



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE – ABRIL 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE PROYECTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DE ANTONIO SOTOMAYOR, PERÍODO 2022**

**ESTUDIANTE:**

**CRISTÓBAL SEBASTIÁN PÉREZ MARTILLO**

**TUTOR:**

**ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI, MsC.**

**AÑO 2023**

## CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVOS .....	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
MARCO CONCEPTUAL .....	7
MARCO METODOLÓGICO .....	19
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	23
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
ANEXOS .....	29

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El GAD de la parroquia de Antonio Sotomayor, cantón Vinces, provincia de Los Ríos, es una institución pública que se dedica a servir a la comunidad, también se dedica a la ejecución de proyectos, que tiene como objetivo mejorar el entorno en donde viven las personas de la comunidad. Otra de sus actividades es gestionar recursos para la realización de actividades que pueden ser bailoterapias, entrenamientos deportivos para niños, atención en ciertas áreas como el cuidado de adultos mayores, ser una institución que tiene el poder de funcionar como un ente juzgador en conflictos menores en la comunidad para dar solución y que todos convivan de mejor manera.

Los problemas que tiene son:

Dentro de la institución el personal encargado de la atención a la comunidad, no se encuentra en su área de trabajo o extiende su horario reglamentario de descanso lo que retrasa el proceso de atención a los usuarios que desean realizar algún trámite, entregar algún oficio o solicitar información el retraso actividades o situaciones que deben atenderse crean insatisfacción en los usuarios, además, los procesos que realizan existe la necesidad de oficios que dejan constancia de las actividades que realizan, las respuestas generalmente de este tipo de entidades se dan al día siguiente y en el caso de una solicitud de firma o aprobación de solicitudes de la comunidad hacia la institución puede demorarse hasta una semana laboral debido a que la persona encargada tiene una reunión, se olvida de firmar documentos o no se encuentra en la entidad al momento de realizarse la firma o revisión de documentos.

También presenta, inconvenientes con los equipo de cómputo debido a falta de mantenimiento, carece de programas automáticos, no cuenta con un técnico en la misma institución, energía eléctrica deficiente que suele originar apagones y retrasan la cantidad de

trabajo que puede realizar una persona por motivos de los apagones en el equipo, lo que no deja guardar archivos, desaparece información o se reinicia de manera automática, esto es una molestia y sin el mantenimiento necesario no se agilizan los procesos, al existir esas fallas la demora en tramites tiende a ser por varias razones además de las filas enormes cuando la institución acoge pedidos para mandarlos a otras instituciones como el MIDUVI o para procesos como la cedulaación, renovación de cedulaas, entre otros documentos.

Así mismo, estos procesos se realizan cada cierto tiempo y el GADAS funciona como un intermediario entre las demás instituciones para que de esta manera las personas de la comunidad realicen viajes de horas desde sus hogares, pero la lentitud de los tramites es una desventaja de esa gestión. Los trabajadores de la institución están apegados a los lineamientos establecidos desde 5 años lo cual crea un trabajo monótono, puede que las nuevas ideas sean vistas con desinterés por estar acostumbrados a realizar la misma actividad muchas veces. Esto puede ser causado por diversas razones, como la falta de recursos, conocimientos o habilidades necesarias para generar ideas creativas y llevarlas a cabo, la falta de un ambiente propicio para la innovación, la resistencia al cambio, la falta de motivación, entre otros factores.

Con respecto a cuando se realizan compras para la institución a través del portal de compras públicas en donde se elige al proveedor más apto para realizar la entrega de productos necesarios para la limpieza, el mantenimiento o para brindar ayuda a la comunidad suele existir un exceso en ciertos productos que se adquieren, este exceso es mínimo pero al no ser necesario se transforma en un gasto porque no se lo uso para el fin que fue adquirido, así de esta manera un producto que tiene la posibilidad de que caduque ya no pueda usarse a futuro y como consecuencia va a terminar en la basura.

## JUSTIFICACIÓN

La gestión de proyectos es importante porque permite planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos de una organización que son necesarios para alcanzar objetivos específicos dentro de un plazo determinado asegura también que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva, ayuda a identificar y eliminar problemas potenciales, y a optimizar los procesos para mejorar la eficiencia y la efectividad de un proyecto. Permite tomar decisiones informadas y oportunas para asegurar que el proyecto siga avanzando hacia sus objetivos.

La realización de una investigación es necesaria porque proporciona información precisa y detallada sobre el objeto de estudio, lo que ayuda a comprenderlo de manera más completa. permite identificar patrones y tendencias en los datos, lo que ayuda a descubrir relaciones y conexiones entre los diferentes aspectos del objeto de estudio. Proporciona información comparativa porque permite comparar y contrastar el objeto de estudio con otros casos similares, lo que ayuda a identificar similitudes y diferencias, y a obtener una perspectiva más amplia. La investigación ayuda a identificar posibles soluciones a los problemas y desafíos que enfrenta el objeto de estudio, lo que puede ayudar a mejorar su desempeño y resultados.

Además, con la información que se obtendrá de la investigación se espera poder conseguir resultados que sirvan para mostrarlos a la institución para que las personas que son atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor, es decir, lo usuarios tengan un servicio de calidad por parte de los encargados y que los proyectos que se gestionen dentro de la entidad sean realizados con mayor agilidad, sin demoras para que los beneficiarios de los proyectos obtengan de manera rápida respuestas, obras, servicios comunitarios y beneficios que les sirvan en su día a día.

