Sector Industrial – Comercial.	48

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A.	Pág.
ANEXO B.	65
	66

GLOSARIO

Administración: Según Idalberto Chiavenato, la **administración** es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"

Biorremediación: Proceso por el cual se utilizan determinados organismos (muchas veces creados mediante ingeniería genética) para combatir problemas de contaminación por pesticidas, petróleo, etc.

Correlación: Correspondencia o relación recíproca entre dos o más cosas, ideas, personas, etc.:

Desarrollo Sostenible: El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes: ambiental, económica y social. Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica.

Estrategia: Por estrategia para la administración básicamente se entiende la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando oportunidades y evaluando riesgos en función de objetivos y metas.

Laxa: relajada o de conducta poco estricta.

Lixiviado: Agua que contiene sustancias sólidas, por tanto esta contiene ciertas sustancias en solución después de percolar a través de un filtro o el suelo.

Percolar: Hacer pasar un líquido a través de una masa polvorienta con el fin de disolver sus principios activos.

Planes de acción: Prioriza las iniciativas mas importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas, de esta manera, un plan de acción se constituye como en una especie de guía que brinda el marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Proceso: consiste en transformar entradas (insumos) en salidas, (bienes y/o servicios) por medio del uso de recursos físicos, tecnológicos, humanos, etc. Un proceso productivo incluye acciones que ocurren en forma planificada, y producen un cambio o transformación de materiales, objetos y/o sistemas, al final de los cuales obtenemos un producto.

Relleno sanitario: Un relleno sanitario es una obra de ingeniería destinada a la disposición final de los residuos sólidos domésticos, los cuales se disponen en el suelo, en condiciones controladas que minimizan los efectos adversos sobre el medio ambiente y el riesgo para la salud de la población.

Satisfacción del cliente: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias.

Sostenibilidad ambiental: Conservación del patrimonio natural para las generaciones futuras

RESUMEN

El nivel de satisfacción de los clientes es un tema que debe importar a cualquier empresa, ya que conocerlo permite tomar acciones correctivas y preventivas a la hora de ofrecer un producto o prestar un servicio, así se pueden encontrar las fallas durante los procesos y procedimientos que intervienen en el momento de transformar los insumos en productos y/o servicios.

En el caso específico del trabajo de investigación que se expone a continuación la empresa objeto de estudio es la Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P. en la que se pretende conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios partiendo de un análisis de sus procesos misionales. Se describe cuales son estos procesos, cual es su incidencia en el nivel de satisfacción de sus usuarios, con que factores cuenta, tanto externos como internos, cual es su estructura, y la presentación general de la empresa.

Para conocer muchos de estos aspectos se acudió a varias técnicas para obtener la información, como la solicitud formal de documentación que permitiera complementar y sustentar esta investigación, encuestas, observación directa, entrevistas informales, e Internet.

Teniendo toda esta información se aplicaron herramientas que permitieran consolidar e interpretar dicha información para posteriormente proponer alternativas de solución a la problemática que aquí se presenta; estas herramientas son las matrices MEFI, MEFE y DOFA, que finalmente permitieron diseñar estrategias para la aplicación de un plan de acción con el que finalmente se concluye este trabajo.

ABSTRAC

The level of the clients' satisfaction is a topic that it should care to any company, since to know it allows to take stocks corrects and preventive when to offer a product or to lend a service, they can be this way the flaws during the processes and procedures that intervene in the moment to transform the inputs in products and/or services.

In the specific case of the investigation work that is exposed the company study object next it is the Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P. in the one that is sought to know the level of satisfaction of their users leaving of an analysis of their missional processes.

It is described which are these processes which it is their incidence in the level of satisfaction of their users, with which factors bill, so much external as internal which is their structure, and the general presentation of the company.

To know many of these aspects one went to several techniques to obtain the information, as the formal application of documentation that allowed to supplement and to sustain this investigation, surveys, direct observation, you interview informal, and Internet.

Having this whole information tools was applied that allowed to consolidate and to interpret this information it stops later on to propose alternative of solution to the problem that here is presented; these tools are the main MEFI, MEFÉ and DOFA that finally allowed to design strategies for the application of an action plan with the one that finally you concludes this work.

INTRODUCCIÓN

La empresa es un organismo complejo compuesto de distintas partes integradas e interdependientes que generan una interactividad con el medio en el que se desarrollan y cuya razón de existencia está sustentada en el alcance de sus objetivos a través de la efectiva ejecución de su misión.

La efectiva ejecución de su misión está sujeta a las múltiples variables que en ella intervienen; ya sean propias de la empresa o naturales del medio. Estas variables son de carácter monetario, físico, medio ambiental y humano. Este último es el más destacable en la actualidad empresarial ya que es el eje fundamental de acción de la empresa, como también es la razón de existir de todas las empresas ya que son las personas las que demandan productos y servicios para su satisfacción.

Las personas son las células que mantienen a la empresa con vida. Por tanto ésta depende de sus decisiones; de cómo, cuando, donde, quién, por qué, y para qué se hacen ciertas tareas o actividades que en orden deben tener un principio y un fin para el logro de unos objetivos determinados, esto es a lo que llamamos procesos.

Los procesos que se presentan a diario de manera rutinaria dentro de las empresas han generado una pérdida de la capacidad de observar las pequeñas fallas que ocurren dentro de los mismos, por la misma naturalidad de que quien diseña y ejecuta estos procesos son las personas. Ya que la empresa presentada en ésta investigación es del sector de servicios, es aun más relevante exponer como la administración correcta de los procesos y la identificación de factores claves a la hora de prestar los servicios influye en la satisfacción de sus usuarios. Esta investigación muestra los procesos dentro de la empresa y el impacto generado por estos, medidos en la satisfacción de los usuarios. Esta investigación expone los principales procesos que se dan en la Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P. y el impacto generado por estos, medidos en la satisfacción de los usuarios a través de una encuesta, además de un análisis de los factores que se pueden encontrar en los distintos procesos misionales, que en conjunto son el objeto del presente estudio.

1. MARCO GENERAL

1.1. TEMA

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio prestado por la Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P.

1.2. TITULO

Estudio del nivel de satisfacción que se genera en los usuarios de EMAS PASTO S.A. E.S.P. A partir del análisis de sus procesos misionales.

2. PROBLEMA

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los sistemas de gestión empresarial han cambiado. La creciente competitividad y globalización de los mercados hace que cada vez sea más importante que la empresa preste a su cliente la atención que requiere y lo convierta en el protagonista y principal elemento de referencia a la hora de orientar el rumbo y funcionamiento de la empresa.

Ya no es suficiente con complacer al cliente, sino que se debe satisfacer de manera óptima sus expectativas (lo que el cliente espera de la empresa, de los productos y/o servicios) y por tanto este debe ser el objetivo prioritario.

Desde esta perspectiva es importante que EMAS PASTO S.A. E.S.P. implemente los planes de acción propuestos en el presente trabajo con el fin de mejorar los procesos directamente relacionados con la satisfacción del cliente.

2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo los procesos de la Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P. intervienen en la satisfacción de sus usuarios cuando se les presta el servicio?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Realizar el análisis de los procesos de la Empresa Municipal de Aseo EMAS PASTO S.A. E.S.P. que intervienen en la satisfacción de sus usuarios cuando se les presta el servicio.

3.2. Específicos

Determinar el grado de satisfacción actual de la prestación del servicio por parte de EMAS PASTO S.A. E.S.P.

Examinar los procesos y procedimientos claves que intervienen en el momento de prestar el servicio

Plantear planes de acción para el mejoramiento de los procesos que eleven el nivel de satisfacción de los usuarios

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA

La presente investigación está encaminada a conocer los procesos y procedimientos que intervienen en la satisfacción final que se genera en los usuarios que reciben el servicio prestado por EMAS PASTO S.A. E.S.P., entre los que se pueden encontrar procesos y procedimientos administrativos, técnicos y/o operativos en los cuales se presenten puntos de calidad como también fallas.

4.2. JUSTIFICACION METODOLÓGICA

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, se utilizará la observación, obtención de información documentada, entrevistas, encuestas y aplicación de algunas matrices administrativas como la DOFA para cotejar la información obtenida. Esto permitirá descubrir los elementos necesarios para determinar las estrategias correctas a implementar en la mejora de los procesos y procedimientos que eleven la satisfacción de los usuarios.

4.3. JUSTIFICACION PRÁCTICA

Teniendo en cuenta los objetivos de ésta investigación y los resultados obtenidos en la misma, se podrá identificar la forma como son llevados a cabo los procesos para la prestación de los servicios a los usuarios según la administración de la empresa, de igual forma se sugerirían correcciones en los procesos que permitan la atención adecuada a los usuarios de este servicio. Esto en beneficio de la imagen de la empresa como para sus usuarios.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo y Explicativo: Descriptivo porque se analiza cómo es y como se manifiestan la satisfacción de los usuarios dependiendo de la forma en la que se ejecutan los procesos dentro de la organización y porque acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. Este tipo de estudio describe la frecuencia y las características más importantes que afectan los niveles de satisfacción del usuario.

Explicativo, porque busca encontrar las razones o causas que ocasionan el fenómeno en estudio. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en que condiciones se da éste.

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Inductivo: Inductivo, porque se pretende formular planes de acción a partir de la recolección y análisis de la información obtenida en cada uno de los procesos claves de EMAS PASTO S.A. E.S.P.

5.3. FUENTES Y TÉCNICAS DE INFORMACIÓN

5.3.1. Técnica de recolección de información. Las fuentes de información utilizadas para realizar la presente investigación en EMAS PASTO S.A. E.S.P. son las siguientes:

- **Fuentes primarias:** observación directa y encuesta estructurada a los usuarios del estrato 2 y sector industrial - comercial en la ciudad de Pasto.
- **Fuentes secundarias:** textos específicos, enciclopedias, investigaciones acerca del tema e internet, y todo tipo de fuente que proporciona información completa del tema de investigación.

5.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:

Para analizar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la Empresa Metropolitana de Aseo de Pasto EMAS S.A. E.S.P, a través de sus diferentes áreas relacionadas con los servicios de:

- Comercialización

- Barrido y Limpieza de Áreas Públicas
- Recolección y Transporte
- Disposición Final de los Residuos Sólidos.

Se elaboró una Encuesta en donde se logró una muestra de 178 encuestados, que corresponden al 45.5% de la muestra total que es de 391 encuestados realizada por EMAS PASTO S.A. E.S.P. distribuidos en el estrato 2 y en el sector industrial – comercial del Municipio de Pasto, organizados finalmente de la siguiente manera:

TABLA 1. Muestra encuesta.

Uso Residencial	Nº Encuestas
Estrato 2	140
Uso No Residencial	Nº Encuestas
Industrial – Comercial	38
TOTAL ENCUESTAS	178

6. PRESENTACION DE LA EMPRESA

6.1. MISIÓN

EMAS PASTO S.A.E.S.P. es una empresa prestadora del servicio público en aseo en el ámbito regional, que promueve y ejecuta dentro de sus competencias la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos bajo criterios de responsabilidad, sostenibilidad y rentabilidad.

Los principales propósitos buscados en la próxima década se relacionan con:

- Ampliación de servicios ambientales
- Mejorar la calidad ambiental optima en la disposición final
- Buscar la alta calidad ambiental en la recolección y transporte de residuos
- Contribuir al compromiso con la sostenibilidad ambiental del municipio
- Fomentar la cultura ambiental
- Garantizar un talento humano responsable, eficiente, identificado con la empresa
- Establecer la garantía de un servicio óptimo a los ciudadanos
- Implementar un programa de responsabilidad social empresarial.

6.2. VISIÓN

EMAS PASTO S.A. ESP, será en la siguiente década una empresa líder en soluciones ambientales con proyección regional, nacional e internacional que prestará con excelencia y calidad los servicios de aseo, transporte y disposición final de residuos sólidos a la ciudadanía e instituciones públicas y privadas; para contribuir en la construcción de una cultura ciudadana armónica con los entornos social y natural. Se visualiza además, como una organización inteligente basada en el aprendizaje continuo y en la valoración del talento humano.

6.3. POLITICAS EMPRESARIALES

6.3.1. Política de negocios. EMAS PASTO S.A. E.S.P. es una empresa ubicada en el sur de Nariño, en la frontera con el Ecuador con una experiencia y posicionamiento que le facilita un crecimiento sostenible en la prestación de servicios ambientales, para lo cual:

- Análisis y evaluación a través de la inteligencia de mercados.
- Desarrollar las alianzas estratégicas que permitan mantener el posicionamiento y crecer con nuevos negocios.

- Generar comunicación y confianza a todo nivel con miras a ampliar los negocios.
- Desarrollar un plan estratégico de medios que permita mantener un alto posicionamiento con la ciudadanía.
- Apoyar las iniciativas de los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión y visión como empresa de servicios ambientales.
- Impulsar un sistema de cooperación y aprendizaje de las mejores tecnologías para la prestación de servicios ambientales, con cooperativas, empresas y universidades nacionales, regionales e internacionales.

6.3.2. Política de desarrollo humano. La Empresa declara su compromiso con la elevada calidad del trabajo que realiza y con el mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados, para lo cual:

- Contratar a las personas con el mejor perfil para el desarrollo organizacional y social.
- Implementar un sistema de contratación viable, justo y humano con los operarios de barrido, recolección y disposición final.
- Mantener un sistema permanente de formación de los empleados.
- Promover un clima organizacional de trabajo en equipo que permita el compromiso de los empleados con las metas de la Empresa.
- Fortalecer un sistema de planeación que permita sistemas de control interno y autorregulación de los trabajadores.
- Promover el desarrollo de actividades de bienestar social y desarrollo personal y familiar.
- Generar un sistema permanente transparente, justo y oportuno de evaluación de los empleados para el mejoramiento personal y organizacional a través de metas e indicadores claros de corto y mediano plazo.

6.3.3. Política de seguridad, salud y medio ambiente. EMAS PASTO S.A. E.S.P. es una empresa comprometida en la construcción del desarrollo sostenible, entendido como el mejoramiento del entorno natural, de las relaciones sociales, del mejoramiento de la ciudad y de la calidad de vida de sus habitantes, para ello, la Empresa:

- Asumir la responsabilidad ambiental como el sello que distingue todas sus actividades.
- Cumplir con las normas y exigencias ambientales vigentes en el sitio donde desarrolle sus actividades.
- Capacitar a sus empleados y contratistas en el conocimiento de los problemas, las responsabilidades y las exigencias ambientales.
- Priorizar la salud ocupacional y la seguridad industrial de los trabajadores.
- Promover la formación de ciudadanos responsables con el medio ambiente a través de sus campañas de cultura ciudadana.

