



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2024 – AGOSTO 2024**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD PARROQUIAL DE PIMOCHA, EN EL  
PERIODO 2023.**

**ESTUDIANTE:**

**PAMELA LIZBETH SANDOYA CORONEL**

**TUTOR:**

**ING. VICENTE VANEGAS RODRÍGUEZ, MSC.**

**AÑO 2024**

**INDICE**

RESUMEN.....	3
ABSTRACT .....	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
4. LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. MARCO CONCEPTUAL .....	10
6. MARCO METODOLÓGICO .....	22
7. RESULTADOS .....	24
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	27
9. CONCLUSIONES.....	29
10. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	33

## **RESUMEN**

La presente investigación expone diversas problemáticas que existen dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Pimocha puesto que este presenta ciertas falencias al momento de ofrecer servicios y brindar atención dentro de la institución gubernamental por lo que usuarios se encuentran descontentos e insatisfechos. El actual estudio de caso se ha enmarcado en la temática de atención al usuario donde se enfoca en los servicios porque es de suma importancia tener a los habitantes contentos y satisfechos, se ha desarrollado una investigación con varios conceptos de autores que destacan lineamientos sobre la situación actual, la relación entre usuario e organización y la importancia de la calidad para la mejora. Cabe destacar que por medio del método descriptivo se emplearon técnicas e instrumentos, que ayudaron a conocer quién y cómo se realizan los procesos internos con respecto a solicitudes, dudas y requerimientos de servicios, en los cuales se enlistó una serie de actividades que ofrecen y se conoció el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos de la parroquia, los cuales determinaron un nivel bajo, el cual los resultados obtenidos son evidenciados en dicho documento, también se destaca recomendaciones que puede optar por implementar el GAD parroquial para que pueda mejorar y obtener resultados positivos.

**PALABRAS CLAVE:** Atención al usuario, servicios, calidad, capacitación, satisfacción.

## **ABSTRACT**

The present investigation exposes various problems that exist within the Decentralized Autonomous Government of the Pimocha parish since it presents certain shortcomings when offering services and providing care within the government institution, which is why users are dissatisfied and dissatisfied. The current case study has been framed in the theme of user service where it focuses on services because it is of utmost importance to have the inhabitants happy and satisfied. An investigation has been developed with several concepts from authors that highlight guidelines on the situation. current, the relationship between user and organization and the importance of quality for improvement. It should be noted that through the descriptive method, techniques and instruments were used, which helped to know who and how the internal processes are carried out with respect to requests, doubts and service requirements, in which a series of activities that are offered and knew the level of satisfaction that the citizens of the parish have, which determined a low level, which the results obtained are evidenced in said document, recommendations are also highlighted that the parish GAD can choose to implement so that it can improve and obtain results positive.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Pimocha, perteneciente al cantón Babahoyo ubicado en la calle e I entre Primera y Malecón, con RUC: 1260029200001, representado por el Sr. Eduardo Carbo Jaramillo, es una institución gubernamental encargada de la administración y gestión de los asuntos locales, promoviendo el desarrollo socioeconómico y mejorando la calidad de vida en las áreas rurales del país. El presente estudio de caso tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en el aspecto de atención brindada de dicha institución que, en el periodo del año 2023, presentó las siguientes situaciones problemáticas provocando que los usuarios estén descontentos e insatisfechos.

La atención al usuario en el GAD parroquial exhibe la escasez de soluciones a las preguntas, dudas o solicitudes que presentan los usuarios y este ha sido un problema común y recurrente, que surgió al momento en el que se buscaba solicitar un servicio de atención de acuerdo a las necesidades, lo que dicha acción ha afectado en lo que es la satisfacción y la perspectiva sobre la calidad de servicio que brinda el establecimiento público a la comunidad, al momento de no contar soluciones convincentes de manera rápida y concreta hacia la sociedad.

Ante todo, debido al personal no capacitado que presenta dicho establecimiento han surgido diversos problemas que tienen gran impacto en la calidad de servicio, ya que estos carecen de formación en áreas como atención al usuario de manera eficiente, la gestión de quejas, reclamos, solicitudes, soluciones de problemas y prolongados tiempos de espera. Esto se da debido a la falta de habilidades, conocimientos y actitudes requeridas por parte del personal encargado en dicha área para interactuar de manera eficiente con cada uno de los interesados y resolver sus necesidades.

Es importante decir que el GAD no cuenta con programas para el crecimiento profesional de sus colaboradores lo que ha presentado un desafío que afecta de manera negativa en la disposición de los servicios que este ofrece hacia la comunidad de la parroquia, también es de importancia la falta de empatía que se tiene ocasiona consecuencias negativas tanto para los usuarios como para la reputación y eficacia del personal, mostrando desinterés en entender las necesidades específicas de cada uno de los usuarios, tratándolos así de una manera genérica y sin considerar sus circunstancias individuales generando frustración y descontento entre los usuarios,

Cabe destacar que no se ha contado con protocolos que incluyan procedimientos para recibir quejas o sugerencias para mejorar los servicios y dar respuestas inmediatas a las solicitudes de los ciudadanos lo que ha creado descontentos en la comunidad, también se puede señalar, que la insatisfacción de los usuarios surgió debido a las malas experiencias, demoras en las respuestas a las solicitudes entregadas al GAD y la falta de atención adecuada al buscar obtener servicios o resolver consultas. Inclusive la falta de confianza, comprensión y desanimo al interesarse en solicitar o preguntar sobre alguna situación se extiende más allá de las experiencias individuales afectando las percepciones generales.