Por otro lado, existe suficiente información sobre el tema principal que es gestión de proyectos y otros recursos como libros de administración pública para analizar la viabilidad del estudio de caso, en la actualidad se tiene muchos recursos para poder obtener información fidedigna porque se hace uso de herramientas tecnológicas que ayudan al procesamiento de información, recolección de datos, formulación de encuestas y posterior obtención de resultados de las mismas que permite tener un criterio de los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Evaluar la gestión de proyectos del GADAS analizando información de la empresa para conocer la situación general de los proyectos.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el GAD mediante una encuesta para sugerir mejorar en el proceso de atención al cliente.
- Identificar las debilidades de la institución mediante un análisis FODA para recomendar operaciones de mejora.
- Proponer ideas a la institución con el fin de hacer más rápidos los procesos de gestión de proyectos en el GAD de Antonio Sotomayor

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El tema que se va a tratar es como se llevan a cabo los distintos proyectos dentro de la institución por lo cual se analiza los tiempos y compromiso de la empresa para poder brindar un servicio público de calidad que es una de las principales razones de que exista, dada la naturaleza de este estudio de caso que tiene relación con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea de investigación de Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a las siguientes razones:

Porque existe una correlación en las actividades que desempeña el GAD de Antonio Sotomayor y la línea de investigación Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, y esto se debe a que la empresa se dedica a ser un intermediario entre otras instituciones del estado, su principal labor es brindar un servicio a la comunidad en resolver problemas de índole menor pro que son importantes para brindar la paz dentro de la comunidad, también de gestionar proyectos de obras sociales y de integración con la población. Por lo cual se distingue la gestión de proyectos como una manera de cumplir con su labor en la sociedad.

En particular, este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas debido a que, la variable es estudiar la gestión de proyectos y esto se analiza en instituciones públicas lo que involucra una serie de acciones y políticas para poder lograr la ejecución de las obras para la comunidad por lo cual el análisis se detallará en forma de conclusiones en este documento dando a conocer a detalles y bajo el uso de distintos métodos tanto de investigación como de evaluación se observaran resultados para emitir criterios acerca de la institución



## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Gestión de proyectos**

Se define como un plan estratégico en una organización en el que los proyectos se desarrollan y ejecutan de acuerdo con las reglas de las fases básicas. En cualquier caso, comience con un proyecto que defina la meta, seguido por el norte, que indica la situación ideal, que puede verse afectada por varios factores internos o externos, y que debe ser monitoreado de manera extrema para respetar todos los requisitos básicos. Mandamientos de la gestión: costo y tiempo. Las empresas están sujetas a eventos relacionados, algunos con restricciones y limitaciones; oportunidades como los demás. En ambos casos, es necesario identificar estas situaciones para tomar decisiones oportunas y enfrentar de manera óptima las posibles contingencias que se presenten. (Cruz Montero, Guevara Gómez, Flores Arocutipa, & Ledesma, 2020)

### **Importancia de la gestión de proyectos**

Claramente, la gestión de operaciones también está orientada al logro de las metas deseadas, pero presupone la ejecución de acciones que se ajustan a la planificación estándar, y las realidades a gestionar son consideradas eventos y hechos que forman cadenas causales independientes. Las habilidades de gestión de proyectos incluyen la capacidad de gestionar una serie de tareas y actividades que son combinaciones espontáneas y complejas de actividades para las cuales se crean constantemente nuevas combinaciones de actividades y ejecución, ya sea debido a la singularidad o variabilidad del producto. Normas que afectan a la producción estándar. La gestión de proyectos también utiliza técnicas básicas de gestión de operaciones para este propósito. (Tkhorikov, Semibratsky, Gerasimenko, & Merezhko, 2018)

## **Procesos de la dirección de proyectos**

Procesos es un conjunto de acciones y actividades relacionadas entre sí que se realizan para crear un producto resultado o servicio predefinido. Para Véliz (2018) Estos procesos se pueden dividir en dos categorías:

- Proceso de gestión de proyectos: Garantiza una gestión eficaz de los proyectos.
- Proceso orientado al producto: especificar y generar productos del proyecto.

Los grupos de procesos son:

**Grupo de Procesos de Iniciación:** Procesos realizados para definir un nuevo proyecto o una nueva fase de un proyecto existente al obtener permiso para iniciar ese proyecto o fase.

**Grupo de procesos de planificación:** procesos necesarios para definir el alcance del proyecto, aclarar los objetivos y determinar el curso de acción necesario para lograr los objetivos del proyecto.

**Grupo de procesos ejecutantes:** procesos que ejecutan y completan el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto.

**Grupo de Procesos de Monitoreo y Control:** Procesos requeridos para monitorear, analizar y coordinar el cronograma y la ejecución del proyecto, identificar áreas donde se planean cambios e iniciar cambios en consecuencia.

**Grupo de procesos de cierre:** Procesos que se realizan para completar todas las actividades en todos los grupos de procesos para cerrar formalmente un proyecto o fase de un proyecto.

## **La gestión administrativa**

Como elemento esencial de la gobernanza, así como aspectos unificadores y sistemáticos, han sido los cimientos del desarrollo comercial, económico, social y tecnológico de la tierra a lo largo de los siglos y especialmente en las últimas décadas. La administración es un proceso que incluye cuatro funciones básicas: planificar, organizar, dirigir y controlar. (Sergio Sixto González Rodríguez, 2020)

**Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, diseñar los objetivos, revisar los recursos que se tienen y las actividades que se van a desarrollar en un periodo de tiempo determinado que puede ser a corto o largo plazo.

**Organización:** consiste ponerse de acuerdo con las distintas áreas para que el trabajo, proyecto se ejecute optimizando recursos y obtener información para realizar su trabajo y poder alcanzar los objetivos del programa.

**Dirección:** Implica la ejecución de la estrategia delineada, la gestión de los esfuerzos para lograr las metas establecidas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

**Control:** implica verificar que las tareas planificadas se ajusten a las políticas planificadas para que el problema sea resuelto y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. La gestión administrativa en donde el director es responsable de supervisar las actividades de la organización, este asegura que los recursos con los que se disponen sean utilizados correctamente, y que el flujo de información que se obtenga sea efectivo.