- Participar activamente en todas las actividades de planeación y de gestión ambiental a nivel local, o regional a las que sea convocada.
- Desarrollar actividades con la mejor tecnología apropiada disponible para la recolección, transporte y disposición de residuos.
- Promover la responsabilidad ciudadana al medio ambiente a través de los mecanismos de comunicación y del impulso a las visitas ciudadanas a los sitios donde realiza sus actividades.

6.3.4. Política de calidad. EMAS PASTO S.A. E.S.P. es una empresa comprometida con la prestación de servicios ambientales con calidad para lo cual:

- Impulsar el establecimiento de un sistema de calidad flexible, adecuado a los cambios del contexto.
- Fomentar la coherencia y el diálogo permanente entre las necesidades de la Empresa, las oportunidades del mercado, las exigencias de los clientes y las capacidades técnicas y humanas de la Empresa para prestar el mejor servicio.
- Facilitar espacios de retroalimentación de la calidad de los servicios a través de espacios y momentos permanentes de contacto con los ciudadanos, proveedores, clientes e instituciones públicas y privadas con las que se relaciona.
- Buscar el mejoramiento continuo de las actividades y las de los empleados a través del mejoramiento técnico y humano y la ampliación de los servicios ambientales que presta a los ciudadanos y entidades públicas y privadas.
- Alcanzar la certificación de actividades a través de los distintos sistemas de acreditación, que permitan garantizar la competencia de los funcionarios y de los distintos procesos de la Empresa.

6.4 PROCESOS MISIONALES

6.4.1 Comercialización: La comercialización es un proceso que esta integrado por actividades de mercadeo, atención al usuario y cultura ciudadana. Dentro de EMAS PASTO S.A. E.S.P, la comercialización permite conocer el comportamiento del cliente a través de la publicidad empresarial y comunitaria, del sistema de PQR's, de campañas de concientización medio ambiental, y por medio de encuestas de satisfacción. En todo este proceso el responsable es el jefe de relaciones comerciales en colaboración con los verificadores.

6.4.2 Barrido y limpieza: La función principal de este proceso es mantener limpias las cunetas de las calles y recoger residuos que se encuentren el lugares públicos como parques y plazas, esta labor es realizada por los escobitas.

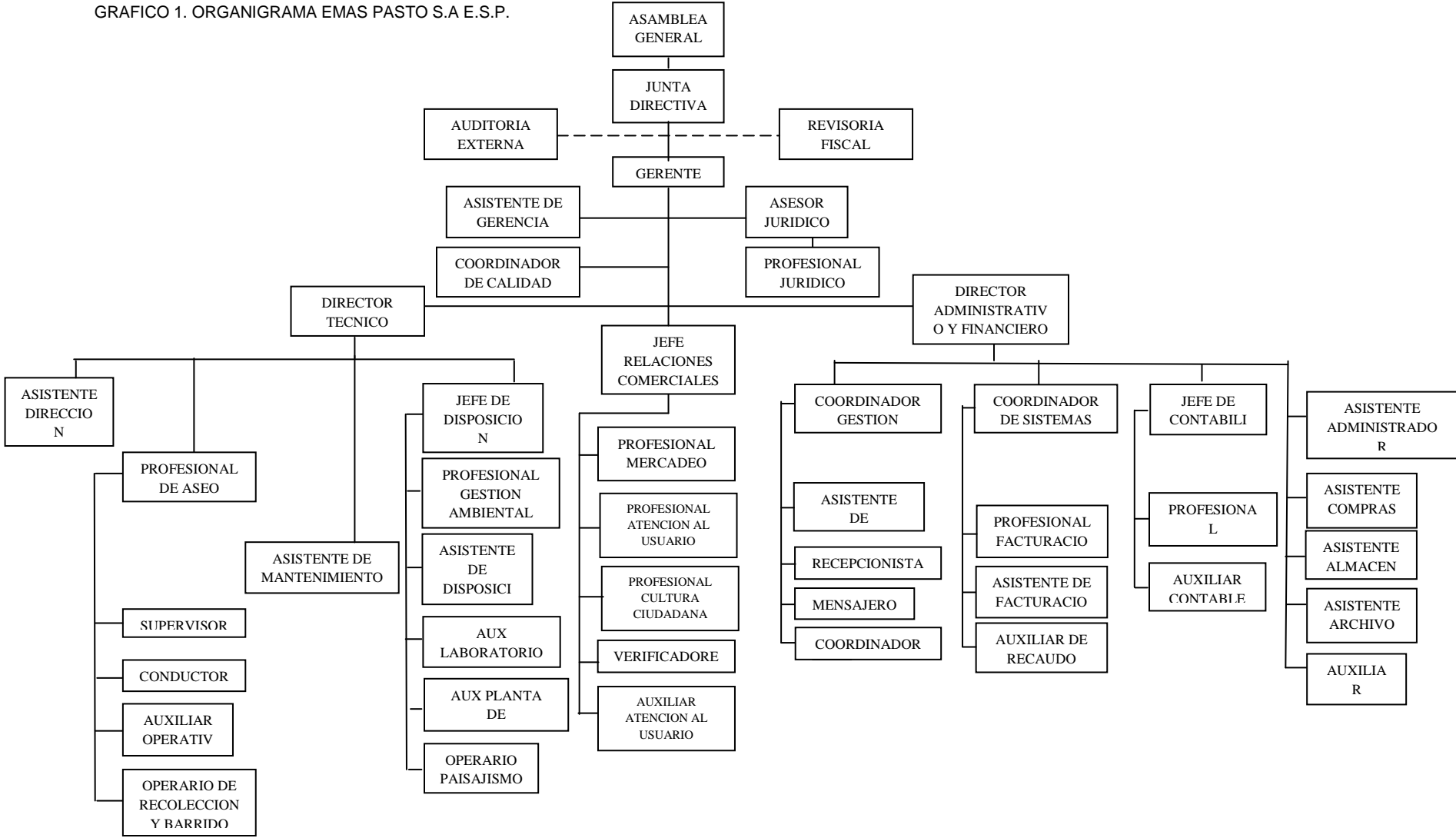
6.4.3 Recolección y transporte: Este proceso esta conformado por 4 procedimientos, el procedimiento de recolección y transporte de residuos sólidos

domiciliarios para el cual se utilizan los carros recolectores los cuales tienen una capacidad de 15 toneladas, el segundo procedimiento dentro de este proceso es el de bolsas de barrido el cual es realizado por los llamados escobitas, el siguiente procedimiento es el de grandes generadores el cual está conformado por los grandes productores de residuos como los son centros comerciales, hoteles, edificios y empresas grandes; y por último se encuentra el procedimiento de recolección y transporte de residuos biomédicos o similares que son producidos por hospitales principalmente y por peluquerías y centros de estética en menor proporción.

6.4.4 Disposición final: este proceso es el encargado con todo lo que tiene que ver con el manejo de los residuos en el relleno sanitario Antanas y el encargado de minimizar el máximo el impacto ambiental que puedan ocasionar estos residuos. En este se adecuan y organizan dichos residuos cumpliendo con todas las normas ambientales y técnicas con las que se cuenta.

6.4 ORGANIGRAMA EMAS PASTO S.A. E.S.P.

GRAFICO 1. ORGANIGRAMA EMAS PASTO S.A E.S.P.



FUENTE: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2009

OBJETIVO. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la empresa metropolitana de aseo de Pasto, S.A E.S.P, a través de los diferentes procesos misionales como son: comercialización, barrido y limpieza de áreas públicas, recolección y transporte, disposición final de los residuos sólidos.

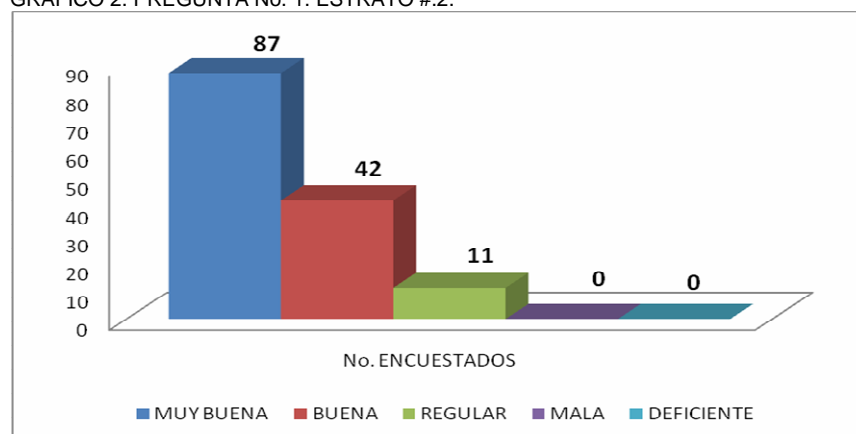
A continuación se presenta la información obtenida a través de las encuestas realizadas a los usuarios del estrato No. 2 y del sector industrial – comercial. El numero de encuestados son 140 y 38 respectivamente.

ESTRATO No. 2

PREGUNTA N° 1

¿La función que desarrolla EMAS Pasto es?

GRAFICO 2. PREGUNTA No. 1. ESTRATO #.2.



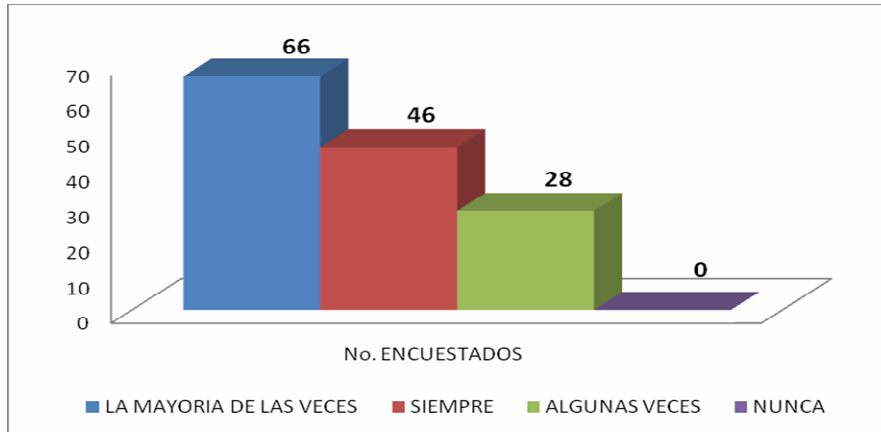
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación MUY BUENA tuvo la participación más alta con 87 encuestados, seguido de BUENO con 42 encuestados y REGULAR con 11 encuestados. La calificación MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. Lo que refleja el buen posicionamiento en cuanto al desempeño que EMAS Pasto demuestra ante sus usuarios.

PREGUNTA Nº 2

¿Cree Ud. que la ciudad de Pasto permanece limpia?

GRAFICO 3. PREGUNTA No. 2. ESTRATO #.2.



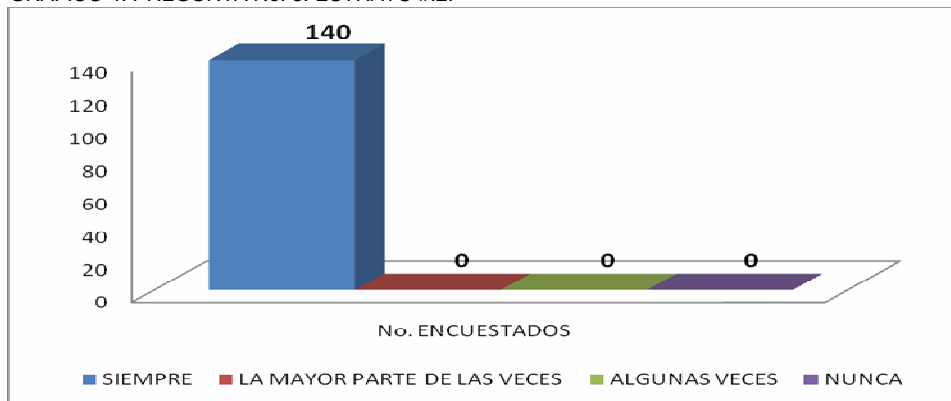
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 66 encuestados, seguido de SIEMPRE con 46 encuestados y ALGUNAS VECES con 28 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento con su compromiso esencial de mantener limpia a la ciudad de Pasto.

PREGUNTA Nº 3

¿Usted recibe su factura oportunamente?

GRAFICO 4. PREGUNTA No. 3. ESTRATO #.2.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

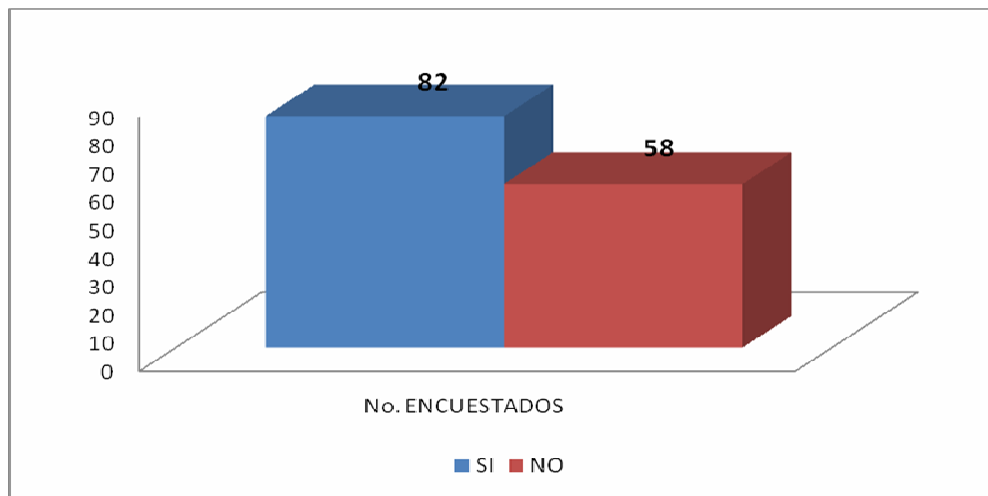
La grafica muestra que la opción SIEMPRE tuvo la participación más alta con 140 encuestados y las demás opciones no tuvieron ninguna participación. Se observa

por unanimidad por parte de los usuarios de EMAS Pasto S.A. E.S.P. que la Facturación se cumple en total satisfacción, logrando así un servicio eficiente y oportuno.