Finalmente, un problema evidente es que no se establecen horarios fijos de atención a la ciudadanía, para que se pueda ser atendido lo que este ha manifestado una negatividad en las actividades que realiza el encargado de esta área con sus otras labores o responsabilidades diarias. Esto ha limitado la capacidad de resolver las necesidades de la comunidad porque es una sola persona encargada de dar solución a lo que requiere la comunidad, generando que los ciudadanos pueden volverse excesivamente dependiente de este y que aquel no cuenta con el tiempo debido para atender a cada una de las necesidades y brindar un servicio de calidad.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se realizó debido a que la satisfacción de los usuarios en los GAD parroquiales es importante porque asegura que la comunidad confíe en sus autoridades y en los servicios que estas instituciones ofrecen porque al estar los ciudadanos contentos, es más fácil identificar y corregir fallos en los servicios públicos, lo que mejora su calidad. Es necesario comprender las situaciones que han afectado de manera negativa estos han presentado diversos problemas con el personal no capacitado dentro de las áreas de atención, generando amenazas significativas de manera que estos inquietan a la comunidad con respecto a como este se desarrolla, ya sea este por los conocimientos y el trato que brindan los empleados respecto al tema o duda por el que se asiste a buscar soluciones.

Además, esta investigación busca dar recomendaciones con respecto a las falencias que dicha institución presenta para así mejorar la calidad y eficiencia en los servicios que esta institución ofrece a la comunidad, aumentar la satisfacción y confianza ciudadana permitiendo que el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Pimocha ofrezca un servicio más efectivo y respetuoso, fortaleciendo la relación entre la ciudadanía promoviendo una gobernanza más eficiente y transparente.

No obstante, esta investigación beneficia al GAD parroquial de Pimocha para que esté optimice recursos y mejore la percepción pública. También a los ciudadanos de la parroquia para que mejoren su experiencia con los servicios públicos y así se aumente su satisfacción, de tal manera a los empleados públicos quiénes pueden trabajar de una manera más eficiente conociendo sus puntos negativos que se han sido presentados en la atención y recibir una capacitación necesaria beneficiando su desempeño laboral dentro del GAD.

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Pimocha en el periodo 2023, aplicando técnicas de investigación, para proponer acciones de mejora.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar cuáles son los servicios que ofrece el GAD parroquial de Pimocha, para conocer como satisface las necesidades de los usuarios.
2. Identificar cómo se realiza el proceso de atención al usuario dentro de la institución, mediante una entrevista al encargado del área para obtener una descripción del cómo se lleva a cabo este proceso.
3. Medir el nivel de satisfacción del usuario en los servicios del GAD parroquial de Pimocha, a través de una encuesta a los habitantes para detectar los problemas que requieren atención prioritaria.

#### **4. LINEA DE INVESTIGACIÓN**

El estudio de caso titulado “Atención al usuario en el GAD parroquial de Pimocha en el periodo 2023” es un análisis que se lleva a cabo para conocer la satisfacción de los habitantes de la parroquia al obtener servicios, evaluando el cómo se maneja la atención dentro de esta institución por parte del personal al momento de solicitar un servicio o pedir información para comprender la calidad y eficiencia de atención brindada. Este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control consecutivamente a su sublínea empresas públicas y privadas, debido a las razones que a continuación se detallan:

La gestión financiera, administrativa y de control en el GAD se encarga de planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades y recursos de la parroquia para el cumplimiento de sus objetivos y la prestación eficiente de servicios a la comunidad, en lo que es atención al usuario la administración correctamente organizada permite una buena asignación de recursos e implementación de procesos claros lo que facilita la resolución de problemas, lo que esto a su vez se traduce en una atención al usuario más clara, comprensiva y sobre todo satisfactoria, fortaleciendo así confianza en la institución.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea instituciones públicas y privadas, se refiere a la gestión de las solicitudes de financiamiento y colaboración para proyectos. Esto implica en la atención al usuario a ofrecer servicios esenciales y garantizar el bienestar de los ciudadanos, esta sinergia permite servicios a los usuarios más eficientes, flexibles y de alta calidad, satisfaciendo mejor las necesidades de la comunidad y promoviendo un desarrollo regional más sostenible.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

Para comprender el contexto de la atención al usuario, primero hay que comprender las necesidades que el ser humano experimenta a lo largo de su vida, que comienza prácticamente desde el nacimiento. Desde ese momento, la vida normal requiere toda una gama de productos y servicios, desde la asistencia médica y la alimentación hasta la vivienda, la educación y la ropa, etc. En resumen, estas son necesidades persistentes.

Dado que existen tales necesidades, obviamente se tiene que inventar un servicio que ayude a satisfacerlas. En 1943, la “Teoría de la Motivación Humana” de Maslow propuso que había una jerarquía de cinco clasificaciones de las necesidades humanas. Se creía que, con la satisfacción de las necesidades situadas en la parte inferior de la jerarquía, las personas avanzarían a niveles superiores. (Instituto Europeo de Posgrado, 2019)

Se muestra la jerarquía de las necesidades mediante una pirámide.



*Ilustración 1. Jerarquía de las Necesidades.*  
**Autor:** (Instituto Europeo de Posgrado, 2019)

Cuando surgen las diversas necesidades humanas, es natural que el hombre se pregunte cómo satisfacerlas, lo que lleva a la idea de servicio.

Según López y Paredes (2022)

...pasó una cantidad considerable de tiempo antes de que el cambio ocurriera en la cultura de las personas y el servicio se aceptara como una parte integral del trabajo que las personas realizan. Luego, pasó incluso más tiempo antes de que el servicio se aceptara como la razón de ser de las organizaciones. (pág. 23)

En este orden de ideas, se puede relacionar el concepto de servicio al cliente en la administración pública con una necesidad del hombre. Este servicio se describe como el “conjunto de actividades que una entidad realiza para atender a una comunidad o a un individuo, ya sea persona natural o jurídica, con el objetivo de satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, emisión de documentos, salud, entre otros.” (Escuela Superior de Administración Pública ESAP, 2023)

Al abordar los conceptos de necesidades y su satisfacción, se debe establecer a qué se refiere la palabra ciudadano en el contexto de la Administración Pública. Ciudadano se refiere a un “individuo natural (hombres, mujeres, jóvenes, niños y personas mayores) que se beneficia del uso de los servicios proporcionados por la organización, como salud, educación, seguridad, vivienda, transporte, entre otros, con el fin de satisfacer ciertas necesidades en ciertas condiciones.” (Escuela Superior de Administración Pública ESAP, 2023)

Por lo tanto, el ciudadano puede considerarse un cliente, consumidor, usuario o beneficiario, tal como lo sería en empresas del sector privado. Según Giraldo-Zuluaga (2022) la gestión pública lo reconoce como tal al reconocer que:

La constitución pone su énfasis en el concepto de ciudadano más que en el de usuario. A través de esta distinción, busca, por un lado, priorizar los derechos individuales, y, por otro lado, resaltar la ciudadanía como la propia condición del ejercicio de los derechos políticos. Es por este hilo de pensamiento que se entiende que el ciudadano es el principal sujeto de las acciones que se implementan desde la administración pública. (pág. 76)

Finalmente, hay que referirse a la satisfacción del ciudadano, que se considera como el corazón de la gestión de servicios, ya sea en el ámbito público o en las empresas privadas o semipúblicas que están motivadas por la provisión de servicios de alta calidad. Aunque la gran mayoría de estas organizaciones no están estrictamente orientadas al usuario o ciudadano al 100%, están interesadas en la obtención de una gestión exitosa de los servicios al cliente.