## **Alcance de un proyecto**

El proceso incluye la aceptación formal de los entregables del proyecto completados. La revisión del alcance implica revisarlos junto con el cliente o patrocinador para que se garantice que se hayan completado satisfactoriamente y que se haya recibido la aprobación oficial. Las pruebas incluyen actividades como medición, control y verificación para determinar si el trabajo y los entregables cumplen con los requisitos del producto o servicio y los criterios de aceptación. (Chanduví, 2018)

### **Plan de gestión del alcance**

Un plan de gestión del alcance es la parte de un plan de gestión de un proyecto o programa que describe cómo se definirá, desarrollará, monitoreará, controlará y probará el alcance. En el plan de gestión del alcance es una entrada al proceso de manera clave para entenderlo. (García, 2018). Los componentes de un plan de gestión del alcance incluyen:

- El proceso de desarrollar una declaración detallada del alcance del proyecto.
- Proceso para especificar cómo se aceptarán formalmente los entregables del proyecto completados.
- Un proceso que controla cómo se manejan las solicitudes de cambio en relación con la declaración detallada del alcance del proyecto. Este proceso está directamente relacionado con el proceso Ejecutar control integrado de cambios.

### **Capacidad de generar valor**

Para Ortega, Delgado, & U (2018) en donde cita a otros autores dice que, la generación de valor se define, según García (2009), la creación de valor es un conjunto de procesos que conducen a la alineación de todos los empleados con la dirección estratégica de la empresa para que contribuyan a la mejora financiera continua a través de la toma de decisiones, la planificación y el control. Los valores están relacionados. sobre las personas y su comportamiento, sin embargo, otros autores sugieren que el valor es visto desde diferentes

perspectivas, incluyendo los beneficios y la utilidad. Este último es un enfoque nuevo para las empresas, ya que muchas no saben de su existencia, pero cuando se utiliza proporciona resultados importantes para el éxito de la gestión financiera, para medir el crecimiento, fortalecer el patrimonio y como base para la toma de decisiones.

### **Factores que contribuyen al éxito de un proyecto**

Hay muchos factores que afectan la finalización exitosa de un proyecto. La presencia de estos factores no garantiza un resultado exitoso, pero contribuyen a un resultado positivo y son mucho mejores que un proyecto sin ellos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que así como algunos proyectos tienen éxito sin implementar las prácticas descritas en este documento, algunos proyectos fracasan a pesar de ello. Esto se debe a que la gestión de proyectos no es una ciencia exacta en la que se pueda aplicar una fórmula de éxito a todos los proyectos. Dependen de innumerables variables que pueden arruinar un proyecto desde el inicio: condiciones económicas desfavorables, incertidumbre política, falta de fondos, plazos inalcanzables, necesidades de los usuarios que superan las capacidades reales del proyecto, etc. (Crispieri, 2019)

### **Gestión de tesorería y su contribución al crecimiento económico y social de las organizaciones públicas**

La gestión financiera por parte de los organismos públicos es considerada uno de los aspectos más importantes, debido a que se encarga de la gestión integral de la liquidez, la gestión de los ingresos y gastos en cada negocio, cuando se habla de ingresos se les denomina ingresos presupuestarios, los cuales conforman la asignación de cada organización en cada una de las posiciones presupuestarias financia el presupuesto en efectivo. Las organizaciones pueden mejorar sus procesos generales, desde la planificación hasta la obtención y el

aprovechamiento de los recursos financieros, lo que permitirá que la organización se desarrolle, crezca y sobreviva a lo largo del tiempo. (Mora Aristega Julio Ernesto, 2018)

### **La encuesta**

Una encuesta se puede definir como una técnica de recopilación de datos en la que, mediante el uso de cuestionarios estandarizados, se pregunta a la persona o grupo objeto de estudio sobre una serie de temas: hechos, actitudes, creencias, opiniones, patrones de consumo, hábitos, los prejuicios prevalecientes y la votación. Los propósitos y la implementación de las encuestas es variada. Se puede distinguir por criterios si el entrevistador participa en la elaboración del cuestionario.(Magalí Katz, 2019)

### **La encuesta como instrumento de recolección de datos**

La posibilidad de comprender las condiciones de vida de la población resulta de una serie de alternativas definidas en función de las metas planteadas. Las encuestas o entrevistas se utilizan a menudo como herramientas de recopilación de datos cuando se implementan diagnósticos de caracterización para desarrollar estrategias de intervención comunitaria. Al respecto, se afirma que la observación por encuesta es el procedimiento de investigación sociológica más importante y el método más utilizado, cuya técnica permite obtener datos encuestando a los miembros de la sociedad. (Falcón, Pertile, & Ponce, 2019)

### **¿Qué es un cuestionario?**

Un cuestionario es una herramienta utilizada para recolectar información de manera organizada que permite especificar las variables de interés en un determinado estudio, encuesta, sondeo o sondeo. Suele estar formado por un conjunto de preguntas que permiten obtener información de forma estandarizada (de hecho, la palabra cuestionario proviene del

latín quaestionarius, que significa "lista de preguntas"). (Paniagua & González, 2019). Los cuestionarios pueden ser en papel o en línea, y se utilizan en una amplia variedad de contextos, incluyendo investigaciones de mercado, evaluaciones de desempeño y encuestas demográficas.

### **¿Cómo organizar las preguntas de un cuestionario?**

Las preguntas del cuestionario no deben presentarse de manera desordenada o poco clara. El cuestionario debe proporcionar información a los encuestados desde el principio, como cuál es el propósito de la encuesta y cuál es el departamento o institución donde se realiza la encuesta, así como asegurar a las personas que los datos recopilados se mantendrán confidenciales y se utilizarán solo para el efecto, se solicita fuera. Los autores también afirman que la primera pregunta a incluir en el cuestionario debe ser de fácil respuesta. El flujo de preguntas debe estar en una secuencia lógica para que el informante pueda recordar los números o eventos antes de introducirlo en temas más complejos o delicados. (Ocampo, 2020)

### **El cliente**

La atención al cliente se define como el conjunto de actividades mediante las cuales una empresa o negocio gestiona su relación con sus clientes existentes o potenciales antes, durante o después de la compra de un producto con el fin de que estén lo más satisfechos posible. Esto significa que utilizando las estrategias o mecanismos adecuados no solo se puede lograr la satisfacción del cliente, sino también mejorar la reputación de la empresa, aumentando así las ganancias. (Alexandra, 2020)

El éxito de una organización depende fundamentalmente de sus clientes; son los personajes principales y el factor más importante de la empresa. Si una organización no puede satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes, está claro que su tiempo en el mercado será corto. Los esfuerzos deben estar enfocados en el cliente, ya que él es el verdadero motor que contribuye directamente al mantenimiento del negocio, y corresponde al propietario o gerente encontrar la estrategia adecuada para lograr el éxito deseado. (Alexandra, 2020)

### **Calidad de servicio al cliente**

Para Rojas (2022) La calidad de servicio al cliente es el hábito desarrollado y practicado por las organizaciones para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y con ello brindarles un servicio accesible, adecuado, flexible, respetable, útil, oportuno, seguro y confiable aún en circunstancias inesperadas o equivocadas. situaciones para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendidos por un valor superior al esperado, aportando así valor a la organización. Garantizar una mayor rotación y menores costos.