PREGUNTA N° 4

¿Cree usted que la tarifa de aseo que paga es la adecuada con respecto al beneficio que recibe?

GRAFICO 5. PREGUNTA No. 4. ESTRATO #.2.



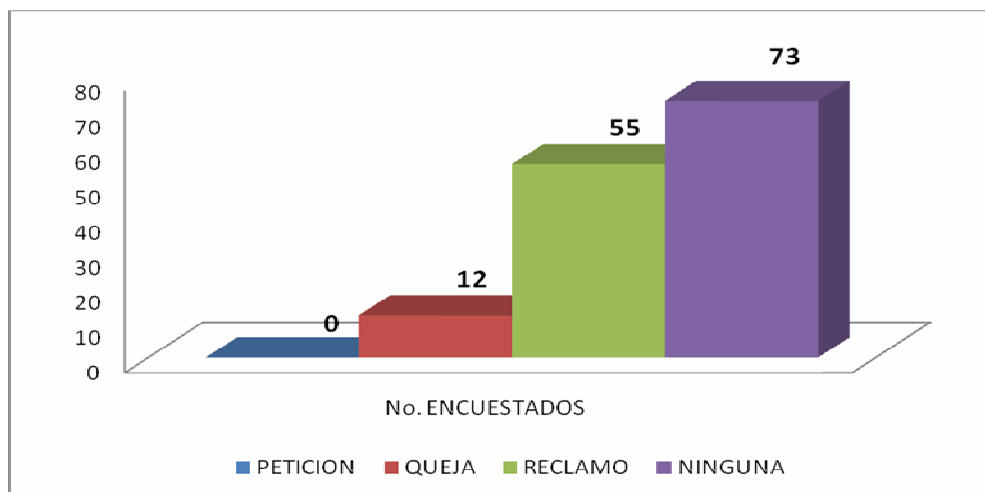
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO tuvo la participación más alta con 82 encuestados y la opción SI tuvo una participación de 58 encuestados. Se observa que la satisfacción tarifaría respecto a los beneficios percibidos por los usuarios sobre los servicios que brinda EMAS Pasto S.A. E.S.P., presentan una proporción considerable de inconformidad. Es recomendable entonces, propiciar espacios de diálogo con el cliente para encontrar maneras más certeras para la relación gana-gana entre la tarifa y los beneficios.

PREGUNTA N° 5

¿Qué acciones ha presentado a EMAS Pasto?

GRAFICO 6. PREGUNTA No. 5. ESTRATO #.2.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

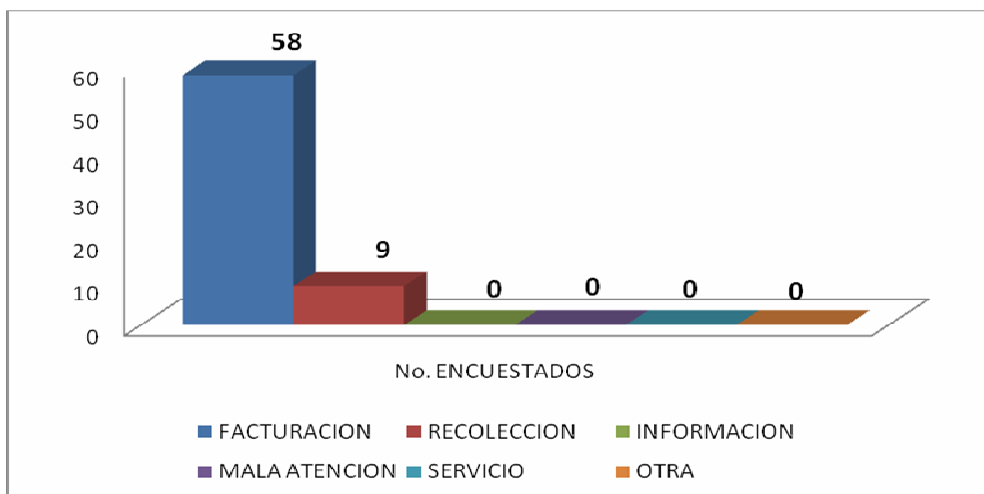
La grafica muestra que la opción NINGUNA tuvo la participación más alta con 73 encuestados, seguido de RECLAMO con 55 encuestados y QUEJA con 12 encuestados. La opción PETICION no tuvo ninguna participación. El hecho de la opción NINGUNA y la opción RECLAMO se encuentren en las polaridades de las respuestas con la mayor y la menor calificación respectivamente, puede expresar dos escenarios posibles: en primer lugar, que la empresa EMAS Pasto S.A. E.S.P. presta un servicio relativamente sin fallas; en segundo lugar, que gran parte de la población del Estrato Dos de Pasto, no cuenta con las competencias requeridas para establecer peticiones, quejas y reclamos de manera formal y pertinente. Se halla aconsejable, mejorar el sistema relacional con el cliente enfocado a la educación del consumidor respecto al uso efectivo de éstos medios de atención que se ofrecen.

NOTA: A continuación, para el análisis de las respuestas a las preguntas 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4, se tuvo en cuenta únicamente aquellos encuestados que por algún motivo presentaron una PETICION, QUEJA o RECLAMO. De los 140 encuestados del Estrato Dos, solo 67 presentaron una de las anteriores acciones mencionadas.

PREGUNTA N° 5.1

¿Cuáles fueron las causas?

GRAFICO 7. PREGUNTA No. 5.1. ESTRATO #.2.



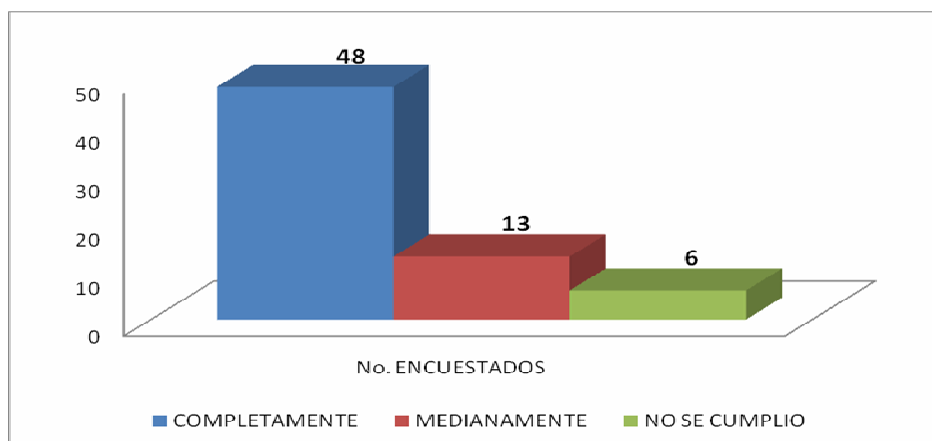
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción FACTURACION tuvo la participación más alta con 58 encuestados, seguido de la opción RECOLECCION con 9 encuestados. Las opciones INFORMACION, MALA ATENCION, SERVICIO y OTRA no tuvieron ninguna participación. Entre los usuarios que presentan quejas y reclamos del Estrato Dos de Pasto frente al servicio que brinda la empresa EMAS Pasto S.A. E.S.P. Es relevante el problema de la Facturación por que es un poco costosa y los usuarios no cuentan con el dinero suficiente por la situación económica que se vive actualmente.

PREGUNTA N° 5.2

¿Se dio solución a su problema?

GRAFICO 8. PREGUNTA No. 5.2. ESTRATO #.2.



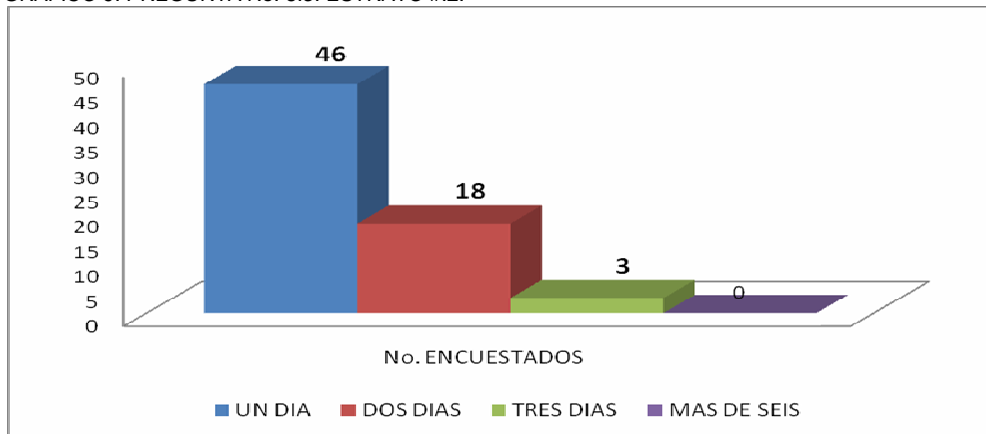
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO SE CUMPLIO tuvo la participación más alta con 48 encuestados, seguido de MEDIANAMENTE con 13 encuestados y COMPLETAMENTE con 6 encuestados. Se refleja que la solución al problema de Facturación no se arregla por que las tarifas ya están presupuestadas y no se las puede cambiar.

PREGUNTA N° 5.3

¿Cuántos días tardó EMAS Pasto en dar respuesta a su solicitud?

GRAFICO 9. PREGUNTA No. 5.3. ESTRATO #.2.



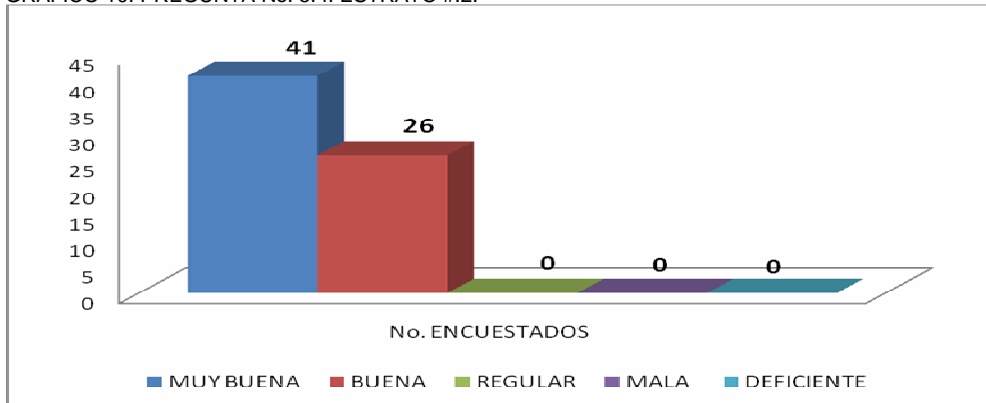
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción 1 DIA tuvo la participación más alta con 46 encuestados, seguido de 2 DIAS con 18 encuestados y la opción 3 DIAS con 3 encuestados. La opción MAS DE no tuvo ninguna participación. La respuesta a este tipo de solicitudes se responde de manera inmediata por que frente al problema de Facturación los costos ya están estipulados y no se pueden cambiar

PREGUNTA N° 5.4

¿Cómo califica la atención que recibió en EMAS Pasto?

GRAFICO 10. PREGUNTA No. 5.4. ESTRATO #.2.



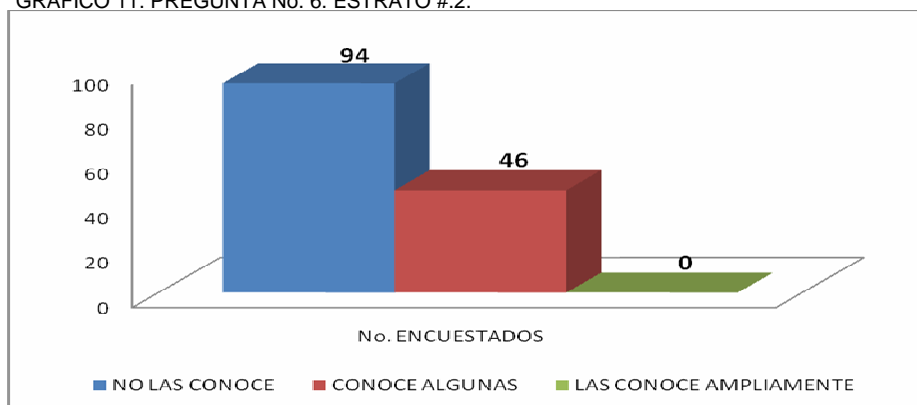
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 41 encuestados, seguido de MUY BUENO con 26 encuestados. Las opciones REGULAR, MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna participación. Lo que refleja que el personal atiende de manera respetuosa a los usuarios frente a cualquier situación de inconformidad que se presente.

PREGUNTA N° 6

¿Conoce las campañas de educación ambiental que brinda EMAS Pasto?

GRAFICO 11. PREGUNTA No. 6. ESTRATO #.2.



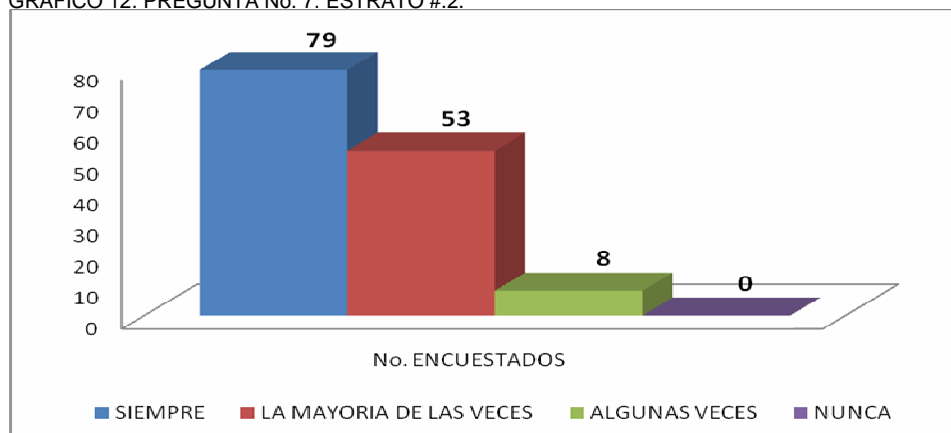
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO LAS CONOCE tuvo la participación más alta con 94 encuestados, seguido de CONOCE ALGUNAS con 46 encuestados. La opción LAS CONOCE AMPLIAMENTE no tuvo ninguna participación. De manera que la percepción de los usuarios frente a las campañas de educación ambiental refleja un alto grado de desconocimiento por lo que es necesario tener más en cuenta esta situación para darles a los usuarios un mejor grado de satisfacción.