La satisfacción es la “percepción del ciudadano sobre el nivel en que se han cumplido sus requisitos y expectativas” (Narvaez, 2024). Con esta definición, surge la pregunta de si la satisfacción depende directamente de la entidad o, por el contrario, del cumplimiento de los requisitos del cliente. Ciertamente, la gestión de la entidad tiene poco que decir en el cumplimiento de los requisitos.

### **Relación entre el ciudadano y la Administración Pública**

Siempre se oye decir que los clientes son el corazón de cualquier organización, una jerga que suena común en el campo de los negocios. Pero de hecho la misma jerga es válida para las

organizaciones públicas. Los ciudadanos, como clientes de las organizaciones públicas, son una parte esencial de la razón de ser y la existencia de esas organizaciones. Estas instituciones, por el contrario, fueron creadas por el gobierno central con el propósito de velar por los derechos y deberes de los ciudadanos, según lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, y de proporcionar respuestas a las solicitudes emergentes de los derechos mencionados anteriormente.

Es por ello que existen diferentes métodos en el campo de la administración pública para estructurar las relaciones de servicio con los ciudadanos. Una de las etapas es la caracterización de los usuarios, un proceso cuyo objetivo es la identificación de las características de las personas, ciudadanos, usuarios o partes interesadas con las que las organizaciones de la administración pública están tratando. Es con el propósito de clasificarlas en grupos con características similares para poder gestionar de manera más efectiva las acciones correspondientes. (Ministerio del Interior, 2024)

El proceso de caracterización del usuario determina los segmentos de mercado, que se definen como “un conjunto de consumidores que responden de manera similar a un conjunto específico de actividades de marketing” (Kotler, 2019). Las organizaciones pueden lograr una serie de cosas a través de la segmentación, para extender el conocimiento que la organización tiene sobre sus usuarios, dando los elementos que permiten que la organización se comunique con sus usuarios. Permite la forma efectiva de conocer las necesidades de los usuarios para que estas necesidades puedan ser satisfechas en el momento en que surjan. (Enríquez & Rodríguez, 2019)

Esto permite priorizar los servicios y la comunicación con los ciudadanos que más lo necesitan, por lo que se pueden hacer esfuerzos para aumentar la percepción de confianza con la autoridad y con el Estado en general. También permite recibir comentarios con el fin de rediseñar los servicios ya proporcionados, así como diseñar servicios completamente nuevos para aquellos ciudadanos para los cuales no se les está proveyendo a través de los canales de acceso existentes. En general, permite la planificación e implementación de estrategias que se enfocan en mejorar la relación entre los usuarios y la organización pública.

### **Calidad y satisfacción del servicio en las entidades públicas.**

Para discutir la calidad y la satisfacción del servicio, uno tendría que definir primero estos términos. La calidad es “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Izquierdo Espinoza, 2021). Así mismo Huilcapi Masacón y Mora Aristega (2017), definen la calidad como la apreciación de que una cosa es mejor que otra; esta opinión evoluciona con el tiempo y de una generación a otra. La satisfacción, por otro lado, es “un indicador que mide la buena relación de los clientes con una marca, empresa o servicio” (Silva Juárez et al., 2021).

Con respecto a cualquier producto o servicio, se espera que todas las necesidades de un cliente o usuario se cumplan y se le atienda de la mejor manera posible. Esto ha dejado al GAD parroquial con poca opción más que cambiar su enfoque en la planificación estratégica y colocar al cliente como la estrategia principal.

El ente público, en general, salvo cuando la naturaleza de los servicios proporcionados y su encomienda legal lo justifiquen, está igualmente sometido a todas las tensiones de cualquier organización para asegurar estándares de calidad. Está obligado a cumplir con total apego a su

objeto social y a velar por la satisfacción continuada de los ciudadanos. Por lo tanto, debería seguir mejorando constantemente su compromiso con la calidad, una tendencia que ha sido más que nunca aparente en los últimos años, a pesar de su historial de pertenecer a industrias que son en gran medida monopolísticas. (Escuela Superior de Administración Pública ESAP, 2023)

La calidad que el ciudadano espera se mide no en ciertos puntos de contacto con la organización, sino en todos los “momentos de verdad” a lo largo del ciclo de vida de la compra de un producto o servicio. Si cada uno de estos momentos es excelente, entonces para el usuario la calidad será excelente. Sin embargo, si solo un mal momento ocurre, no importa lo buenos que sean los demás, este en particular arruinará la impresión de calidad.

Por consiguiente, la idoneidad es uno de los conceptos que se deben considerar al evaluar un producto o servicio. La idoneidad se refiere a la capacidad del producto o servicio en cuestión para cumplir con los propósitos específicos para los que fue creado. También se refiere al estado en que debe estar para cumplir con esos propósitos de manera satisfactoria y efectiva. Este proceso asegura que la concepción y la ingeniería del producto o servicio estén orientadas hacia los objetivos de satisfacción del usuario. (Aybar Cruces, 2023)

En los mercados privados, el consumidor tiene opciones, y en caso de no gustarles el producto de una empresa, simplemente pueden encontrar a otro proveedor sin mayor alboroto. Pero en el sector público, no es así. El sector público, como se ha mencionado, tiende a ser un monopolio debido a la naturaleza específica de los servicios que presta. Por lo tanto, la estrategia es la prestación de calidad y satisfacción para el ciudadano, quien es el núcleo del manejo del servicio del gobierno.