### **Importancia del proceso de servicio al cliente**

El proceso de servicio al cliente según lo explica Xavier (2021) citando a Corrales (2019) es un conjunto de actitudes y acciones realizadas desde que el consumidor recibe el primer mensaje hasta que se resuelven sus dudas sobre el producto o servicio, y la respuesta es la satisfacción del cliente, para abordar las preocupaciones de los usuarios. En general, los clientes están principalmente preocupados por la marca, la calidad y el efecto esperado del producto.

A manera de resumen de autoría propia podría decir que la gestión de proyectos es el proceso de planificar, organizar y supervisar recursos con el fin de lograr los objetivos y



metas específicos de un proyecto. Incluye la identificación y gestión de tareas, asignación de roles y responsabilidades, y la monitorización y control de los avances y resultados del proyecto. La gestión de proyectos es crucial para asegurar que se cumplan los plazos, presupuestos y objetivos establecidos. La gestión de proyectos es importante porque:

- Asegura la eficiencia y efectividad en el uso de recursos, incluyendo tiempo, dinero y esfuerzo humano.
- Mejora la comunicación y colaboración entre los miembros del equipo y otros stakeholders.
- Ayuda a identificar y resolver problemas de manera eficiente antes de que afecten negativamente al proyecto.
- Facilita la toma de decisiones basadas en información precisa y actualizada.
- Mejora la calidad y el éxito del proyecto al permitir una planificación cuidadosa y un monitoreo continuo del progreso.
- Ayuda a mantener el enfoque en los objetivos y metas del proyecto, lo que a su vez maximiza la satisfacción del cliente y el valor añadido para la organización.

En resumen, la gestión de proyectos es esencial para garantizar una planificación efectiva, una ejecución eficiente y una entrega de resultados de alta calidad.

También como parte de la gestión de proyectos es la gestión administrativa que es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. La gestión administrativa incluye tareas como la toma de decisiones, la asignación de tareas y responsabilidades, la supervisión de empleados, la planificación y el control de presupuestos, y la implementación de sistemas y procedimientos eficientes. La gestión administrativa es crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de una organización.

Los objetivos de la gestión administrativa incluyen:

1. Lograr eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos de la organización.
2. Mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la organización.
3. Maximizar la satisfacción de los clientes.
4. Aumentar la motivación y productividad de los empleados.
5. Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
6. Identificar y resolver problemas de manera eficiente.
7. Mejorar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones.
8. Asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
9. Alcanzar los objetivos establecidos y metas de la organización.
10. Fomentar una cultura de mejora continua y un enfoque en la excelencia.

La capacidad de una empresa de generar valor depende de varios factores, incluyendo: Eficiencia en la utilización de los recursos que es como una empresa que utiliza eficientemente sus recursos, incluyendo tiempo, dinero y mano de obra, tiene una mayor capacidad de generar valor. La innovación y desarrollo de nuevos productos o servicios hace que una empresa sea innovadora y capaz de desarrollar nuevos productos o servicios tiene una mayor capacidad de generar valor y por lo tanto tener más presencia en la mente de sus clientes

Ahora al ser una institución pública algo que deben manejar bastante las personas que están dentro del GAD es la atención al cliente La atención al cliente en empresas públicas es importante porque estas empresas proporcionan servicios y bienes a la población y su misión

es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Una buena atención al cliente en empresas públicas puede mejorar la satisfacción del cliente, fomentar la lealtad y la confianza en la organización, y mejorar su reputación.

Sin embargo, la atención al cliente en empresas públicas puede ser un desafío debido a la naturaleza regulada y burocrática de estas organizaciones. Por lo tanto, es importante que las empresas públicas adopten prácticas de atención al cliente eficaces, tales como la formación en servicio al cliente, la resolución de problemas y la mejora continua. Además, es importante también proporcionar canales de comunicación adecuados y accesibles para que los clientes puedan hacer valer sus derechos y reclamaciones de manera efectiva.

La atención al cliente se puede clasificar en diferentes categorías, incluyendo:

1. Atención presencial: se refiere a la atención al cliente en persona en un punto de venta o en un centro de servicio.
2. Atención telefónica: se refiere a la atención al cliente proporcionado a través de una llamada telefónica a un servicio de atención al cliente.
3. Atención en línea: se refiere a la atención al cliente proporcionado a través de internet, como correo electrónico, chat en vivo o redes sociales.
4. Atención automatizada: se refiere a la atención al cliente proporcionado a través de un sistema automatizado, como una grabación de voz o un menú interactivo.
5. Atención en eventos: se refiere a la atención a la cliente proporcionada en eventos, como ferias o exposiciones.
6. Atención por correo: se refiere a la atención al cliente proporcionado a través del correo tradicional o correo electrónico.

El proceso de atención al cliente en empresas públicas se refiere a la forma en que estas organizaciones interactúan y brindan servicios a sus clientes o usuarios. Aunque las empresas públicas pueden tener objetivos diferentes a las empresas privadas, es fundamental que brinden un servicio de calidad y satisfactorio a los usuarios.