PREGUNTA N° 7

¿Los camiones recolectores cumplen con horario y ruta habitual?

GRAFICO 12. PREGUNTA No. 7. ESTRATO #.2.



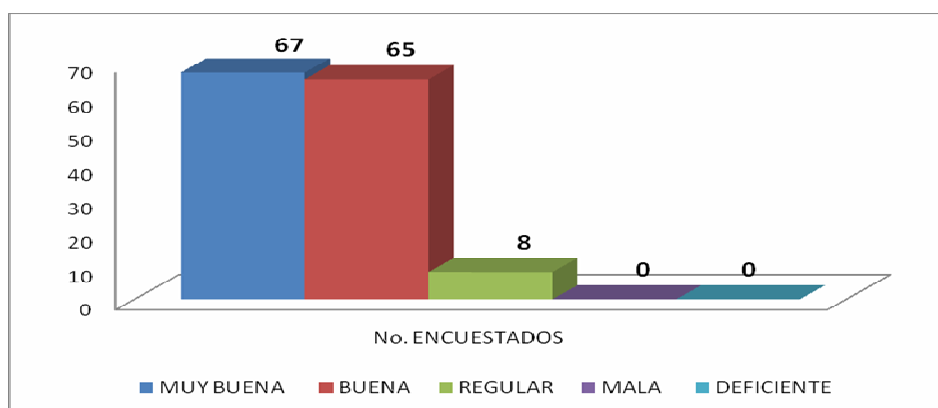
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción SIEMPRE tuvo la participación más alta con 79 encuestados, seguido de LA MAYORIA DE VECES con 53 encuestados y ALGUNAS VECES con 8 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento con su horario de trabajo al momento de realizar la recolección de las basuras.

PREGUNTA N° 8

¿Cómo califica la calidad del trabajo que realizan los camiones recolectores y sus operarios?

GRAFICO 13. PREGUNTA No. 8. ESTRATO #.2.



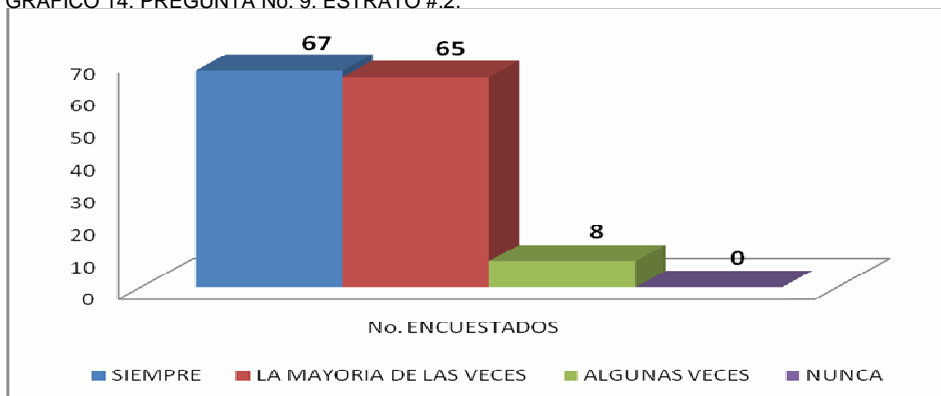
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación MUY BUENA tuvo la participación más alta con 67 encuestados, seguido de BUENO con 65 encuestados y REGULAR con 8 encuestados. La calificación MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. Lo que refleja el buen trabajo que realizan los operarios en cuanto a la recolección.

PREGUNTA Nº 9

¿Los Escobitas cumplen con el horario y ruta habitual?

GRAFICO 14. PREGUNTA No. 9. ESTRATO #.2.

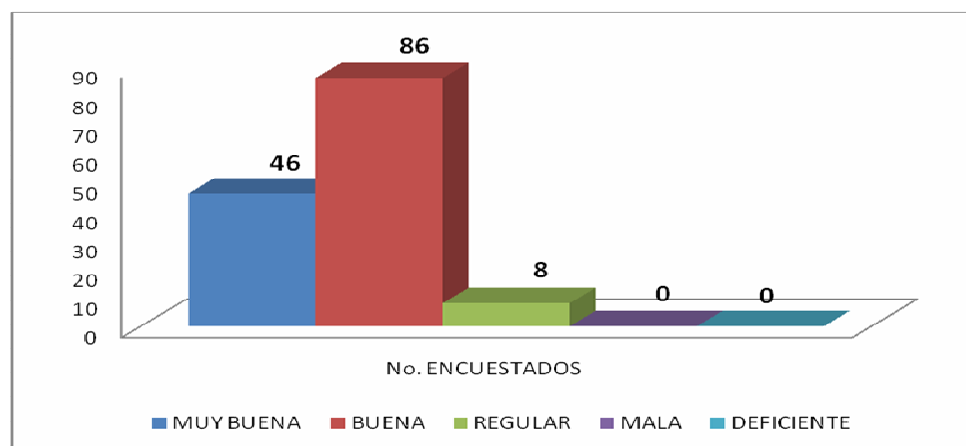


La grafica muestra que la opción SIEMPRE tuvo la participación más alta con 77 encuestados, seguido de LA MAYORIA DE VECES con 55 encuestados y ALGUNAS VECES con 8 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento de las Escobitas con el horario de trabajo al momento de realizar el aseo de las calles.

PREGUNTA Nº 10

¿Califique la calidad del trabajo de los Escobitas?

GRAFICO 15. PREGUNTA No. 10. ESTRATO #.2.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

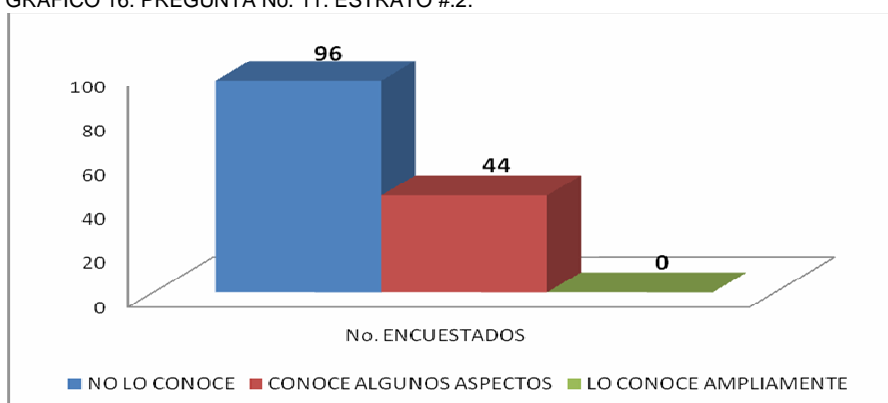
La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 86 encuestados, seguido de MUY BUENO con 46 encuestados y REGULAR con 8

encuestados. Las opciones MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. Lo que refleja que realizan un buen trabajo cuando se trata del aseo de las calles.

PREGUNTA N° 11

¿Conoce el Relleno Sanitario Antanas de Pasto?

GRAFICO 16. PREGUNTA No. 11. ESTRATO #.2.



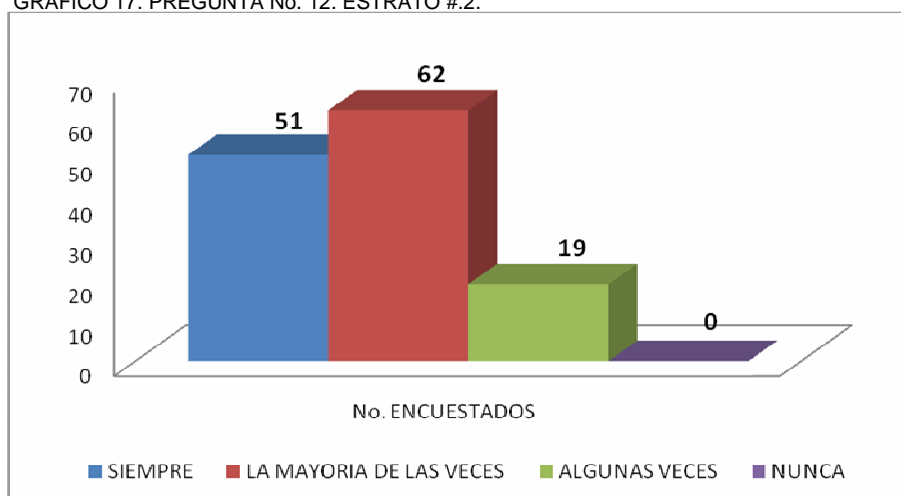
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO LO CONOCE tuvo la participación más alta con 96 encuestados, seguido de CONOCE ALGUNAS ASPECTOS con 44 encuestados y la opción LO CONOCE AMPLIAMENTE no tuvo ninguna participación. De manera que la percepción de los usuarios frente al Relleno Sanitario de Antanas de Pasto refleja un alto grado de desconocimiento por lo que es necesario tener más en cuenta esta situación para darles a los usuarios un mejor nivel de satisfacción.

PREGUNTA N° 12

¿Usted recicla ante cualquier circunstancia y lugar?

GRAFICO 17. PREGUNTA No. 12. ESTRATO #.2.



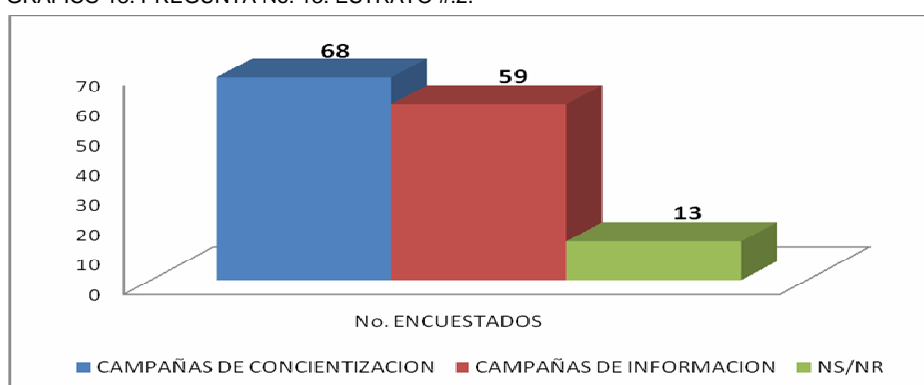
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 62 encuestados, seguido de SIEMPRE con 51 encuestados, ALGUNAS VECES con 19 encuestados y la opción NUNCA con 8 encuestados. De manera que los usuarios si están colaborando con la conservación del medio ambiente y sobre todo con el trabajo de los operarios al momento de recolectar las basuras.

PREGUNTA N° 13

¿Qué servicios adicionales espera recibir por parte de EMAS Pasto?

GRAFICO 18. PREGUNTA No. 13. ESTRATO #.2.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

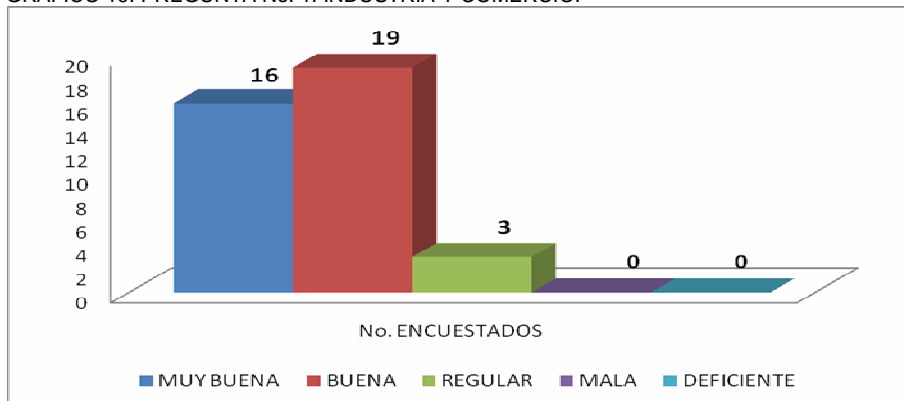
La grafica muestra que 68 encuestados quieren que se realice más campañas de conciencia ciudadana frente al problema de las basuras, 59 encuestados quieren que exista más campañas publicitarias que permita conocer de manera más oportuna la información y 13 encuestados no saben no responden o están satisfechos con el servicio. Lo que refleja que la falta de concientización de los usuarios es muy importante para mejorar en el problema que representan las basuras si no se manejan de manera adecuada.

INDUSTRIA – COMERCIO

PREGUNTA N° 1

¿La función que desarrolla EMAS Pasto es?

GRAFICO 19. PREGUNTA No. 1. INDUSTRIA Y COMERCIO.



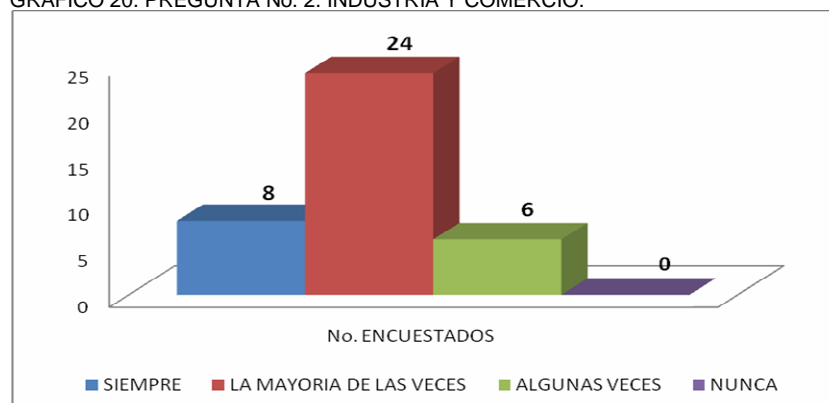
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 19 encuestados, seguido de MUY BUENO con 16 encuestados y REGULAR con 3 encuestados. Las opciones MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. Lo que refleja el buen posicionamiento en cuanto al desempeño que EMAS Pasto demuestra ante sus usuarios.

PREGUNTA N° 2

¿Cree Ud. que la ciudad de Pasto permanece limpia?