### **Atención al usuario/cliente**

La atención al cliente es una secuencia de operaciones que deben realizarse para atender al cliente de manera agradable y para trazar un proceso efectivo a través del cual se pueda resolver cualquier problema, consulta o queja del cliente de manera inmediata. Esto se hace de varias maneras de comunicación. (Moreno, 2023)

La atención al cliente es una característica principal de la competencia que permite a las empresas racionalizar sus operaciones y alcanzar los objetivos del cliente. La importancia de una buena calidad de servicio por parte de estas empresas no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también aumenta su posición en el mercado. La orientación del cliente permite a las empresas ajustarse de manera más flexible a las presiones del mercado y diferenciarse de sus competidores.

Los representantes de atención al cliente son la cara de la empresa y hacen todo lo posible para proporcionar un servicio lo más perfecto posible. Comunican de manera amable y amistosa a los clientes las malas noticias mientras describen paso a paso el proceso de cómo se abordarán sus problemas. Se aseguran además de que la empresa esté al tanto, incluyendo todos los departamentos, desde ingeniería e infraestructura hasta producto y finanzas.

### **Influencia de la atención al cliente en la fidelización de usuarios**

El servicio al cliente es la parte más importante en la fidelización de usuarios porque es la interfaz directa entre la empresa y el usuario. El buen servicio al cliente no solo influye directamente en la lealtad del usuario, sino que también contribuye indirectamente al fortalecimiento de la relación con la empresa. (Santa Cruz, 2020)

La atención al cliente es la mejor oportunidad para construir una conexión emocional con los usuarios. Una vez que los clientes sienten que su voz está siendo comprendida y escuchada, comienzan a confiar mucho más en la empresa. Cuando los problemas se abordan y las respuestas se ofrecen en tiempo real, se siente como si realmente se preocuparan, y, de hecho, incluso como si estuvieran comprometidos con la satisfacción del cliente. Y es esta satisfacción la que construye el ímpetu de la retención.

### **Los componentes de la atención al usuario.**

**Usuario:** Esta es la pieza básica; sin ella, el servicio al cliente en una empresa no podría existir. La empresa puede no tener el control de los usuarios, pero es muy importante que las decisiones del servicio se tomen con una buena idea de lo que ellos realmente requieren y esperan.

**Producto o servicio:** Es aquel con el que está relacionado el usuario. Por el hecho de que uno está en contacto con un producto o servicio, surgen consultas o dificultades en relación con, por ejemplo, la calidad, el precio, las características técnicas, etc.

**Protocolo:** Es todo lo que facilita a los usuarios la accesibilidad a nuestros servicios. Algunos de ellos son las soluciones de pago, la accesibilidad y los tiempos de respuesta. Un protocolo en común es muy importante para un plan exitoso de soporte al usuario. (Expand, 2023)

La correcta gestión de las preguntas y cuestiones relacionadas con los productos o servicios no sólo resuelve ciertos problemas, sino que también mejora la credibilidad de la marca entre los clientes.

### **Comunicación en las entidades públicas.**

En la atención al usuario, la comunicación juega un papel muy vital. Es en la base de una buena relación con los clientes. Una buena comunicación es el proceso a través del cual se transfiere información de un emisor a un receptor utilizando un buen canal. Para que los clientes sientan que se les está prestando buena atención, es muy importante escucharlos, hablar con ellos de manera clara y adecuada, y mostrar empatía. Además, servir bien se logra mediante la ejecución de habilidades profesionales, es decir, tener la aptitud en los conocimientos de los procesos y métodos, y el buen manejo de los equipos y herramientas que se utilizarán en el trabajo. (Sánchez, 2020)

Otro elemento importante de la comunicación en una empresa pública es la participación ciudadana. La participación de los ciudadanos en la toma de decisiones no solo promueve la transparencia y la confianza, sino que también asegura que los servicios y las políticas se desarrollen en torno a las necesidades y expectativas de la comunidad. La participación de los ciudadanos puede ser en la forma de encuestas públicas, audiencias y debates comunitarios en los que las opiniones de los ciudadanos se realzan y se utilizan para guiar la formulación de políticas y la preparación de programas con el aporte de los ciudadanos correspondientes generando una interacción positiva entre las instituciones gubernamentales y el usuario.

### **Principios del Servicio al Cliente**

Según González (2020), cuando los clientes no están satisfechos con un servicio deficiente, lo más probable es que se quejen. La queja es parte del entorno de servicio al cliente. Por lo tanto, es crítico saber cómo tratar las preocupaciones del cliente con eficacia.

- Escuchar: Escuchar lo que un cliente tiene que decir es la manera de ayudarlo con su problema de manera oportuna y a su completa satisfacción.
- Disculparse: No hay nada de malo en mostrarse humilde y tener empatía hacia el usuario. Es una excelente manera de mantenerlos felices y a bordo.

**Tabla 1.**

*La importancia de preguntar, observar y escuchar.*

OBSERVAR	ESCUCHAR	PREGUNTAR
Cuando se usted brinde servicio de atención al cliente, procure no desviar la mirada de sus oyentes	Nunca interrumpa aun cliente mientras habla.	Cuando usted hace preguntas bien pensadas, le asegura al cliente que está hablando con alguien que desea arreglar o solucionar su problema.
Recuerde que, si sus ojos se distraen, su mente también lo hará.	Espere que haya terminado de hablar, para ayudarlo.	
Evite tener distracciones y procure utilizar sus ojos y oído para concentrar su atención.	Recuerde que cuando el cliente este hablando, también está comprando.	

*Elaborado: 1. Pamela Sandoya.*

*Fuente 1. (Niño, 2020)*

## **Gestión de Quejas y Sugerencias**

Según Pinchi (2020), las quejas se centran principalmente en una insatisfacción relacionada con aspectos no contractuales, manifestando malestar y descontento debido al trato recibido, las formas de interacción y el incumplimiento de las expectativas del cliente o usuario.