El proceso de atención al cliente en empresas públicas suele incluir los siguientes pasos:

1. Recepción de la solicitud o queja del cliente: A través de diferentes medios, como llamadas telefónicas, correo electrónico o chat en línea.
2. Identificación del problema: El representante de atención al cliente escuchará al cliente y tratará de entender su situación.
3. Investigación y solución del problema: El representante buscará información y recursos internos para resolver la situación del cliente de manera efectiva.
4. Comunicación de la solución: El representante informará al cliente sobre la solución y cualquier otra información relevante.
5. Seguimiento: El representante puede hacer un seguimiento con el cliente para asegurarse de que el problema haya sido resuelto de manera satisfactoria.
6. Evaluación: finalmente, es importante evaluar el servicio prestado y hacer mejoras en caso de ser necesario. Es fundamental tomar en cuenta los comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar continuamente la calidad de un servicio.

En resumen, el proceso de atención al cliente en empresas públicas se enfoca en brindar un servicio de calidad y satisfactorio a los usuarios, lo cual puede generar confianza y fidelidad hacia la organización.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Método**

Se aplicó el método analítico porque se busca identificar los diferentes componentes del caso, como los antecedentes, los actores involucrados, los eventos importantes y los resultados. También se identificó cuál es el proceso que se desea evaluar siendo necesario recopilar información sobre el proceso que se va a evaluar. Esto puede incluir información sobre los recursos utilizados y cuál es su fin para la comunidad, además de los tiempos de ejecución de proyectos o los procesos de atención al cliente en el GADAS.

### **Técnicas**

Las técnicas empleadas fueron la encuesta que permitió conocer la opinión general de las personas sobre como perciben puntos como la atención que brinda el GAD de Antonio Sotomayor siendo la encuesta una forma efectiva para conocer sobre un tema en específico visto de cierta manera esto ayuda a las empresas a entender las fortalezas y debilidades de sus productos o servicios y a mejorarlos. El análisis FODA permitió obtener información que es relevante y es una herramienta útil para ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias efectivas y a tomar decisiones informadas

### **Instrumentos**

La ficha de encuestas ayudo a obtener información relevante porque son una herramienta útil para recopilar datos y obtener información valiosa que puede ser utilizada para tomar decisiones informadas en una amplia variedad de situaciones. La matriz FODA

Tabla N° 1

*Criterios de atención al cliente*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
1	Excelente	9	20
2	Muy buena	14	31,1
3	Buena	13	28,9
4	Regular	6	13,3
5	Deficiente	3	6,7
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor

*Elaborado por:* Cristóbal Sebastián Pérez Martillo

ayudo porque es una herramienta de planificación estratégica que permite a las empresas analizar su situación actual y planificar su futuro. Las fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos y saber esto es importante para poder ver diferencias mucho más rápido.

## RESULTADOS

Los Resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta son:

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el GAD mediante una encuesta para sugerir mejorar en el proceso de atención al cliente.

Tabla N° 3

*Evaluación de tiempo de espera*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Excelente	4	8,9
2	Muy buena	12	26,7
3	Buena	14	31,1
4	Regular	11	24,4
5	Deficiente	4	8,9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor

*Elaborado por:* Cristóbal Sebastián Pérez Martillo

Tabla N° 8

*Grado de compromiso de los directivos con la comunidad*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Excelente	9	20
2	Muy buena	8	17,8
3	Buena	17	37,8
4	Regular	9	20
5	Deficiente	2	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor*

*Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo*

**Objetivo:** Identificar las debilidades de la institución mediante un análisis FODA para recomendar operaciones de mejora.

**TABLA N° 11**  
MATRIZ DE ANÁLISIS DE FODA

<b>ANÁLISIS FODA DEL GAD DE ANTONIO SOTOMAYOR</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad a recursos y financiamiento público</li> <li>• Estabilidad y seguridad laboral para los empleados</li> <li>• Responsabilidad social y compromiso con la comunidad</li> <li>• Experiencia y capacitación de los empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burocracia y falta de agilidad en la toma de decisiones</li> <li>• Ineficiencia en la gestión de recursos y financiamiento</li> <li>• Falta de motivación y desarrollo profesional para los empleados</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la eficiencia y productividad gracias a la adopción de tecnologías avanzadas</li> <li>• Participación en proyectos y programas gubernamentales</li> <li>• Crecimiento y desarrollo de nuevos mercados y sectores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia de empresas privadas y su eficiencia en la prestación de servicios</li> <li>• Cambios políticos y regulaciones gubernamentales</li> <li>• Inseguridad y corrupción en el sector público</li> </ul>

*Fuente:* Obtenida del GAD de Antonio Sotomayor  
*Elaborado por:* Cristóbal Sebastián Pérez Martillo



## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados de la primer pregunta realizada a las personas encuestadas se obtiene que el mayor porcentaje de resultados obtenidos indica que el proceso de atención al cliente esta entre muy bueno y bueno, sin embargo, una parte de los encuestados calificó la atención como regular e ineficiente, esto a su vez se traduce como que la atención al cliente se realiza de manera aleatoria, es decir, a veces se ejecuta de manera rápida mientras que otras veces crea insatisfacción en las personas que se acercan al Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Sotomayor.

Así, de acuerdo con el objetivo la encuesta, también se reveló con los datos obtenidos que el tiempo de espera que tienen los usuarios al momento de solicitar información se encuentra ubicada como buena, pero para una institución cuya razón de ser es atender a la comunidad debería estar ubicada como excelente, estos resultados son desde la perspectiva de los usuarios de la institución. Además, en la tabla número cuatro que fue laborada para conocer los índices de frecuencia de asistencia para resolución de inquietudes e información dentro del GAD se observa que el proceso es muy variable brindando solución de manera frecuente, a veces y raramente. Por lo cual el grado de satisfacción de estas personas será muy variable ya que algunos son atendidos de manera muy rápida mientras que otros no son atendidos de la misma manera.