GRAFICO 20. PREGUNTA No. 2. INDUSTRIA Y COMERCIO.



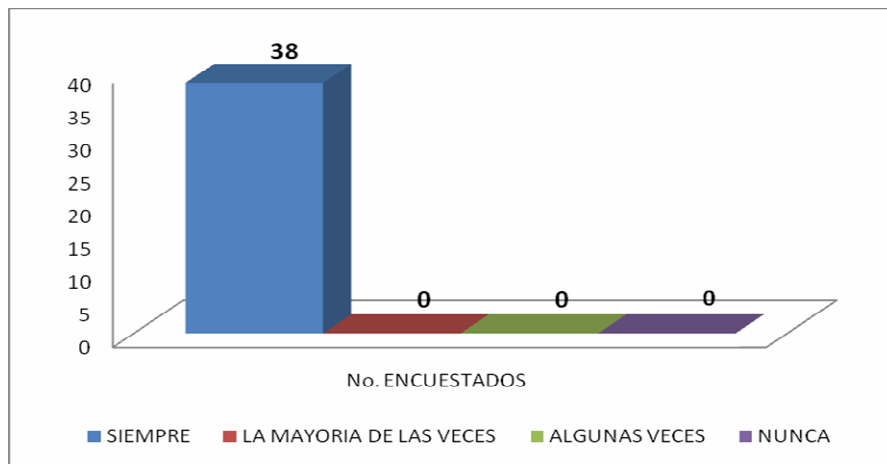
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 24 encuestados, seguido de SIEMPRE con 8 encuestados y ALGUNAS VECES con 6 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento con su compromiso esencial de mantener limpia a la ciudad de Pasto.

PREGUNTA N° 3

¿Usted recibe su factura oportunamente?

GRAFICO 21. PREGUNTA No. 3. INDUSTRIA Y COMERCIO.



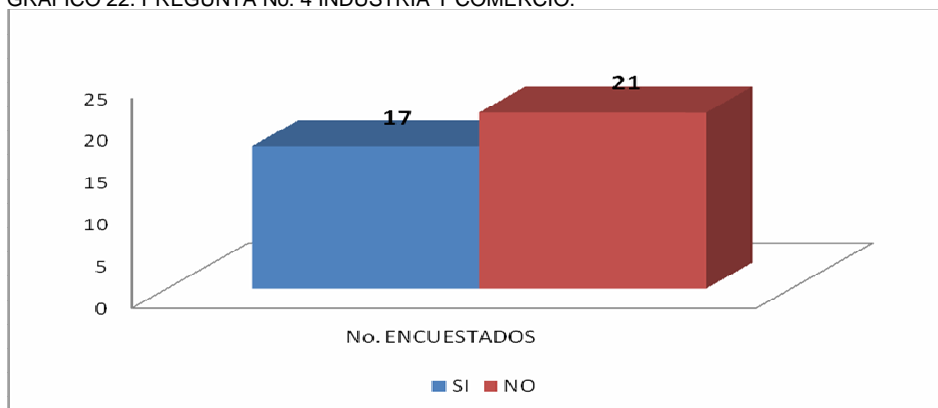
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción SIEMPRE tuvo la participación más alta con 38 encuestados y las demás opciones no tuvieron ninguna participación. Se observa por unanimidad por parte de los usuarios de EMAS Pasto S.A. E.S.P. que la Facturación se cumple en total satisfacción, logrando así un servicio eficiente y oportuno.

PREGUNTA N° 4

¿Cree usted que la tarifa de aseo que paga es la adecuada con respecto al beneficio que recibe?

GRAFICO 22. PREGUNTA No. 4 INDUSTRIA Y COMERCIO.



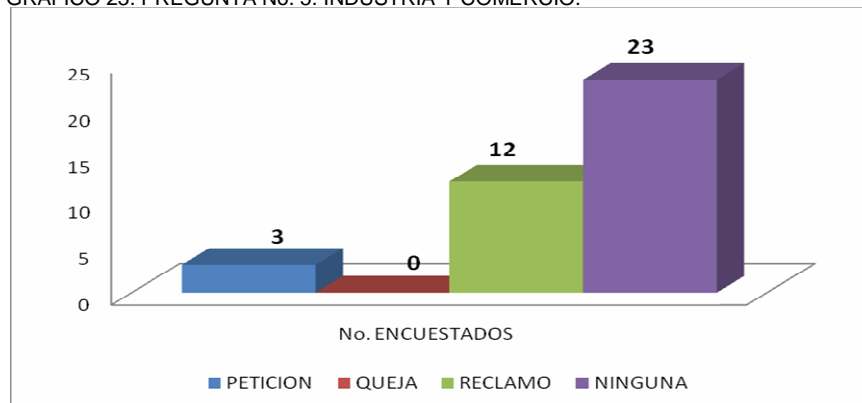
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO tuvo la participación más alta con 21 encuestados y la opción SI tuvo una participación de 17 encuestados. Se observa que la satisfacción tarifaría respecto a los beneficios percibidos por los usuarios sobre los servicios que brinda EMAS Pasto S.A. E.S.P., presentan una proporción considerable de inconformidad. Es recomendable entonces, propiciar espacios de diálogo con el cliente para encontrar maneras más certeras para la relación gana-gana entre la tarifa y los beneficios.

PREGUNTA N° 5

¿Qué acciones ha presentado a EMAS Pasto?

GRAFICO 23. PREGUNTA No. 5. INDUSTRIA Y COMERCIO.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

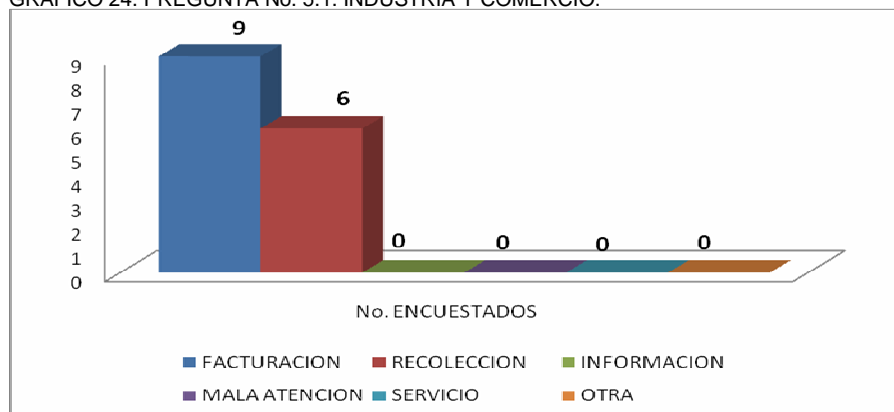
La grafica muestra que la opción NINGUNA tuvo la participación más alta con 23 encuestados, seguido de RECLAMO con 12 encuestados y PETICION con 3 encuestados. La opción QUEJA no tuvo ninguna participación. El hecho de la opción NINGUNA y la opción RECLAMO se encuentren en las polaridades de las respuestas con la mayor y la menor calificación respectivamente, puede expresar dos escenarios posibles: en primer lugar, que la empresa EMAS Pasto S.A. E.S.P. presta un servicio relativamente sin fallas; en segundo lugar, que gran parte del sector Industria - Comercio de Pasto, no cuenta con las competencias requeridas para establecer peticiones, quejas y reclamos de manera formal y pertinente. Se halla aconsejable, mejorar el sistema relacional con el cliente enfocado a la educación del consumidor respecto al uso efectivo de éstos medios de atención que se ofrecen.

NOTA: A continuación, para el análisis de las respuestas a las preguntas 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4, se tuvo en cuenta únicamente aquellos encuestados que por algún motivo presentaron una PETICION, QUEJA o RECLAMO. De los 38 encuestados del Sector Industrial - Comercio, solo 15 presentaron una de las anteriores acciones mencionadas.

PREGUNTA Nº 5.1

¿Cuáles fueron las causas?

GRAFICO 24. PREGUNTA No. 5.1. INDUSTRIA Y COMERCIO.



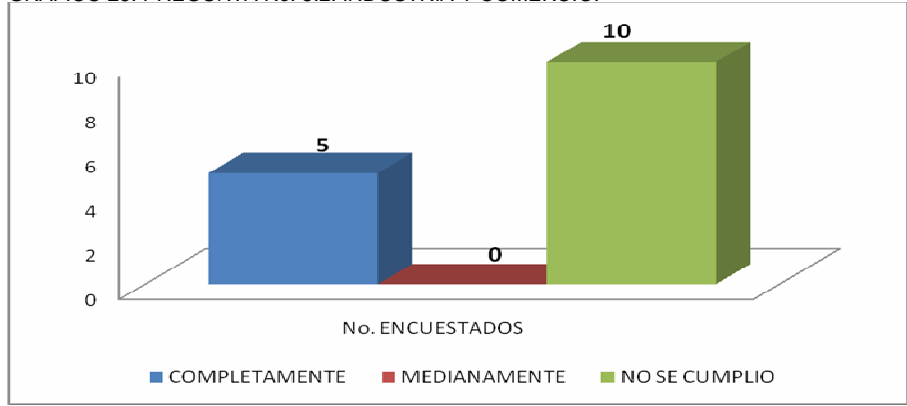
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción FACTURACION tuvo la participación más alta con 9 encuestados, seguido de la opción RECOLECCION con 6 encuestados. Las opciones INFORMACION, MALA ATENCION, SERVICIO y OTRA no tuvieron ninguna participación. Entre los usuarios que presentan quejas y reclamos del sector Industria - Comercio de Pasto frente al servicio que brinda la empresa EMAS Pasto S.A. E.S.P. Es relevante el problema de la Facturación por que es un poco costosa y los usuarios no cuentan con el dinero suficiente por la situación económica que se vive actualmente.

PREGUNTA N° 5.2

¿Se dio solución a su problema?

GRAFICO 25. PREGUNTA No. 5.2. INDUSTRIA Y COMERCIO.



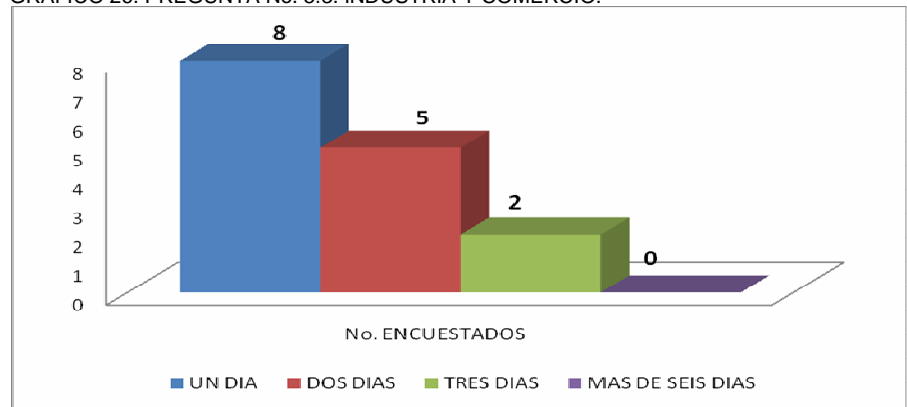
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO SE CUMPLIO tuvo la participación más alta con 10 encuestados, seguido de COMPLETAMENTE con 5 encuestados. La opción MEDIANAMENTE no tuvo ninguna participación. Se refleja que la solución al problema de Facturación no se arregla por que las tarifas ya están presupuestadas y no se las puede cambiar, aquellas que se solucionaron completamente fue por error de la empresa en la Facturación.

PREGUNTA N° 5.3

¿Cuántos días tardó EMAS Pasto en dar respuesta a su solicitud?

GRAFICO 26. PREGUNTA No. 5.3. INDUSTRIA Y COMERCIO.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

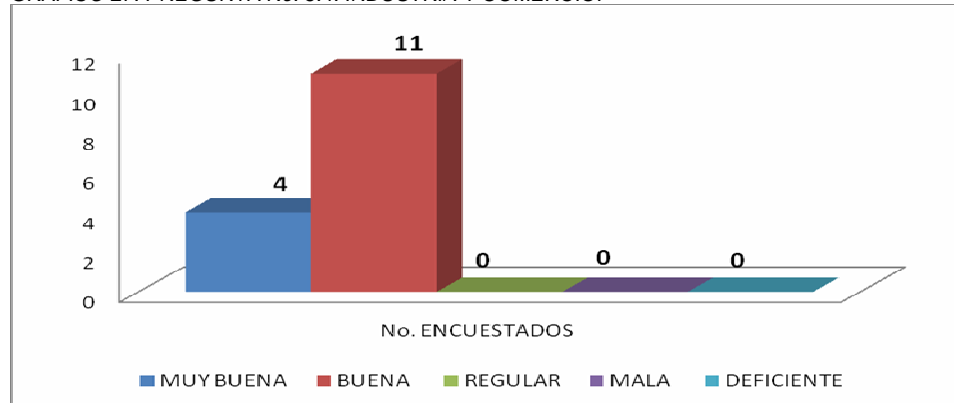
La grafica muestra que la opción 1 DIA tuvo la participación más alta con 8 encuestados, seguido de 2 DIAS con 5 encuestados y 3 DIAS con 2 encuestados. Las opciones MAS DE 6 y CUANTOS no tuvieron ninguna participación. La

respuesta a este tipo de solicitudes se responde de manera inmediata por que frente al problema de Facturación los costos ya están estipulados y no se pueden cambiar.

PREGUNTA N° 5.4

¿Cómo califica la atención que recibió en EMAS Pasto?

GRAFICO 27. PREGUNTA No. 5.4. INDUSTRIA Y COMERCIO.



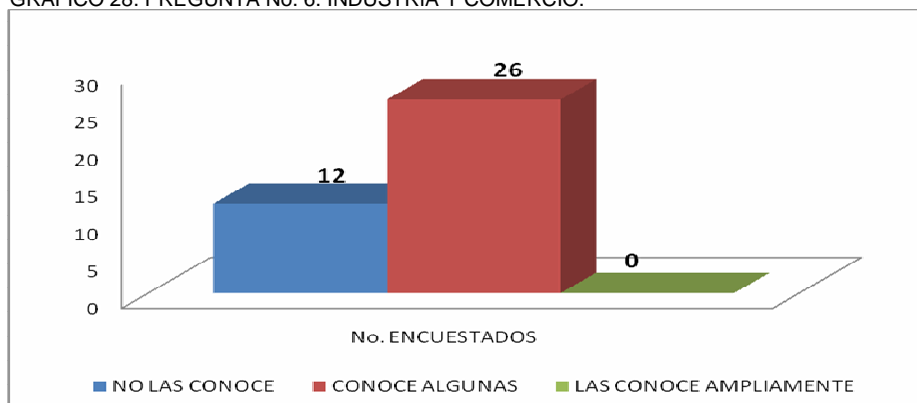
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 11 encuestados, seguido de MUY BUENO con 4 encuestados. Las opciones REGULAR, MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna participación. Lo que refleja que el personal atiende de manera respetuosa a los usuarios frente a cualquier situación de inconformidad que se presente.

