



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO

DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIMOCHA, CANTÓN

BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS

EGRESADO:

CARLOS GUSTAVO CARPIO PEÑAFIEL

TUTORA:

ING: NORA URSULA HUILCAPI MAZACON

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Las empresas de servicios son posiblemente una de las más importantes dentro de los ámbitos políticos, ya que muchas de las entidades relacionadas al gobierno de un país, ciudad o cantón, requieren de una empresa de servicios enfocada a estos puntos, es allí que nacen los GAD, las cuales se encargan de administrar, controlar y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, ya sea por obras, pequeñas oficinas que se encargan de administrar en el orden correcto los documentos relacionado a sus clientes, que vendrían a ser los ciudadanos, y por supuesto, es aquí de donde nace nuestro enfoque.

Para que el GAD trabaje bien, se requiere que sus clientes sean bien tratados, atendidos y resueltas sus solicitudes, problemas y respectivos pagos sobre sus documentos legales, pero para esto, requerimos saber ¿Qué es el servicio al cliente? Según lo establecido: *“El Servicio al Cliente se puede definir como el conjunto de aspectos relacionados con los clientes, y no sólo se trata de atención al cliente.”* (Vargas, 2006). Ya sabiendo lo que necesitamos, también sabemos que no siempre y no en todos lados, la atención al cliente llega siquiera a ser decente, lo que podría provocar que los clientes queden insatisfechos con el servicio, provocando que estos no deseen acercarse, lo cual traería problemas a la entidad, en este caso, el GAD.

Por su puesto, existen formas de saber si la atención al cliente fue satisfactoria y buena, así como si fue mala. Donde se requerirá del uso de herramientas recolectoras de datos, pero por supuesto, al ser el foco de investigación el grado de satisfacción respecto a un servicio, las herramientas deberán emplearse para recolectar datos cualitativos. Esta investigación se encargará de analizar los datos obtenidos directamente de los clientes. Por supuesto, se tomará en cuenta que actualmente, hay condiciones que pueden disminuir el grado de satisfacción que son ajenas a la empresa como tal.

DESARROLLO

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes dentro de una organización, por supuesto, muchos factores pueden alterar el cómo se desarrolla esto como es el trato hacia los clientes, el carácter de los mismos, cómo funciona el clima laboral, además del tiempo de espera entre cliente y cliente, sin mencionar el tiempo de atención a cada cliente dependiendo del tipo de problema que se da en cada uno, también debemos tomar en cuenta que algunas veces la falla no es solo porque los clientes tengan mal carácter, también se da el caso en el que los mismos empleados encargados de tratar con los clientes, son los que se encargan también de provocar problemas y traer por consecuencia una mala imagen a la empresa, lo que reduce las posibilidades de que los clientes regresen tras recibir una mala atención.

El presente estudio se lo realizo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Pimocha que se encuentra ubicado en la Calle I entre Primera y Malecón con RUC 1260029200001, perteneciente al Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, Teniendo las siguientes autoridades (Sánchez Bermúdez, 2019):

- Javier Díaz Moreno PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIMOCHA
- Gerardo Molina Rodríguez VICE-PRESIDENTE
- Mario Antonio Salvatierra VOCAL PRINCIPAL
- Próculo Rafael García Bayas VOCAL PRINCIPAL
- Arturo Oseguera Holguín VOCAL PRINCIPAL
- Franklin Menelao Jara Vela SECRETARIO. (Sánchez Bermúdez, 2019)

Para poder adentrarnos en el tema, por completo, necesitamos saber que la atención al usuario es primordial para toda empresa puesto que de esta depende, cómo nuestros clientes

pueden volver, cómo no pueden volver, lo cual genera una mala imagen para la organización. Pero ¿Qué es exactamente la atención al usuario en términos más técnicos? Pues esto no es nada más que el servicio que presta una institución a sus usuarios, tema el cual veremos a continuación.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que, a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. (Barrera, 2013)

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. En otras palabras, el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (ESCOLME, 2018)

Aunque sabemos un poco acerca de lo que es el servicio al cliente, debemos estudiar mejor su estructura, partiendo de saber sobre el servicio, puesto que es la base de lo que queremos

estudiar para nuestro proyecto, por lo que analizaremos qué información nos proporciona este servicio.