Ahora para las personas es muy importante ver la ejecución de proyectos dentro de la comunidad que la beneficien de una manera u otra y esto se ve reflejado también en las encuestas al preguntarle a las personas de como perciben el compromiso con la comunidad por parte de los directivos del GAD, los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta fueron los siguientes que para el 37,8% de los encuestados los funcionarios tienen un nivel de compromiso con la comunidad bueno mientras que el porcentaje restante se divide para un

nivel de compromiso muy bueno y regular, las demás variables cuentan con porcentajes mínimos pero al punto que se desea llegar es a tener una excelente responsabilidad con la comunidad y que esta lo sienta así

Relacionado con el párrafo anterior y haciendo un enfoque al tema del estudio de caso que es la gestión de proyectos a manera de conocer como perciben un proyecto ya finalizado las personas de la comunidad se realizó una pregunta cuyo fin era conocer cómo calificaría en términos de calidad los proyectos realizados por el GAD se obtuvo que el 64,4 % de los encuestados estuvo de acuerdo con que la calidad de los proyectos era muy buenos y buenos siendo esto un resultado positivo de la organización que da a conocer que su gestión ofrece proyectos de calidad

Por último, a través de las encuestas realizadas para determinar el nivel de satisfacción de las personas que son atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor se obtuvo como resultado que el proceso de atención al cliente más la gestión de proyectos que brinda la institución se encuentra entre regular y buena por parte de las personas encuestadas teniendo así los datos necesarios para poder sugerir mejoras en la institución. Por otro lado, el FODA como una herramienta para conocer las debilidades de la institución cumplió con su objetivo, es decir, identifique las debilidades de la institución que concuerdan con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

Un ejemplo de las debilidades es la burocracia y falta de agilidad en la toma de decisiones que existe en la institución esto es una de las principales debilidades de toda empresa pública así como la falta de motivación y desarrollo profesional para los empleados lo que desencadena en una posterior monotonía en el trabajo realizado, a su vez esto hace que se creen los problemas de atención al cliente dentro de la organización generando ineficiencia en la realización de tareas por parte de los empleados que están laborando dentro de GAD.

## CONCLUSIONES

Para empezar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor se encuentra entre “Bueno y Muy bueno”, que es el mayor resultado mientras que existen otros como deficiente y el algo que se debe tomar en cuenta. El conocer el nivel de satisfacción es un indicador importante para medir la calidad del servicio que brindan estas organizaciones. Cuando las personas se sienten satisfechas con el servicio que reciben, es más probable que confíen en la entidad pública y vuelvan a utilizar sus servicios en el futuro.

Simultáneamente se obtuvieron las debilidades del GAD de Antonio Sotomayor y estas son: burocracia y falta de agilidad en la toma de decisiones, ineficiencia en la gestión de recursos y financiamiento, falta de motivación y desarrollo profesional para los empleados. Además, es necesario promover una cultura de eficiencia y calidad en el servicio público, fomentando la capacitación y formación continua del personal y estableciendo sistemas de evaluación y control que permitan medir y mejorar la calidad del servicio que brinda la organización.

Por último, las acciones que agilitan los procesos en el GAD de Antonio Sotomayor son; brindar una atención de calidad al cliente, reducir el tiempo de papeleos de la institución, además la creación de lazos de comunicación entre los departamentos para que realicen los trabajos de manera más ágil. Establecer objetivos claros, definir roles y responsabilidades, utilizar metodologías ágiles, establecer plazos realistas, automatizar procesos y utilizar herramientas de gestión, y fomentar la comunicación efectiva son algunas de las acciones que pueden ayudar a mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos.

## **RECOMENDACIONES**

Capacitar a los empleados que atienden a los usuarios en el GAD de Antonio Sotomayor para que brinden una mejor atención y que los usuarios que llegan sientan un servicio de calidad, así como estar atentos los comentarios y opiniones de los clientes y usar esta información para mejorar y perfeccionar el servicio a los usuarios del GAD de Antonio Sotomayor para de esta manera se resolver problemas de manera conjunta. Además, dar soluciones de manera proactiva para que los empleados sean capaces de identificar problemas antes de que los clientes los planteen, es decir, incentivar a los trabajadores a ser mejores y que puedan ver más allá de su área, pero todo de manera armoniosa.

Identificar los procesos burocráticos que están ralentizando la toma de decisiones. Se deben analizar todos los procesos de la empresa y determinar cuáles son los más lentos para de esta manera que todo sea más rápido y ágil. También establecer un presupuesto detallado para la empresa. Esto permitirá una mejor planificación y asignación de recursos y ayudará a controlar los gastos. Así como priorizar la gestión de recursos esto significa identificar los recursos más importantes y asegurarse de que se están utilizando de manera efectiva dentro de la institución.

Reconocer el buen desempeño de los empleados esto puede incluir recompensas monetarias, oportunidades de ascenso y reconocimiento público que incentive a una atención de calidad al cliente por parte de los colaboradores de la empresa. También creando un ambiente de trabajo positivo puede ayudar a motivar a los empleados y mejorar su compromiso con la empresa. Esto significa fomentar la comunicación abierta, la resolución de conflictos y la colaboración, y asegurarse de que los empleados se sientan valorados y apoyados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alexandra, C. C. (S.f de S.f de 2020). *dspace.uniandes.edu.ec*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11507/1/PIUBADM001-2020.pdf>
- Chanduví, D. A. (S.f de Abril de 2018). *pirhua.udep.edu.pe*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3592/dc9d791f6efcddf154b2059ba021af5d1212dbedbb14909a25b092bdf36d4fd9.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20control%20del%20alcance%20del,corrupci%C3%B3n%20del%20alcance%20del%20proyecto.>
- Crispieri, G. P. (2019). Factores de éxito y fracaso en la gestión de proyectos: un enfoque en las mejores prácticas. *Project, Design and Management*, 65-76.
- Cruz Montero, J. M., Guevara Gómez, H. E., Flores Arocutipa, J. P., & Ledesma. (S.f de S.f de 2020). *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de [redalyc.org](https://www.redalyc.org/journal/290/29063559017/html/): <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559017/html/>
- Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce. (19 de Octubre de 2019). *www.memoria.fahce.unlp.edu.ar*. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf)
- García, F. U. (S.f de Junio de 2018). *repositoriotec.tec.ac.c*. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia\\_para\\_gestion\\_alcance\\_tiempo\\_costo\\_proyectos\\_desarrollos\\_mega.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia_para_gestion_alcance_tiempo_costo_proyectos_desarrollos_mega.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Magalí Katz, G. S. (S.f de S.f de 2019). *metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.a*. Obtenido de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Mora Aristega Julio Ernesto, R. C. (2018). Gestión de tesorería y su contribución al crecimiento económico y social. *Revista Contribuciones a la Economía (julio-septiembre 2018)*, 1-2.
- Ocampo, D. S. (23 de Junio de 2020). *investigaliacr.com*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Ortega, N. I., Delgado, M. M., & U, F. J. (7 de Julio de 2018). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6989512.pdf>
- Paniagua, T. B., & González, S. V. (S.f de S.f de 2019). *www.inee.edu.mx*. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