PREGUNTA N° 6

¿Conoce las campañas de educación ambiental que brinda EMAS Pasto?

GRAFICO 28. PREGUNTA No. 6. INDUSTRIA Y COMERCIO.



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

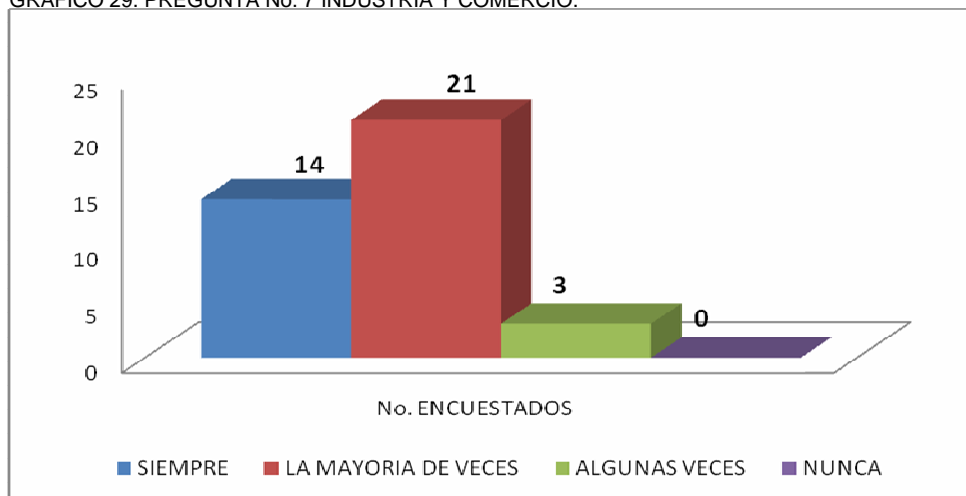
La grafica muestra que la opción CONOCE ALGUNAS tuvo la participación más alta con 26 encuestados, seguido de NO LAS CONOCE con 12 encuestados. La

opción LAS CONOCE AMPLIAMENTE no tuvo ninguna participación. De manera que la percepción de los usuarios frente a las campañas de educación ambiental refleja un alto grado de desconocimiento por lo que es necesario tener más en cuenta esta situación para darles a los usuarios un mejor grado de satisfacción.

PREGUNTA N° 7

¿Los camiones recolectores cumplen con horario y ruta habitual?

GRAFICO 29. PREGUNTA No. 7 INDUSTRIA Y COMERCIO.



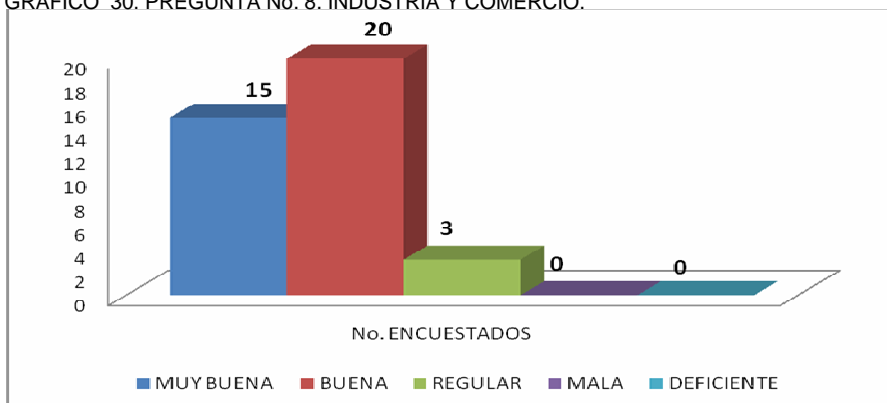
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 21 encuestados, seguido de SIEMPRE con 14 encuestados y ALGUNAS VECES con 3 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento con su horario de trabajo al momento de realizar la recolección de las basuras.

PREGUNTA N° 8

¿Cómo califica la calidad del trabajo que realizan los camiones recolectores y sus operarios?

GRAFICO 30. PREGUNTA No. 8. INDUSTRIA Y COMERCIO.



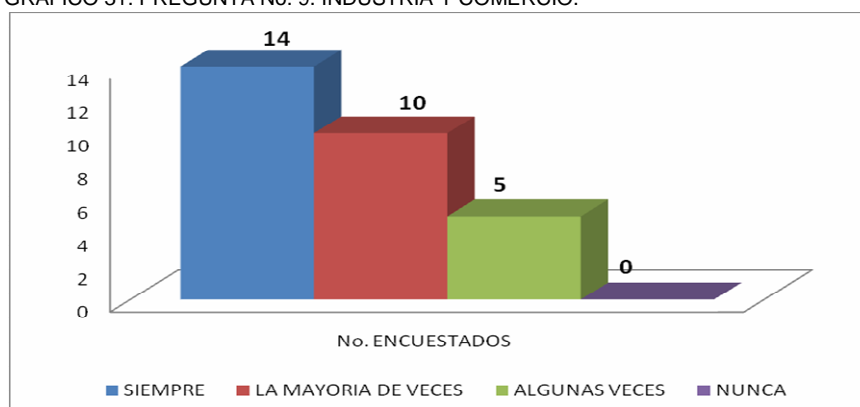
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 20 encuestados, seguido de MUY BUENA con 15 encuestados y REGULAR con 3 encuestados. Las opciones MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. Lo que refleja que los operarios realizan muy bien su trabajo de recolección a diferencia de una mínima participación de usuarios que no esta conforme con su trabajo.

PREGUNTA N° 9

¿Los Escobitas cumplen con el horario y ruta habitual?

GRAFICO 31. PREGUNTA No. 9. INDUSTRIA Y COMERCIO.



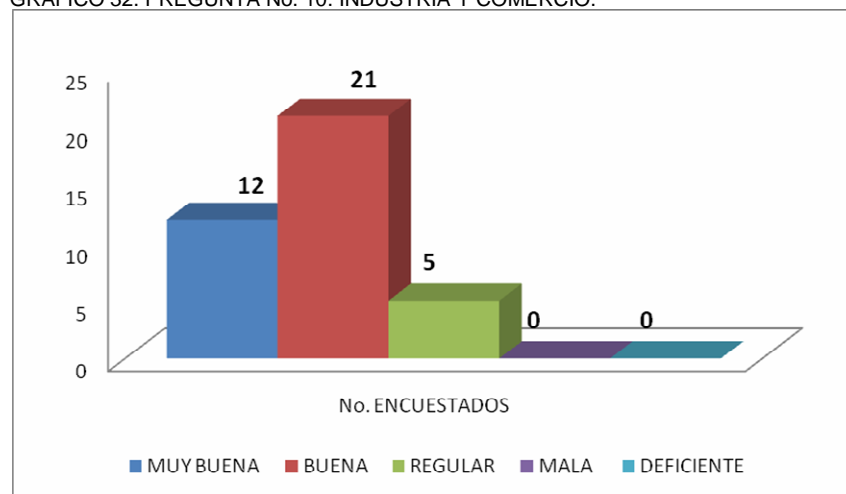
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 19 encuestados, seguido de SIEMPRE con 14 encuestados y ALGUNAS VECES con 5 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento de las Escobitas con el horario de trabajo al momento de realizar el aseo de las calles, frente a una mínima participación de usuarios que no esta conforme con su cumplimiento en el horario de trabajo.

PREGUNTA N° 10

¿Califique la calidad del trabajo de los Escobitas?

GRAFICO 32. PREGUNTA No. 10. INDUSTRIA Y COMERCIO.



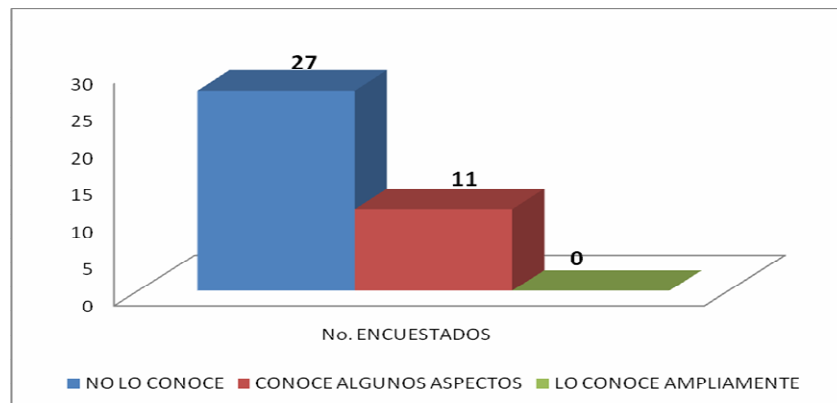
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la calificación BUENA tuvo la participación más alta con 21 encuestados, seguido de MUY BUENO con 12 encuestados y REGULAR con 5 encuestados. Las opciones MALA y DEFICIENTE no tuvieron ninguna calificación. De manera que en la percepción de los usuarios del servicio EMAS Pasto, se confirma el alto cumplimiento de las Escobitas con el horario de trabajo al momento de realizar el aseo de las calles, frente a una mínima participación de usuarios que no esta conforme.

PREGUNTA N° 11

¿Conoce el Relleno Sanitario Antanas de Pasto?

GRAFICO 33. PREGUNTA No. 11. INDUSTRIA Y COMERCIO.



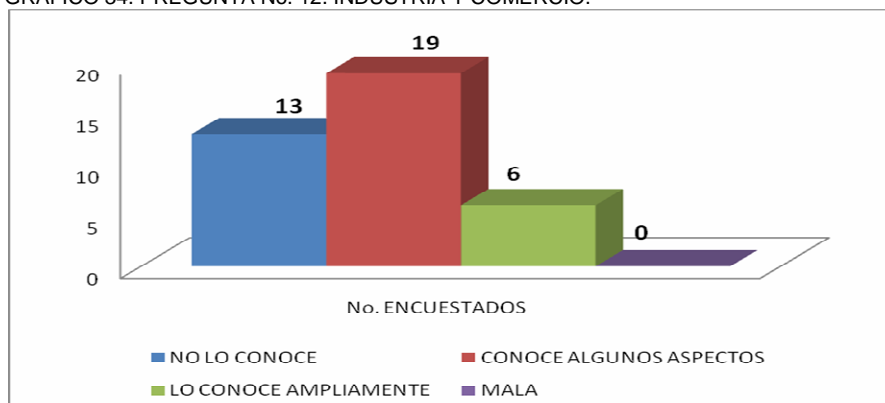
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción NO LO CONOCE tuvo la participación más alta con 27 encuestados, seguido de CONOCE ALGUNAS ASPECTOS con 11 encuestados. La opción LO CONOCE AMPLIAMENTE no tuvo ninguna participación. De manera que la percepción de los usuarios frente al Relleno Sanitario de Antanas de Pasto refleja un alto grado de desconocimiento por lo que es necesario tener más en cuenta esta situación para darles a los usuarios un mejor grado de satisfacción.

PREGUNTA N° 12

¿Usted recicla ante cualquier circunstancia y lugar?

GRAFICO 34. PREGUNTA No. 12. INDUSTRIA Y COMERCIO.



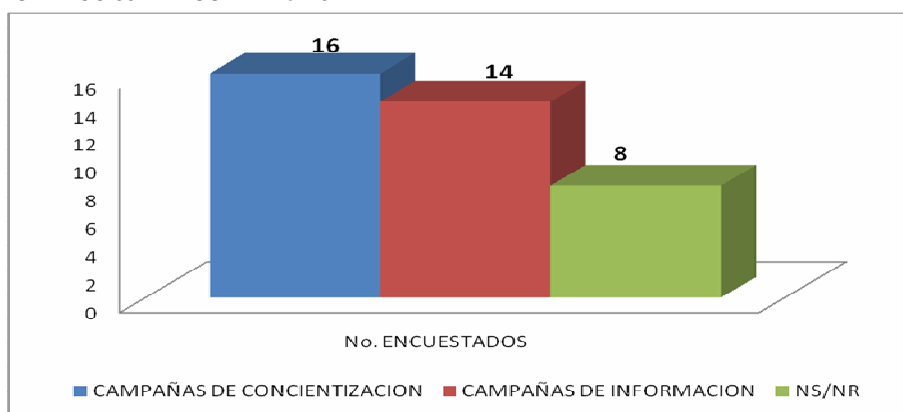
Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que la opción LA MAYORIA DE VECES tuvo la participación más alta con 19 encuestados, seguido de SIEMPRE con 13 encuestados y ALGUNAS VECES con 6 encuestados. La opción NUNCA no tuvo ninguna participación. De manera que los usuarios si están colaborando con la conservación del medio ambiente y sobre todo con el trabajo de los operarios al momento de recolectar las basuras.

PREGUNTA N° 13

¿Qué servicios adicionales espera recibir por parte de EMAS Pasto?

GRAFICO 35. PREGUNTA No. 13



Fuente: EMAS PASTO S.A. E.S.P.

La grafica muestra que 16 encuestados quieren que se realice más campañas de conciencia ciudadana frente al problema de las basuras, 14 encuestados quieren que exista más campañas publicitarias que permita conocer de manera más oportuna la información y 8 encuestados no saben no responden o están satisfechos con el servicio. Lo que refleja que la falta de concientización de los usuarios es muy importante para mejorar en el problema que representan las basuras si no se manejan de manera adecuada.