La queja es algo que la empresa debe abordar inmediatamente cuando es informada por un usuario. El motivo de las quejas puede surgir por varias razones, y uno de los motivos predominantes podría ser que el usuario está molesto o insatisfecho con el servicio solicitado. Al no abordar las quejas, la empresa proyecta una mala imagen de la entidad, y, por otro lado, la empresa tampoco mantiene su credibilidad ya que no es capaz de resolver problemas.

Sin embargo, lamentablemente, el GAD Parroquial no se está llevando a cabo como debería, ya que hay muy poca dedicación al trabajo por parte de los trabajadores. Cuando una organización alcanza su propósito, es un gran esfuerzo conjunto de todos los miembros de la organización. Si no hay sin cronicidad, entonces la institución no podrá realizar su trabajo de manera eficiente, ni será capaz de cumplir con su compromiso, lo cual no es nada bueno para la imagen de una institución en su conjunto.

### **Compromiso Laboral**

Un empleado comprometido, es aquel que aceptará quedarse un poco más tarde para ayudar a un colega a terminar un proyecto que debe entregarse a un cliente al día siguiente, o tal vez el tipo de empleado que se siente orgulloso de decir lo mejor sobre la organización en la que trabaja. En el momento en que los empleados estén comprometidos con su organización a nivel emocional y racional, buscarán ir más allá de su círculo de responsabilidad. (Morán, 2022)

Es decir, un empleado comprometido será productivo, ya que su motivación ayudará a aumentar su desempeño. También será una de las razones de la calidad mejorada de la organización. Un empleado comprometido no solo ayudará a sus compañeros de trabajo, sino que también ayudará a los clientes, sirviendo bien y dándoles satisfacción.

Proporcionar una respuesta clara de lo que el cliente necesita es muy importante para cualquier organización. Es el deber de los empleados trabajar juntos hacia el cumplimiento del propósito. Para hacer esto, es el deber de los empleados trabajar juntos con el objetivo de encontrar respuestas y soluciones eficientes y efectivas a las preguntas y necesidades del usuario a tiempo. La respuesta oportuna y clara no solo ayuda a satisfacer al cliente, sino que también mejora la imagen de la organización. Los empleados deben estar altamente motivados y dedicados a superar las expectativas de los clientes, lo cual, a su vez, impacta enormemente en el éxito de la organización.

### **Atención al cliente Online**

La atención al cliente en línea es un servicio que ofrece soluciones a preguntas e inquietudes y resuelve los problemas utilizando herramientas tecnológicas, es decir, a través de plataformas de chat, sitios web, correo electrónico y redes sociales. Como explica Zendesk (2023), esto se hace a través de un recurso en línea que permite al cliente comunicarse directamente con la empresa para la resolución inmediata y conveniente de problemas, y para hacer preguntas, a las cuales el cliente recibe respuestas.

El servicio al cliente es la interacción de una empresa con los consumidores para que se utilicen sus productos y/o servicios en el momento y lugar adecuados, utilizando correctamente los productos en cuestión. En el ámbito online, no es muy diferente, excepto que todo es digital. Debes tener las herramientas tecnológicas adecuadas ya que estas herramientas gestionan las actividades de soporte e incorporan la información vital de los clientes para brindar una buena experiencia. Además, los clientes vienen a ti para soporte y atención una vez que han confiado en tu negocio, así que tienes que estar listo.

## 6. MARCO METODOLÓGICO

### **Método**

El tipo de estudio en atención al usuario en el GAD parroquial de Pimocha se ha diseñado en base al método descriptivo, debido a que se realizó una serie de preguntas proporcionando una descripción completa sobre el proceso interno de la institución, permitiendo conocerlo para sugerir mejoras. El enfoque descriptivo se utilizó para realizar una encuesta y recopilar datos importantes y analizarlos, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los de servicios buscados y la efectividad de la atención brindada.

### **Técnicas**

**Entrevista:** Se aplicó una entrevista al encargado del área en atención al usuario dentro del GAD, con el fin de conocer los servicios y el cómo se realizan los procesos y procedimientos internos, para la recolección de datos precisos y relevantes.

**Encuesta:** Se empleó esta técnica con el propósito de obtener información acerca de cómo se sienten los ciudadanos de la parroquia con el servicio, se creó un cuestionario de preguntas para identificar cómo los usuarios han experimentado los servicios, las áreas problemáticas y medir la satisfacción general.

### **Instrumentos**

**Guía de Entrevista:** Preguntas abiertas al asistente administrativo del GAD

**Cuestionario de encuesta:** Una serie de preguntas cerradas, a usuarios de la parroquia Pimocha que han utilizado los servicios que ofrece la institución en el mes.

**Muestra**

**N= Total de la población (280 usuario que frecuentan al mes)**

**Z= 1.64<sup>2</sup> (si la confianza es del 90%)**

**p = proporción esperada (en este caso 50% = 0,)**

**q = 1-p (en esta cuestión 1-0.05= 0.05)**

**e = precisión (10%)**

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{(e^2(N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{(280 * 1.64^2 * 0.05 * 0.05)}{(0.10^2(280 - 1) + 1.64^2 * 0.05 * 0.05)}$$

$$n = 55$$

## 7. RESULTADOS

### Resultado de la aplicación del primer instrumento de recolección de la información:

**Tabla 2.**

*Entrevista al asistente administrativo del GADP de Pimocha.*

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA
1	¿Cuáles son los servicios que ofrece el GADP de Pimocha?	Atención a usuarios; Gestión de permisos para eventos comunitarios y uso de espacios públicos; Atención social para apoyo a personas en situación de vulnerabilidad; Servicios de mantenimiento de infraestructuras; Inscripción en cursos de capacitaciones y talleres; Gestión y orientación sobre comunidades de la parroquia, para realizar eventos comunitarios; Coordinación de ayudas solicitadas por la comunidad.
2	¿Cómo se recibe y registran las consultas o las solicitudes de los usuarios, existen horarios establecidos para estas actividades?	Todo se recibe de manera presencial, no existen horarios establecidos, ni días específicos esto se clasifica por dos grupos: Solicitudes de necesidades de la comunidad de los recintos y centro de la parroquia y por solicitudes administrativas.
3	¿Cuál es el procedimiento que realizan para resolver una consulta o solicitud?	A toda persona que requiera solicitar un servicio. Debe de presentar una solicitud dirigida hacia el Presidente de la Junta parroquial, luego se analiza la solicitud y el pedido de esta dependiendo de lo solicitado y se le da solución o se dirige un oficio o solicitud del presidente del GADP hacia entidades o instituciones públicas.
4.	¿Cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente?	No, la infraestructura tecnológica es insuficiente, ya que disponemos de equipos obsoletos y acceso limitado a internet, el personal no recibe capacitación continua y los recursos financieros son escasos.