- Rojas, L. E. (S.f de S.f de 2022). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sergio Sixto González Rodríguez, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Tkhorikov, B. A., Semibratsky, M. V., Gerasimenko, O. A., & Merezhko, A. A. (2018). análisis de los enfoques metodológicos para la gestión de proyectos. *Revista científica del Amazonas*, 29-37.
- Véliz, M. A. (2018). *Conceptos Fundamentales de Administración de*. S.c: Grupo Compás, Equipo editorial .
- Xavier, A. M. (S.f de S.f de 2021). <https://dspace.uazuay.edu.ec/>. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10939/1/16480.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1 Carta de autorización

Administración 2019 - 2023



G.A.D.P.R.  
ANTONIO SOTOMAYOR

**Sidney Mora Palacios**  
Pdte. Junta Parroquial Antonio Sotomayor  
Ruc: 1260028820001

Antonio Sotomayor, 19 de Enero del 2023

Magister  
Eduardo Galeas Guijarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
En su despacho

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el **GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE ANTONIO SOTOMAYOR, RUC N°1260028820001, UBICADO EN LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR, VINCES, LOS RÍOS.**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha autorizado al estudiante **CRISTÓBAL SEBASTIÁN PÉREZ MARTILLO** de la carrera de Comercio (Rediseñada) de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice su estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE PROYECTOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO SOTOMAYOR, PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente




Mora Palacios Sidney Jesús  
C.I: 1204720849  
Correo: sidneymora.1997@hotmail.com  
Teléfono: 0981023867

Direccion: Ave. 13 de Enero y calle San Gerardo  
Email: Antoniosoto1942@hotmail.com  
Pag Web: www.antoniosotomayor.gob.ec  
Telf.: 052944022

**VINCES - LOS RÍOS - ECUADOR**

## ANEXO #2 Informe Compilatio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# PEREZ MARTILLO CRISTOBAL SEBASTIAN

**4%**  
Similitudes

**< 1%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**2%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: PEREZ MARTILLO CRISTOBAL SEBASTIAN.pdf

ID del documento: b5fabaa819b4e4222db5adefb928a0772a59db1a

Tamaño del documento original: 875,46 ko

Depositante: ORTIZ CAMPI JUAN OSWALDO

Fecha de depósito: 28/3/2023


Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 28/3/2023

Número de palabras: 6636





Número de caracteres: 43.935

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #5a0299 El documento proviene de otro grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	Palabras idénticas : < 1% (41 palabras)
2	 <a href="http://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a>   Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del H... <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-36202020000400032">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-36202020000400032</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	Palabras idénticas : < 1% (37 palabras)
3	 <a href="https://repositoriotec.tec.ac.cr">repositoriotec.tec.ac.cr</a> <a href="https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia_para_gestion_alcance_tiempo_costo...">https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia_para_gestion_alcance_tiempo_costo...</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	Palabras idénticas : < 1% (27 palabras)
4	 <a href="https://buenaqualidaddeservicio.blogspot.com">buenaqualidaddeservicio.blogspot.com</a>   CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE: CALID... <a href="https://buenaqualidaddeservicio.blogspot.com/2016/11/calidad-en-el-servicio-al-cliente.html">https://buenaqualidaddeservicio.blogspot.com/2016/11/calidad-en-el-servicio-al-cliente.html</a>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>	Palabras idénticas : < 1% (21 palabras)



## Consulta de RUC

RUC

1260028820001

Razón social

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO  
DE LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR

Estado contribuyente en el RUC

**ACTIVO**

Representante legal

Nombre/Razón

MORA PALACIOS SIDNEY JESUS

Social:

Identificación:

1204720849

Contribuyente  
fantasma

NO

Contribuyente con transacciones  
inexistentes

NO

Actividad económica principal

OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD  
SOCIAL.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

RIMPE

Categoría

EMPRENDEDOR

Obligado a llevar contabilidad

NO

Agente de retención

SI

Contribuyente especial

NO

Fecha inicio actividades

2000-10-27

Fecha actualización

2023-02-07

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades

**ANEXO #4** Preguntas de la encuesta.

**1.- ¿Cómo describiría la atención brindada en el GAD de Antonio Sotomayor?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

**2.- Desde su punto de vista: ¿Cómo considera usted que es la gestión de proyectos en el GAD de Antonio Sotomayor?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

**3.- Como considera el tiempo de espera para ser atendido en el GAD**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**4.- ¿Con que frecuencia asiste al GAD de Antonio Sotomayor para resolver inquietudes o solicitar información?**

- Siempre
- Frecuentemente

- A veces
- Raramente
- Nunca

**5.- Se entera usted acerca de la gestión de proyectos que realiza el GAD para la comunidad**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

**6.- Cada que asiste al establecimiento ¿existe demoras en la atención?**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

**7.- Considera que el papeleo que se debe realizar para la ejecución de acciones y lograr ser atendido dentro del GAD es**

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**8.- Desde su punto de vista ¿El compromiso y responsabilidad de los altos directivos lo considera cómo?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**9.- ¿Cómo calificaría la claridad y efectividad de la comunicación entre los miembros del equipo con otros departamentos o partes dentro del GAD?**

- Excelente
- Muy buena
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**10.- ¿Cómo calificaría la calidad de los resultados finales de los proyectos que gestiona el GAD?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**Tabla 1**

*Criterios de atención al cliente*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
1	Excelente	9	20
2	Muy buena	14	31,1
3	Buena	13	28,9
4	Regular	6	13,3
5	Deficiente	3	6,7
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor*

*Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo*

#### **Anexo #5** resultado de encuesta

#### **Anexo 4** Resultados obtenidos de la encuesta

##### **Análisis:**

El proceso de atención al cliente por parte de la institución está entre “muy buena y buena” lo que indica que debe mejorar.