8. MATRICES MEFI, MEFY Y DOFA

8.1. MATRIZ MEFI (INSUMOS).

TABLA 2. MATRIZ MEFI

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DE EMAS PASTO S.A. E.S.P.	PESO	CALIF.	POND.
FORTALEZAS			
Se pasó de una administración autoritaria a una administración participativa.	0,03	4	0,12
Los trabajadores de EMAS PASTO S.A. E.S.P. se caracterizan por un alto sentido de pertenencia y responsabilidad.	0,02	4	0,08
Algunos de estos trabajadores valoran el eficiente trabajo de EMAS PASTO S.A. E.S.P.	0,02	3	0,06
La totalidad de trabajadores de EMAS PASTO S.A. E.S.P. consideran que la Empresa hace un buen trabajo independientemente de los cambios directivos.	0,04	3	0,12
La empresa tiene un manejo técnico y ambiental en la recolección y manejo de residuos dentro de las normas legales actuales.	0,06	4	0,24
Compromiso social de la actual dirección, lo cual permite buscar una solución justa, social y económicamente a las relaciones que se tienen establecidas con las Cooperativas con las que EMAS PASTO S.A.E.S.P. contrata el barrido.	0,05	3	0,15
Experiencia en la búsqueda de soluciones para el manejo del lixiviado a través de convenios con Universidades y expertos temas como reactores anaerobios y humedales.	0,05	3	0,15
Infraestructura adecuada para prestar un buen servicio.	0,08	3	0,24
Prestigio mantenido de la Empresa en la ciudadanía.	0,09	4	0,36
El programa de cultura ciudadana se ha mantenido a través de las distintas administraciones con distintas estrategias.	0,06	3	0,18
DEBILIDADES			
A nivel de la organización administrativa la Empresa ha tenido cambios en la alta dirección que no han permitido la consolidación de procesos iniciados.	0,07	1	0,07
La forma de vinculación del personal de escobitas a la Empresa da lugar a dificultades en la identidad de éstos. Los escobitas pertenecen a cooperativas.	0,04	2	0,08
En los procesos administrativos se observa que aunque estos se hacen de forma técnica, falta actualizar los manuales de procesos, procedimientos y funciones, de modo tal que la Empresa pueda acceder a una certificación tipo ISO 9000.	0,08	1	0,08
El área de disposición final tiene problemas como la continuación del deterioro del vaso 2, el cual debe recuperarse para su utilización.	0,06	1	0,06
El área de disposición final que involucra al Vaso 1 y Vaso 2 ya que tiene una limitación que depende de una autorización de corte de árboles de roble por parte del Ministerio de Medio Ambiente y CORPONARIÑO.	0,06	1	0,06
Con los recursos corrientes de la Empresa, no es posible colocar en funcionamiento el Vaso 2, es necesario buscar financiación externa.	0,03	2	0,06
Falta un sistema de gestión humana estable y aplicable que incluya perfiles de cargo, selección, inducción, formación, evaluación de desempeño, motivación, desarrollo de personal, estímulos salariales.	0,07	1	0,07
Las cooperativas requieren apoyo en cuanto a aspectos humanos, financieros y administrativos.	0,02	2	0,04
Las áreas asignadas a los escobitas son inequitativas, por lo que se requiere actualizar el ruteo y establecer áreas de barrido.	0,03	2	0,06
Falta actualizar el microruteo en barrido directo, recolección en calles externas e internas, recogido de césped, barrido de parques y otras áreas públicas.	0,04	2	0,08
TOTAL	1		2,36

Fuente: La presente investigación.

De acuerdo a los resultados arrojados por la matriz MEFI; la empresa EMAS PASTO S.A. E.S.P. tiene un resultado de 2.36, es decir que tiene una posición débil en su composición interna es decir que es una empresa que además no ha logrado manejar sus debilidades apoyándose en sus fortalezas. Dentro de sus fortalezas internas se destacan el prestigio mantenido de la empresa en la ciudadanía, un buen manejo técnico y ambiental en la recolección y manejo de residuos dentro de las normas legales actuales, Infraestructura adecuada para prestar un buen servicio. Con relación a las debilidades sabemos que es una empresa que tiene que actualizar los manuales de procesos, procedimientos y funciones, de modo tal que la Empresa pueda acceder a una certificación tipo ISO 9000.

8.2. MATRIZ MEFE (INSUMOS).

TABLA 3. MATRIZ MEFE

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DE EMAS PASTO S.A. E.S.P.	PESO	CALIF.	POND.
OPORTUNIDADES			
El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Pasto tiene perspectivas de nuevos negocios que no han sido desarrollados.	0,05	3	0,15
La empresa tiene una formulación inicial de un proceso de certificación de calidad, la cual es una exigencia en el actual mercado de servicios.	0,08	4	0,32
Ausencia de empresas del nivel nacional o internacional con acciones en las regiones donde EMAS PASTO S.A.E.S.P. desarrolla su trabajo.	0,04	3	0,12
La posición fronteriza permitirá a la empresa explorar proyectos con Ecuador.	0,06	4	0,24
Las propuestas de Mecanismos de Desarrollo Limpio potencian la calidad ambiental de la empresa.	0,04	3	0,12
La actual administración de la Gobernación de Nariño es un aliado estratégico.	0,05	4	0,20
El Plan de Aguas permite potenciar proyectos subregionales de residuos sólidos en Nariño.	0,05	3	0,15
AMENAZAS			
Crisis financiera en el año 2003, por lo cual la anterior administración tuvo como política bajar gastos causando atrasos a nivel de dotación para el personal, vehículos obsoletos y pago de proveedores,, etc.	0,03	2	0,06
Cambios en la normatividad que rige a la Empresa en temas de servicios públicos. Las normas actuales no facilitan a la empresa impulsar procesos de reciclaje ya que las tarifas se cobran por el peso de los residuos.	0,05	1	0,05
Actualmente las normas que determinan los parámetros de control ambiental son bastante laxas. Por ejemplo, La tendencia es colocar valores absolutos de DBO, como ocurre en Bogotá donde la norma exige un DBO inferior a 100 unidades. Si se coloca esa norma, EMAS PASTO S.A.E.S.P. deberá optimizar su planta de tratamiento de lixiviados.	0,05	2	0,1
La Empresa funciona como monopolio y existe la posibilidad de que se creen otras empresas que compitan por el servicio del aseo.	0,04	2	0,08
Presiones políticas sobre la Empresa.	0,03	3	0,09
Falta mejorar la cultura ciudadana que permita entender el papel de la Empresa y de sus trabajadores.	0,04	2	0,08
CORPONARIÑO inició un proceso sancionatorio contra EMAS PASTO S.A. E.S.P. que todavía no ha sido resuelto.	0,07	3	0,21
Orden público	0,03	2	0,06
Falta de interés de las comunidades	0,03	1	0,03
Cambios en la situación económica, política y social en el país y la región.	0,04	2	0,08
Eventos naturales imprevistos.	0,04	2	0,08
El entorno político no favorece las alianzas.	0,06	2	0,12
Crisis financiera de los aliados.	0,04	1	0,04
Falta de voluntad política de las entidades públicas.	0,05	2	0,1
Falta de identidad regional con la empresa.	0,03	2	0,06
TOTAL	1		2,54

Fuente: La presente investigación.

De acuerdo a los resultados arrojados por la matriz MEFE; la empresa EMAS PASTO S.A. E.S.P. tiene un resultado de 2.54, es decir que tiene un poder de respuesta moderado frente a los factores externos es decir que es una empresa que no ha aprovechado o ejecutado totalmente las oportunidades que le presenta el medio para lograr disminuir el impacto que puede generar las amenazas que enfrenta. Dentro de sus oportunidades se destacan la formulación inicial de un proceso de certificación de calidad, la cual es una exigencia en el actual mercado de servicios y la posición fronteriza que permitiría a la empresa explorar proyectos con Ecuador. Con relación a las amenazas sabemos que es una empresa que está a la espera de la situación con CORPONARIÑO que inició un proceso sancionatorio contra EMAS PASTO S.A. E.S.P. que todavía no ha sido resuelto.

8.3. MATRIZ DE DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS DOFA (AJUSTES).

TABLA 4. MATRIZ DOFA

	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De administración autoritaria a participativa (F1) • Los trabajadores poseen alto sentido de pertenencia y responsabilidad (F2) • Manejo técnico y ambiental de los residuos bajo la normatividad vigente (F3) • Compromiso social de la dirección con las cooperativas con las que tiene relaciones (F4) • Experiencia en el manejo de lixiviado en colaboración con universidades y expertos (F5) • Infraestructura adecuada (F6) • Prestigio de la empresa frente a la ciudadanía (F7) 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay consolidación de procesos (D1) • Falta de actualización de los manuales de procesos procedimientos y funciones (D2) • El área de disposición final tiene problemas como el continuo deterioro del vaso 2 (D3) • Limitación de espacio del vaso 1 y 2 en el área de disposición final (D4) • Los recursos corrientes de la empresa no son suficientes para activar el funcionamiento del vaso 2 (D5) • Falta de gestión humana estable en cuanto a perfiles de cargo, selección, inducción, formación, motivación, estímulos, etc. (D6)
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan de gestión integral de residuos sólidos de Pasto tiene perspectivas de nuevos negocios (O1) • La empresa tiene una formulación inicial de un proceso de certificación de calidad (O2) • Ausencia de empresas nacionales o internacionales con acciones donde EMAS desarrolla su trabajo (O3) • La posición fronteriza permitirá a la empresa explorar proyectos con Ecuador (O4) • Las propuestas de mecanismos de desarrollo limpio potencian la calidad ambiental de la empresa (O5) • La actual administración de la Gobernación de Nariño es un aliado estratégico (O6) • El plan de aguas permite potenciar proyectos subregionales de residuos sólidos en Nariño (O7) 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • (O1, O4, O6- F1, F5): Impulsar proyectos internos dentro de la empresa y concursos externos • (O2, O5, O7- F3, F6, F7): Optimización de los procedimientos misionales en cuanto a la responsabilidad social y sostenibilidad ambiental. • (O4- F5, F6, F7): Establecer convenios de colaboración bilateral con el Ecuador en procesos técnicos, administrativos y humanos e investigaciones 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • (O2, O5, O6 - D1, D2): Agilizar la implementación del sistema de gestión de calidad para todos los procesos y procedimientos.
<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la normatividad en temas de servicios públicos en cuanto a reciclaje (A1) • Posibilidad de que se creen otras empresas que compitan por el servicio del aseo (A2) • Presiones políticas (A3) • Proceso sancionatorio por CORPONARIÑO (A4) • Eventos naturales imprevistos (A5) 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • (A1- F5): Planes de contingencia ante los posibles cambios de la normatividad. • (A2-F2, F4, F7): Aumentar la cobertura de los servicios • (A5-F1, F6): Campañas de prevención y evacuación, y mantenimiento preventivo a la infraestructura. 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • (A2- D1, D2, D6): Agilizar la implementación del sistema de gestión de calidad para todos los procesos y procedimientos.

Fuente: La presente investigación.

La matriz DOFA integra los factores más determinantes que se pueden tomar de las anteriormente expuestas MEFI y MEFE, de las cuales se derivan posteriormente las acciones viables de mejora mediante el cruce de estos factores, con esto se busca potenciar las fortalezas y oportunidades para luego ejecutar acciones estratégicas que optimicen el desarrollo de los procesos generando como consecuencia una mayor satisfacción en los usuarios.

8.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LOS PROCESOS MISIONALES Y LA SATISFACCION

Los procesos misionales de EMAS PASTO S.A. E.S.P. son los que definitivamente determinan cómo y en que nivel están cumpliendo con las expectativas de los usuarios a quienes la empresa presta sus servicios, pero también indirectamente a quienes hacen parte de los mismos, ya sea en la parte técnica, en las relaciones comerciales, en las finanzas, o en la parte administrativa.

La comercialización es un proceso misional que en los últimos años ha tenido avances entre los que se puede contar la implementación del sistema de facturación OPEN SAMRTFLEX como una solución final a los inconvenientes tecnológicos y operativos que se venían presentando desde hace varios años con una inversión cercana a los USD\$ 170 mil.¹ Es importante recordar que la publicidad como las relaciones comerciales con entidades públicas y privadas son importantes ya que indirectamente los clientes de dichas empresas se benefician de los servicios prestados por EMAS PASTO S.A. E.S.P. Otro aspecto dentro de este proceso es el de la cultura ciudadana que a través de las campañas de capacitación y sensibilización del manejo de basuras y el medio ambiente han tenido buena acogida por parte de la ciudadanía que ven en esta metodología un servicio que satisface sus expectativas. De otra parte, por primera vez EMAS PASTO implementó una encuesta de satisfacción al usuario como complemento a las medidas tradicionales.

El aseo y barrido es una labor que requiere de bastante personal operativo, el cual es contratado por medio de las distintas cooperativas con las que cuenta EMAS PASTO S.A. E.S.P. Estas cooperativas tienen entre sus trabajadores a los denominados escobitas que son en su gran mayoría personas de escasos recursos con poca educación y de edades entre XX y los XX años lo cual condiciona su vinculación laboral en otras empresas. En este aspecto EMAS PASTO S.A. E.S.P. cumple con uno de sus preceptos como lo es el de la responsabilidad social con las personas que necesitan trabajar sin condicionamientos. En esta parte, el punto en contra se presenta en cuanto a algunas dificultades en la planeación del microruteo y las áreas asignadas a los escobitas que sienten inequitatividad generando inconformidad que a su vez puede llevar a un mal desempeño en esta actividad y que finalmente influye en el usuario y su satisfacción.

¹ Empresa Metropolitana De Aseo De Pasto. EMAS PASTO S.A. E.S.P.PLAN 2017: CRECER CON CALIDAD. INFORME DE GERENCIA 2008. Gestión Comercial.

En el proceso de recolección y transporte se avanzó en la aplicación en el 50% de barrios con vías prioritariamente peatonales del servicio puerta a puerta, con la contratación de 14 personas por medio tiempo. Los barrios con este servicio son: Villa Flor I y II, Santa Mónica, Mercedario, Las Lajas, Arnulfo Guerrero, Villa Oriente Las Brisas, Esmeralda, Chambú, La Rosa, Rosario Porvenir, Triunfo, Villa olímpica, Villa Victoria, La Minga, Doce de Octubre, Belén, María Isabel, Prados del Sur, Chapal, esto con la visión de la prestación de un servicio que cumpla el 100% de los requisitos normativos y ambientales. Se actualizó del parque automotor con el cambio de tres vehículos modelo 1997 (dos compactadores de 14 yardas cúbicas y una volqueta) mejorando la calidad del servicio en zonas de gran expansión como la comuna 10 sectores de Aranda y alrededores y sector barrio el Rosario y circunvecinos². El funcionamiento de este proceso es relativamente estable y no ha tenido mayores dificultades cumpliendo con los horarios y la capacidad técnica.