**Nota:** Resultado obtenido de la entrevista aplicada.

### Resultado de la aplicación del segundo instrumento de recolección de la información.

**Tabla 3.**

*Calidad general del servicio de atención al usuario en el GADP de Pimocha.*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Excelente	3	6%
2	Buena	7	13%
3	Regular	38	69%
4	Deficiente	3	5%
5	Muy deficiente	4	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela una calidad del servicio regular.

**Tabla 4.**

*Descripción sobre la comodidad del usuario con el personal del GADP de Pimocha*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Mucho	0	0%
2	En gran medida	10	18%
3	Medianamente	9	16%
4	Poco	34	62%
5	Muy poco	2	4%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela que tan cómodos se sienten los usuarios con el personal del GAD.

**Tabla 5.**

*Calificación de rapidez con la que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Pimocha resuelve las consultas o problemas al usuario.*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Muy rápida	0	0%
2	Rápida	10	18%
3	Adecuada	7	13%
4	Inadecuada	12	22%
5	Lenta	26	47%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela la rapidez con la que se solucionan consultas o problemas.

**Tabla 6.**

*Tiempo de espera para recibir atención en el GAD durante tu última interacción*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	No me atendieron	26	47%
<b>2</b>	Mucho tiempo	19	35%
<b>3</b>	Bastante tiempo	4	7%
<b>4</b>	Poco tiempo	4	7%
<b>5</b>	Nada	2	4%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela el tiempo de espera del usuario en su última interacción para ser atendidos.

**Tabla 7.**

*Consideración sobre el personal encargado para atender a los usuarios sobre su capacitación para resolver tus consultas o solucionar tus necesidades.*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	Si	4	8%
<b>2</b>	No	27	49%
<b>3</b>	Talvez	4	7%
<b>4</b>	Poco	16	29%
<b>5</b>	Muy poco	4	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela su perspectiva sobre el personal encargado sobre la capacitación.

**Tabla 8.**

*Satisfacción general con los servicios que brinda el GAD parroquial de Pimocha.*

<b>Orden</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	Totalmente satisfecho	2	4%
<b>2</b>	Muy satisfecho	3	5%
<b>3</b>	Satisfecho	12	22%
<b>4</b>	Poco satisfecho	26	47%
<b>5</b>	Nada satisfecho	12	22%
	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla revela la satisfacción general sobre los servicios del GAD.

## 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro de los resultados sobre el análisis de atención al usuario en el GAD, la información que se obtuvo por medio de la entrevista al asistente administrativo encargado de atender a los ciudadanos de la parroquia revelo e indico una amplia lista de servicios que esta institución ofrece los que son: Atención a usuarios; Gestión de permisos para eventos comunitarios y uso de espacios públicos; Atención social para apoyo a personas en situación de vulnerabilidad; Servicios de mantenimiento de infraestructuras; Inscripción en cursos de capacitaciones y talleres; Gestión y orientación sobre comunidades de la parroquia, para realizar eventos comunitarios; Coordinación de ayudas solicitadas por la comunidad.

Por consiguiente, describió todo proceso de atención a necesidades se realiza de manera presencial, pero no han establecido horarios de atención para que los usuarios puedan asistir, lo que genera una insatisfacción, explicó el encargado que al momento de solicitar un servicio las solicitudes u oficios son clasificados en dos grupos: Uno sobre la comunidad y la otra de gestión administrativa cada persona que desee solicitar un servicio debe presentar una solicitud dirigida al presidente, luego solo si esta resulta de fácil solución se le hará el proceso de dirigirse hacia las entidades o instituciones gubernamentales, generando así una percepción negativa ya que todo tipo de solicitud no siempre tendrá una respuesta o solución, se redactó que tampoco se la da prioridad a ninguna las que sean factibles se tratan de resolver en un lapso de 15 días laborables.

Esta institución presenta desafíos que no generan una positiva satisfacción, ya que cuentan con personal no capacidad ni un espacio en buenas condiciones para realizar su trabajo y brindar servicios óptimos. Es importante acotar que no cuenta con una buena infraestructura tecnológica, y poseen de escasos equipos para poder realizar un trabajo optimo además presentan una limitada

conexión de internet, que son problemas que no se han podido tratar porque los recursos financieros que posee la institución debido a la baja presupuestaria son escasos lo que estos factores han generado que los ciudadanos no se sientan satisfechos con el servicio que este ofrece.

Los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada a 55 habitantes de la parroquia Pimocha para poder determinar su nivel de satisfacción, proporcionando un análisis completo sobre la perspectiva que este tiene sobre esta institución gubernamental. Los datos demuestran que el 69% de usuarios calificaron regular la calidad del servicio de atención lo que esto indicó que existen falencias dentro de esta. En cuanto a la comodidad que sienten los ciudadanos con el servicio el 16% consideran que están mediadamente cómodos y el 62% lo están poco, siendo esto importante para la satisfacción de usuario.

La rapidez con la que se debe de trabajar para poder cumplir con las necesidades y deseos con respecto a los servicios solicitados es elemental y es un tema que se debe de tener en cuenta, según el 47% de los encuestados respondieron que es lenta. En cuanto al tiempo de espera para poder ser atendido, el 47% determinó que no fue atendido, esto debido a que no se han dado horarios establecidos y no siempre se encuentra la mayor autoridad de la institución, mientras un 35% respondió que espero mucho tiempo para ser atendido por lo cual se puede ver que hay un claro déficit en la atención que afecta negativamente.