**Análisis:**

Para la mayoría de las personas la gestión que realiza el GAD es buena sin embargo para

**Tabla 3**

*Evaluación de tiempo de espera*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	4	8,9
2	Muy buena	12	26,7
3	Buena	14	31,1
4	Regular	11	24,4
5	Deficiente	4	8,9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor

*Elaborado por:* Cristóbal Sebastián Pérez Martillo

otras personas no lo es por lo cual son aspectos que debe mejorar.

**Tabla 2**

*Gestión de proyectos*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	8	17,8
2	Muy buena	9	20
3	Buena	19	42,2
4	Regular	7	15,6
5	Deficiente	2	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor

*Elaborado por:* Cristóbal Sebastián Pérez Martillo

**Análisis:**

Los tiempos de espera de la institución son demasiados altos por lo que no optimiza bien sus tiempos para cada persona.

**Tabla 4**

*Asistencia para resolución de inquietudes e información*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Siempre	2	4,4
2	Frecuentemen te	13	28,9
3	A veces	13	28,9
4	Raramente	13	28,9
5	Nunca	4	8,9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor*

*Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo*

Análisis pregunta 4: Las personas casi no se acercan a pedir información en la institución, lo que indica cierta desconfianza al momento de solicitar atención sobre algún tema.

**Tabla 5***Grado de comunicación de información*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Siempre	5	11,1
2	Frecuenteme nte	16	35,6
3	A veces	11	24,4
4	Raramente	9	20
5	Nunca	4	8,9
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

La comunicación de lo que hace para la comunidad tiene buenos resultados porque mucha gente sabe cada que se ejecutan proyectos

**Tabla 6***Percepción en el tiempo de atención*

<b>Orden</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Siempre	3	6,7
2	Frecuentemen te	12	26,7
3	A veces	20	44,4
4	Raramente	8	17,8
5	Nunca	2	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

Las demoras en brindar un servicio se evidencian en que un gran porcentaje opina que no es atendido como debería.



**Tabla 7***Procesamiento de oficios*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	2	4,4
2	Muy buena	12	26,7
3	Buena	18	40
4	Regular	10	22,2
5	Deficiente	3	6,7
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

Los oficios que tramita la institución lo hace de manera normal, sin embargo, suelen existir ciertas demoras porque un porcentaje considera este proceso como regular.

**Tabla 8***Grado de compromiso de los directivos con la comunidad*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	9	20
2	Muy buena	8	17,8
3	Buena	17	37,8
4	Regular	9	20
5	Deficiente	2	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

La aparición e interacción de directivos con la comunidad es “buena” por lo que, si tienen comunicación con el pueblo, aunque pueden mejorar aún más.

**Tabla 9***Transparencia en la comunicación entre departamentos*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	3	6,7
2	Muy buena	16	35,6
3	Buena	14	31,1
4	Regular	7	15,6
5	Deficiente	5	11,1
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

Los encuestados revelan que consideran que la comunicación entre departamentos de la institución de lleva a cabo de manera regular y sin muchas variaciones.

**Tabla 10***Grado de satisfacción luego de recibir proyectos*

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	6	13,3
2	Muy buena	15	33,3
3	Buena	14	31,1
4	Regular	8	17,8
5	Deficiente	2	4,4
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a personas atendidas en el GAD de Antonio Sotomayor**Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo***Análisis:**

La comunidad se encuentra satisfecha de cierta manera al recibir proyectos terminados que los benefician.



**Tabla 11**

Matriz de análisis de FODA

<b>Análisis Foda Del Gad De Antonio Sotomayor</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accesibilidad a recursos y financiamiento público</li><li>• Estabilidad y seguridad laboral para los empleados</li><li>• Responsabilidad social y compromiso con la comunidad</li><li>• Experiencia y capacitación de los empleados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Burocracia y falta de agilidad en la toma de decisiones</li><li>• Ineficiencia en la gestión de recursos y financiamiento</li><li>• Falta de motivación y desarrollo profesional para los empleados</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejoras en la eficiencia y productividad gracias a la adopción de tecnologías avanzadas</li><li>• Participación en proyectos y programas gubernamentales</li><li>• Crecimiento y desarrollo de nuevos mercados y sectores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia de empresas privadas y su eficiencia en la prestación de servicios</li><li>• Cambios políticos y regulaciones gubernamentales</li><li>• Inseguridad y corrupción en el sector público</li></ul>

*Fuente: Obtenida del GAD de Antonio Sotomayor*

*Elaborado por: Cristóbal Sebastián Pérez Martillo*

**Anexo #6 Matriz Foda**

**ANEXO #7 Matriz de consistencia metodológica**

<b>Matriz de Consistencia Metodológica</b>				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Evidencia</b>
Determinar el nivel de satisfacción de las personas atendidas en el GAD mediante una encuesta para sugerir mejorar en el proceso de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar el número de clientes internos y externos.</li> <li>-Elaborar un cuestionario</li> <li>- Determinar el medio para realizar la encuesta</li> <li>-Enviar el formulario</li> <li>-Tabular resultados</li> </ul>	Encuesta de satisfacción del cliente	Formulario de preguntas	
Identificar las debilidades de la institución mediante un análisis FODA para recomendar operaciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir que se quiere mejorar</li> <li>-Dibujar la matriz</li> <li>- Recolectar información</li> </ul>	FODA	Matriz FODA	