En el proceso de disposición final se adelantaron acciones en el 2007 que permitirán a la ciudad de Pasto tener una solución ambiental para la disposición de sus residuos sólidos y de la región para al menos 35 años más, dada la capacidad de sus vasos I, II y III así como el eficiente manejo del Relleno Sanitario Antanas -RSA-. Las tareas realizadas han sido:

- Mejorar la capacidad en las celdas de disposición con una tela impermeable de color verde logrando un aumento del 5% más en volumen dispuesto y un 20% de disminución en costos de cobertura, controlando mejor la polución de livianos y polvo, además disminuyendo los lixiviados por aguas.
- Un programa de adecuación del laboratorio que incluye comprar equipos de medición y un plan completo de monitoreo para definir ajustes sobre la planta de tratamiento de lixiviados. La meta es certificar el laboratorio para ofrecer servicios de monitoreo de aguas en la región sur del País.
- En convenio con la Universidad de Playa Ancha de Chile y la participación del Centro Experimental Piloto Antanas -CEPA- se desarrollaron los proyectos de investigación piloto con la construcción de una planta físico química a escala para evaluar alternativas de tratamiento respecto a la ubicación del sistema, al tipo de coagulante a usar y la clase de lixiviado a tratar.
- Se definió un acta de convenio con CORPONARIÑO para mejorar el tratamiento y disposición de lixiviados producidos por los residuos sólidos, es así como se presentaron documentos soporte para la licencia de disposición final de residuos provenientes de zoonosis y cenizas producto de incineración de biomédicos.

² Empresa Metropolitana De Aseo De Pasto. EMAS PASTO S.A. E.S.P.PLAN 2017: CRECER CON CALIDAD. INFORME DE GERENCIA 2008. Recolección y Transporte.

- Implementación del proyecto de conducción de vertimientos hasta el río Bermúdez.
- Implementación de un reactor sulfidogénico y la optimización de la planta físico química.
- Se presento a CORPONARIÑO un estudio de impacto ambiental sobre la zona denominada de Bioremediación, este estudio sirvió de base para determinar el vertimiento sobre el río Bermúdez.
- Se adelantan capacitaciones en manejo integral de residuos en el relleno sanitario Antanas y tratamiento, monitoreo de aguas alledañas y lixiviados.
- Reforestación de tres hectáreas en la micro cuenca del río Bermúdez adicionales al plan de recuperación anual del bosque en áreas alledañas al RSA.

Por lo planteado en el proceso de disposición final se puede decir que se ha tratado de optimizar mediante la utilización adecuada de materiales, compra de equipos de laboratorio, convenios con instituciones y expertos, proyectos técnicos y ambientales, y capacitaciones. Este progreso en la mejora del relleno sanitario y el impacto ambiental que genera beneficia la imagen que percibe la comunidad en general sobre la responsabilidad social que proyecta la empresa, lo que finalmente impacta en la satisfacción de los usuarios.

En términos generales EMAS PASTO S.A. E.S.P. es una empresa que desde sus inicios ha creado una imagen favorable en la comunidad, cumpliendo con su objetivo principal, con responsabilidad social y ambiental, con el compromiso de su alta dirección y sus colaboradores además de una infraestructura adecuada para el pleno funcionamiento de sus actividades. No obstante por ser una empresa relativamente joven tiene muchos aspectos por mejorar, como los problemas de consolidación de procesos administrativos, o proyectos que quedan inconclusos cuando hay cambio de administración, problemas técnicos en el relleno, e inconformidades internas dentro de la empresa en cuanto a gestión del talento humano.

Sin ser de mucha gravedad pero sin dejar de lado estos problemas presentes en la empresa y teniendo en cuenta que los procesos misionales definen la satisfacción del usuario de EMAS PASTO S.A. E.S.P. la presente investigación propone algunas estrategias derivadas de la matriz DOFA y de la información obtenida en el presente documento en la tabla que a continuación se presenta.

9. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS

TABLA 5. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META	RECURSOS	INDICADORES	TIEMPO
Desarrollar e implementar nuevos negocios aumentando la cobertura de los servicios a nivel regional e internacional	Impulsar proyectos internos dentro de la empresa y concursos externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento tecnológico del tratamiento final de residuos. 2. Alianza con universidades para el desarrollo de líneas efectivas de investigación sobre nuevas tecnologías. 3. Mejoramiento de la infraestructura de investigación a nivel de laboratorios 4. Apoyar proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio con beneficio a las comunidades campesinas del área de influencia del Relleno. 5. Alianza con el municipio de PASTO para procesos de compostaje con orgánicos de plazas de mercado orientados a reforestación de áreas comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerente. * Director Técnico. * Director Administrativo y financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios atendidos pasarán de 76.000 a 130.000 2. Para el 2017 se implementarán al menos 2 servicios ambientales internacionales 3. Para el 2017 se desarrollarán al menos 4 nuevos negocios distintos a los actualmente existentes. 	Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de utilidades de la Empresa. 2. Aumento de facturación. 3. Proyectos formulados, aprobados y en desarrollo. 	7 años
Mejora en enfoque de la empresa hacia la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.	Optimización de los procedimientos misionales en cuanto a la responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación activa y permanente en las actividades del municipio relacionadas con manejo ambiental, especialmente en la formulación y seguimiento de planes de manejo de residuos. 2. Participación en comités y acciones conjuntas para el desarrollo de la Cuenca del Río Pasto con CORPONARIÑO y el municipio de Pasto 	<ul style="list-style-type: none"> * Gerente. * Director Técnico. * Jefe de disposición final. * Coordinador de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. EMAS PASTO S.A. E.S.P. contribuirá con los procesos de planeación, actualización, evaluación y mejoramiento del PGIRS. 2. EMAS PASTO S.A.E.S.P. cumplirá en un 100% con las actividades establecidas en el PGIRS del municipio de Pasto 	<ul style="list-style-type: none"> * Humanos. * Documento PGIRS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización del PGIRS. 2. Cumplimiento de las actividades del PGIRS. 	7 años

Generar nuevos lasos de cooperación entre empresas ecuatorianas de aseo y EMAS PASTO S.A.E.S.P.	Establecer convenios de colaboración bilateral con el Ecuador en procesos técnicos, administrativos y humanos e investigaciones	1. invitación para la creación de convenios a las empresas prestadoras del servicio de aseo en el Ecuador. 2. Participación en comités y acciones conjuntas con las empresas Ecuatorianas de aseo para establecer las características de los acuerdos. 3. establecimiento de responsabilidades y compromisos entre las empresas involucradas.	* Junta directiva. * Gerente. * Jefe de relaciones comerciales. * Director administrativo y financiero. * Director técnico.	1. Para el año 2017 se realizaran al menos 3 convenios con empresas Ecuatorianas de aseo 2. Para el 2017 se implementarán al menos 2 servicios ambientales internacionales	Humanos	Cumplimiento de las metas	7 años
certificarse oportunamente en normas para la calidad ambiental ISO 9000: 14001	Agilizar la implementación del sistema de gestión de calidad para todos los procesos y procedimientos.	Ajustar los cronogramas de actividades del PLAN 2017: CRECER CON CALIDAD	Gerente, coordinador de calidad, director administrativo y financiero, coordinador de gestión y el coordinador de sistemas	reducir en un año el tiempo estimado de certificación de calidad	Talento humano y recurso financiero		3 meses
Contar con alternativas de solución ante los cambios	Planes de contingencia ante los posibles cambios de la normatividad.	Elaborar presupuestos, diseños de infraestructura y operatización de procesos en 3 posibles escenarios	Director técnico y Director administrativo y financiero	aumentar en un 20% el presupuesto anual y disminuir los tiempos de planeación en 30%	Talento humano capacitado, software, documentación y equipos audiovisuales	porcentaje de avance estimado por periodo de tiempo limite de entrega de las actividades a realizar	2 meses
Monopolizar el mercado a nivel regional	Aumentar la cobertura de los servicios	Publicidad, contratos y convenios	Jefe de relaciones comerciales	Incrementar en un 40% la cobertura actual del servicio	Financiación, talento humano, transporte, beaticos, disposición geográfica, infraestructura y equipos	Número de municipios y corregimientos cubiertos sobre número de municipios y corregimientos potenciales a cubrir por 100	3 Años

Concienciar y sensibilizar al talento humano de EMAS PASTO S.A. E.S.P. sobre estados de emergencia y catástrofes	Campañas de prevención y evacuación, y mantenimiento preventivo a la infraestructura.	Talleres y conferencias	Profesional de cultura ciudadana, director técnico, director de talento humano	Lograr la participación del 100% de las personas que colaboran en la empresa	Instalaciones, equipos audiovisuales, talento humano capacitado, papelería y beaticos	Número de trabajadores que asisten a las actividades sobre número total de trabajadores por 100	6 meses
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Fuente: La presente investigación.

10. CONCLUSIONES

La Empresa Metropolitana de Aseo EMAS Pasto S.A. E.S.P. es una empresa que en su corta historia de existencia ha logrado posicionar su imagen de manera favorable frente a la comunidad por la regularidad con que presta sus servicios.

Los procesos misionales se deben ejecutar de manera óptima para la eficiente prestación de los servicios a la comunidad.

Las fallas que puedan ocurrir en los procesos misionales influyen directamente en la prestación de los servicios ocasionando una baja en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Después de la aplicación de la encuesta del nivel de satisfacción realizada en el año 2009, se determina que más del 80% de las personas encuestadas del estrato 2 y del sector de industria y comercio están satisfechas con el servicio que reciben por parte de EMAS Pasto S.A. E.S.P.

La presente investigación expuso las características generales de la empresa y correlacionó su funcionalidad con su razón de ser, es decir, los factores administrativos, técnicos, financieros, comerciales y operativos con el nivel de satisfacción del usuario.

11. RECOMENDACIONES

Impulsar proyectos internos dentro de la empresa y concursos externos

Optimizar los procedimientos misionales en cuanto a la responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Establecer convenios de colaboración bilateral con el Ecuador en procesos técnicos, administrativos y humanos e investigaciones

Agilizar la implementación del sistema de gestión de calidad para todos los procesos y procedimientos.

Elaborar planes de contingencia ante los posibles cambios de la normatividad.

Aumentar la cobertura de los servicios

Realizar campañas de prevención y evacuación, y mantenimiento preventivo a la infraestructura.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill, 2000. 699 páginas

LEONAR L, BERRY. Un buen servicio ya no basta. Bogotá: Norma 2002. 380 p.

NETGRAFIA

Disponible en:

www.emaspasto.com/emaspasto

es.wikipedia.org

www.wordreference.com

www.monografias.com

www.fodesep.gov.co

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta

Formulario _____
Estrato _____
Nombre _____
Cedula _____
Dirección _____
Teléfono _____

OBJETIVO. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la empresa metropolitana de aseo de Pasto, S.A E.S.P, a través de las diferentes áreas que se relacionan con los servicios de: comercialización, barrido y limpieza de áreas públicas, recolección y transporte, disposición final de los residuos sólidos.

Parte A. PREGUNTAS DE INTERES GENERAL.

1. ¿La función que desarrolla EMAS Pasto es?:

(5) Muy buena ____ (4) Buena ____ (3) Regular ____ (2) Mala ____ (1) Deficiente ____

¿Por qué? _____

Sugerencia: _____

2. ¿Cree Ud. Que la ciudad de Pasto permanece limpia?:

Siempre ____ La mayoría de las veces ____ Algunas veces ____ Nunca ____

Parte B. PREGUNTAS DE INTERES INSTITUCIONAL.

3. ¿Usted recibe su factura oportunamente?:

Siempre ____ La mayoría de las veces ____ Algunas veces ____ Nunca ____

4. ¿Cree usted que la tarifa de aseo que paga es la adecuada con respecto al beneficio que recibe?:

Si ____ No ____

¿Por qué?: _____

5. ¿Qué acciones a presentado a EMAS PASTO S.A. E.S.P.?:

Petición ____ Queja ____ Reclamo ____ Ninguna ____

5.1. ¿Cuales fueron las causas?:

Facturación ____ Recolección ____ Información ____ Mala atención ____ Servicio ____

Otra, ¿Cuál?: _____

5.2. ¿Se dio solución a su problema?:

Completamente ___ Medianamente ___ No se cumplió ___

5.3. ¿Cuántos días tardó EMAS PASTO S.A. E.S.P. en dar respuesta a su solicitud?:

1 ___ 2 ___ 3 ___ Mas de 6 ___

5.4. ¿Cómo califica la atención que recibió en EMAS PASTO S.A. E.S.P.?:

Muy buena ___ Buena ___ Regular ___ Mala ___ Deficiente ___

¿Por qué?: _____ Sugerencia: _____

6. ¿conoce las campañas de educación ambiental que brinda EMAS PASTO S.A. E.S.P.?:

No las conoce ___ Conoce algunas ___ Las conoce ampliamente ___

¿Por qué?: _____

¿Qué hace falta?: _____

Sugerencia: _____

7. ¿Los camiones recolectores cumplen con el horario y la ruta habitual?:

Siempre ___ La mayoría de las veces ___ Algunas veces ___ Nunca ___

Sugerencia: _____

8. ¿Cómo califica la calidad del trabajo que realizan los camiones recolectores y sus operarios?:

Muy buena ___ Buena ___ Regular ___ Mala ___ Deficiente ___

¿Por qué?: _____ Sugerencia: _____

9. ¿Los escobitas cumplen con el horario y la ruta habitual?:

Siempre ___ La mayoría de las veces ___ Algunas veces ___ Nunca ___

10. ¿Califique la calidad del trabajo de los escobitas?:

Muy buena ___ Buena ___ Regular ___ Mala ___ Deficiente ___

¿Por qué?: _____ Sugerencia: _____

11. ¿Conoce el Relleno Sanitario Antanas de Pasto?:

No lo conoce ___ conoce algunos aspectos ___ Lo conoce ampliamente ___

¿Por qué?: _____ Sugerencia: _____

12. ¿Usted recicla ante cualquier circunstancia y lugar?:

Siempre ___ La mayoría de las veces ___ Algunas veces ___ Nunca ___

¿Por qué?: _____ Sugerencia: _____

13. ¿Qué servicios adicionales espera recibir por parte de EMAS PASTO S.A. E.S.P.?:

Campañas de concientización ___ Campañas de información ___

Responsable: _____

Gracias por su Colaboración

Anexo B. Carta Emas Pasto