Por último, El 46% de los encuestados considera que el personal dentro del GAD no está bien capacitado para desempeñar esta función y que estos podrían no ser eficientes al momento de responder sus preguntas o resolver sus dudas, por ende, el personal de atención al no tener el conocimiento suficiente sobre los servicios, que ofrece la institución o el cómo deben manejarse ciertos puntos provoca quejas y reclamos.

## 9. CONCLUSIONES

Los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Pimocha son: Atender al usuario para brindar la información y orientación sobre los servicios actividades y asesoramientos sobre cómo acceder a los servicios públicos o programas; también gestionan los permisos para eventos comunitarios que se dan dentro de la parroquia y el uso de espacios públicos; brindan atención social para el apoyo a personas en situación de vulnerabilidad (niños, discapacitados y adultos mayores); realiza servicio de mantenimiento en infraestructura; coordina ayudas con otras instituciones solicitadas por la comunidad; realizan la inscripción de cursos y talleres.

El proceso de atención al usuario es realizado por el asistente administrativo del GAD, para llevar a cabo este proceso se debe de asistir de manera presencial dentro del horario laboral del empleado y al momento de sugerir información o presentar un oficio de solicitud la institución la clasifica en dos grupos el primero es de necesidades de la comunidad y el segundo de gestión administrativa, toda persona debe de presentar un oficio dirigido al presidente de la junta parroquial y este dependiendo de lo solicitado se le da solución o se lo dirige a otra institución gubernamental por medio de un oficio redactado por el presidente de la Junta, para los que no sea necesario dicha acción se le trata de realizar lo solicitado en un lapso de 15 días laborables.

Los usuarios de la parroquia Pimocha tiene un nivel de satisfacción bajo ya que consideran al servicio de atención al usuario regular y se sienten poco cómodos con el servicio que el personal brinda consideran una atención lenta, y se sienten poco satisfechos con los servicios que esta institución gubernamental ofrece, lo que se ha detectado que el problema que requiere de atención prioritaria sea el de capacitar al encargado de atención al usuario.

## 10. RECOMENDACIONES

Realizar encuestas cada tres meses a los usuarios de la parroquia Pimocha para conocer sus expectativas acerca de los servicios que ofrece la institución y conocer los puntos de mejora hacia el personal para enfocarse en mejorar la calidad de cada uno de estos y poder cumplir con la satisfacción, también implementar una plataforma digital donde se pueda acceder a información sobre los servicios y se pueda realizar consultas o resolver dudas, hacer solicitudes y dar seguimiento a sus trámites.

Mejorar la infraestructura física de los espacios de atención, verificando que estén bien señalizados, cómodos y de uso también para personas vulnerables, facilitando un ambiente acogedor, Realizar una capacitación continua el encargado de atención al usuario para que esté de respuestas inmediatas, claras y objetivas. Optar por crear protocolos claros y estandarizados para la atención al usuario, que incluyan tiempos de respuesta específicos para la resolución de lo que se ha solicitado.

Crear horarios de atención y dar turnos para que no exista una insatisfacción en los ciudadanos por los tiempos de espera de tal manera que estos puedan mejorar el servicio de atención y facilitar las actividades del encargado dando espacios para que este pueda seguir realizando sus actividades diarias sin interrupción y le facilite dar solución a las solicitudes, cabe destacar que se recomienda desarrollar una plataforma para que los usuarios puedan dar quejas o realicen sugerencias para enfocarse en sí en las falencias y mejorar el servicio.

## REFERENCIAS

- Aybar Cruces, G. B. (2023). *La idoneidad en el servicio de energía eléctrica de Electro Dunas SAA y la necesidad de una correcta fiscalización en la ciudad de Ica, año 2020*. Ica.
- Enríquez, O., & Rodríguez, M. (2019). Caracterización de la Población Objetivo y Usaria del Servicio de Desarrollo Infantil Integral del MIES. QUITO: Ministerio de Inclusion Economica y Social.
- Escuela Superior de Administración Pública ESAP. (2023).
- Escuela Superior de Administración Pública ESAP. (2023). *Guía de Servicio al Ciudadano*. Bogotá .
- Expand. (9 de Junio de 2023). *Estrategias de servicio al cliente exitosas*. Obtenido de [www.expandlatam.com: https://www.expandlatam.com/blog/servicio/estrategias-de-servicio-al-cliente/](https://www.expandlatam.com/blog/servicio/estrategias-de-servicio-al-cliente/)
- Giraldo-Zuluaga, G. A. (2022). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. Educación y Educadores,. Quito: Educación y Educadores .
- Gonzalez, P. (2020). Estudio de las necesidades de los clientes. Barcelona: ESPASA.
- Huilcapi Masacón, M., & Mora Aristega, J. (2017). Calidad y rentabilidad de los productos: impacto en la sociedad. *PRO SCIENCES*, 1(3), 17.
- Instituto Europeo de Posgrado. (26 de septiembre de 2019). *Las 5 fases de la pirámide de Maslow*. Obtenido de <https://iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (13 de septiembre de 2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE MPRESARIAL*, 8, 428. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P. &. (2019). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- López D. & Sánchez P. (2022). Cultura y Transformaciones sociales en tiempos de globalización. Buenos Aires: Norma S.A.
- Ministerio del Interior. (05 de Mayo de 2024). *Caracterización de Usuarios*. Obtenido de [www.mininterior.gov.co: https://www.mininterior.gov.co/caracterizacion-de-usuarios/](https://www.mininterior.gov.co/caracterizacion-de-usuarios/)
- Morán, N. P. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: Revisión de literatura. *Compendium*, 9, 1-10. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i1.1005>
- Moreno, J. (3 de Abril de 2023). *HubSpot* . . Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20es,de%20manera%2>

- Narvaez, M. (24 de Junio de 2024). *¿Cómo medir la satisfacción del cliente según ISO 9001?*  
Obtenido de <https://www.questionpro.com/>: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001/>
- Niño, H. (2020). En la senda del etnotexto. Escuchar, observar, preguntar. *Revista Iberoamericana*, 272(86), 785-814.
- Pinchi, R. R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Sánchez, A. Á. (2020). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Editex.
- Santa Cruz, P. P. (2020). *Gestión de Calidad y Atención Al cliente*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Zendesk. (19 de octubre de 2023). *Atención al cliente virtual: que és + 8 tips para servicio online*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-virtual/>

## ANEXOS

## ANEXO 1: Autorización de la empresa



Babahoyo, 12 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIMOCHA, del cantón Babahoyo. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **PAMELA LIZBETH SANDOYA CORONEL**, de la carrera de Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el Proyecto del Trabajo de Integración Curricular con el tema: **"ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD PARROQUIAL DE PIMOCHA EN EL PERIODO 2023"**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

*Eduardo Carbo K01*  
Sr. Eduardo Carbo Jaramillo

PRESIDENTE DEL GADPR PIMOCHA

C.I.1207833656

Correo: [eduardo\\_carbo13@hotmail.com](mailto:eduardo_carbo13@hotmail.com)*De gente Valiente*

## ANEXO 2: RUC de la empresa

SRI		Certificado	
		Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b>		<b>Número RUC</b>	
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIMOCHA GADP RURAL PIMOCHA		1260029200001	
<b>Representante legal</b>			
• CARBO JARAMILLO SERGIO EDUARDO			
<b>Estado</b>	<b>Régimen</b>		
ACTIVO	GENERAL		
<b>Fecha de registro</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Inicio de actividades</b>	
21/03/2003	20/07/2023	27/10/2000	
<b>Fecha de constitución</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cese de actividades</b>	
27/10/2000	No registra	No registra	
<b>Jurisdicción</b>		<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		SI	
<b>Tipo</b>	<b>Agente de retención</b>	<b>Contribuyente especial</b>	
SOCIEDADES	SI	NO	
<b>Domicilio tributario</b>			
<b>Ubicación geográfica</b>			
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: PIMOCHA			
<b>Dirección</b>			
Calle: PRIMERA Número: S/N Intersección: MALECON Referencia: JUNTO AL CUERPO DE BOMBEROS			
<b>Medios de contacto</b>			
Teléfono trabajo: 052717300 Celular: 0989155023 Email: junta.pimocha@gmail.com			
<b>Actividades económicas</b>			
• 084300101 - OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD SOCIAL.			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>		
1	0		
<b>Obligaciones tributarias</b>			
• 2011 DECLARACION DE IVA			
• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
• ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA			
• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			

## ANEXO 3: Compilatio



**INFORME DE ANÁLISIS**  
magister

# ESTUDIO DE CASO PAMELA SANDOYA

**9%**

Textos sospechosos



**< 1% Similitudes**

- < 1% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas

**0% Idiomas no reconocidos**

**8% Textos potencialmente generados por IA**

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO PAMELA SANDOYA.docx  
ID del documento: b52a687dcbc62c858d144e74751ae5c7538a8fa7  
Tamaño del documento original: 104,16 kB

Depositante: VANEGAS RODRÍGUEZ VICENTE VALENTINO  
Fecha de depósito: 31/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 31/7/2024

Número de palabras: 6425  
Número de caracteres: 40.729

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

**Fuente**

**Fuente con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://fdocuments.ec/document/universidad-privada-telesup-justiniano-aybar-huamaní-iii...">fdocuments.ec   UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP...JUSTINIANO AYBAR HUAMANÍ iii...</a> <a href="https://fdocuments.ec/document/universidad-privada-telesup-justiniano-aybar-huamaní-iii-jurado-ex...">https://fdocuments.ec/document/universidad-privada-telesup-justiniano-aybar-huamaní-iii-jurado-ex...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

## ANEXO 4: Entrevista al asistente administrativo del GADP de Pimocha.



*Ilustración 2. Entrevista*

**ANEXO 5: Cuestionario de entrevista.**

1. **¿Me podría contar acerca de su rol y responsabilidades dentro del GAD parroquial?**
2. **¿Cuáles son los servicios que ofrece el GADP de Pimocha?**
3. **¿Cómo se recibe y registran las consultas o las solicitudes de los usuarios, existen horarios establecidos para estas actividades?**
4. **¿Cuál es el procedimiento que realizan para resolver una consulta o solicitud?**
5. **¿Cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente?**
6. **¿Cuánto tiempo suele tomar en resolver una consulta o solicitud?**
7. **Le dan prioridad a ciertas consultas o solicitudes ¿Por qué?**
8. **¿Hay algo que considere usted importante mencionar sobre el proceso de atención al usuario?**

**ANEXO 6: Cuestionario de encuesta.**

1. **En que rango de edad se encuentra**
  - a) Menos de 18 años
  - b) 18 a 30 años
  - c) 31 a 50 años
  - d) Más de 50 años
2. **En que rango de edad se encuentra**

- a) Menos de 18 años
  - b) 18 a 30 años
  - c) 31 a 50 años
  - d) Más de 50 años
- 3. ¿Cómo calificarías la calidad general del servicio de atención al usuario en el GADP de Pimocha?**
- a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Deficiente
  - e) Muy deficiente
- 4. ¿Se siente cómodo/a con el personal del GADP de Pimocha?**
- a) Mucho
  - b) En gran medida
  - c) Medianamente
  - d) Poco
  - e) Muy poco
- 5. ¿Cómo calificarías la rapidez con la que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Pimocha resuelve las consultas o problemas a los usuarios?**
- a) Muy rápida
  - b) Rápida
  - c) Adecuada
  - d) Inadecuada
  - e) Lenta
- 6. ¿Cuánto tiempo esperaste para recibir atención en el GAD durante tu última interacción?**
- a) No me atendieron
  - b) Mucho tiempo
  - c) Bastante tiempo
  - d) Poco tiempo
  - e) Nada

- 7. ¿Consideras que el personal encargado para atender a los usuarios está bien capacitado para resolver tus consultas o solucionar tus necesidades?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Talvez
  - d) Poco
  - e) Muy poco
- 8. ¿Cómo calificas tu satisfacción general con los servicios que brinda el GAD parroquial de Pimocha?**
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Muy satisfecho
  - c) Satisfecho
  - d) Poco satisfecho
  - e) Nada satisfecho