Es la sensación buena o mala que tiene un receptor cuando está con el prestador del servicio. Como bien se sabe, el servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente por lo menos en una actividad entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, una serie de pasos que permita su ejecución con mayor facilidad. Sin embargo, es necesario conocer los aspectos más básicos del tema que permitan tener un panorama del impacto que pudiese tener en una organización y con ello comprender aún más el concepto. (Mejia, 2009)

El servicio al cliente es la relación que existe entre una persona de contacto y el cliente, este indica el resultado del servicio que afectará la evaluación de la compra del producto, bien o servicio que esté interesado el posible cliente. Esta es la combinación única de beneficios que recibe un comprador previsto, incluida la calidad, los precios, la conveniencia, la entrega a tiempo y el servicio antes y después de la venta. Es el tratamiento que se brinda a los usuarios cuando se interactúa con ellos, generando una coordinación armoniosa de los procesos y comportamientos que impulsan la satisfacción del cliente. Este servicio es más efectivo que bondad y amabilidad. (Triviño, 2019)

La calidad del servicio es el resultado de la comparación entre lo que realmente recibe y las expectativas, está relacionado con lo que el cliente piensa que está recibiendo. Como resultado de esto, si la percepción del cliente es menor de lo esperado, la satisfacción se reduce, por el contrario, si su percepción es más alta que su expectativa, tendrá un alto grado de satisfacción. (Brown, 2016)

En el área de atención al cliente se manejan procesos que son medidos, generalmente por tiempos y al asesor al no tener conocimiento amplio del tema, incumplirá con los tiempos de atención establecidos por la empresa, esto afecta su nivel de desempeño lo que puede producir problemas en el ambiente laboral. (Triviño, 2019)

Como un punto de referencia para complementar la priorización de casos (derivaciones) a partir del algoritmo de priorización, considerando que el tiempo de espera más allá del tiempo definido como razonable, debe permitir posicionarlo como caso más prioritario. Este modelo genera un cierto conflicto con el modelo de priorización en los hospitales, por cuanto un caso que tiene una prioridad 1 por la combinación de factores de riesgo de morir, si está dentro del tiempo de espera razonable, pierde esta prioridad en favor de otros casos que, teniendo menos factores de riesgo, son priorizados porque sobrepasaron el tiempo razonable. (Ministerio de salud pública, 2017)

Los clientes de manera general, deberían ser objetivos son los que en este caso reciben el servicio y los potenciales que son los que aún no están recibiendo el mismo, pero que en un futuro podrían obtenerlo. (Haro, 2018)

El área de servicio al cliente debe enfocarse en qué técnica utiliza para atender a un abonado debido a que existen varios tipos de comportamiento. Es fundamental analizar este punto para poder brindarle una atención adecuada. Por supuesto, en las empresas públicas se pueden dar casos en los que los clientes de mal carácter que son bastante frecuentes en la atención en el día a día, así que también es fácil poder identificar qué tipo de cliente están atendiendo los que en su mayoría se pueden definir como: El cliente mercenario y el cliente terrorista.

El concepto cultura aplicado a la organización tuvo sus inicios desde las aportaciones que realizó la escuela de las relaciones humanas, con los experimentos que desarrolló Elton Mayo

en 1972, con ello se empiezan a considerar los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. (Delgadillo, 2018)

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica, como queda demostrado en los 294 artículos encontrados en la base de datos Medline Express, con el descriptor survey, para los años 1997-2000 y en castellano. (J. Casas Anguita, 2003)

- La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.
- La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.
- El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.
- Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.
- La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intergrupales.

En la planificación de una investigación utilizando la técnica de encuesta se pueden establecer las siguientes etapas (DYANE, 1997):

- Identificación del problema.
- Determinación del diseño de investigación.
- Especificación de las hipótesis.
- Definición de las variables.
- Selección de la muestra.
- Diseño del cuestionario.
- Organización del trabajo de campo.
- Obtención y tratamiento de los datos.
- Análisis de los datos e interpretación de los resultados.

Como ya se ha mencionado, el objetivo fundamental de este trabajo es la elaboración del cuestionario; sin embargo, se considera que, aunque sea brevemente, deben describirse los aspectos básicos que constituyen una investigación utilizando la técnica de encuesta.

Para realizar el estudio de tiempos, como principal requisito es conocer qué es y para qué sirve, es por esta razón que, tomando como definición principal al estudio de tiempos, como una de las técnicas para medir el trabajo, sus tiempos y ritmos de trabajo, con el fin de conocer el tiempo que se requiere para realizar una determinada tarea según normas preestablecidas. (LOZADA, 2018)

Según Hodson, el estudio de tiempos es el procedimiento utilizado para medir el tiempo requerido por un trabajador calificado quien trabajando a un nivel normal de desempeño realiza una tarea conforme a un método especificado. En la práctica, el estudio de tiempos incluye, por lo general, el estudio de métodos. Además, sostiene que los expertos tienen que observar los métodos

mientras realizan el estudio de tiempos buscando oportunidades de mejoramiento. (WK, 2001)

Se deja correr el cronómetro mientras dura el estudio. En esta técnica, el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras las manecillas están en movimiento. En caso de tener un cronómetro electrónico, se puede proporcionar un valor numérico inmóvil. (ITTOL, 2018)

En momentos donde es notoria la intensificación sobre propuestas de utilización de técnicas de análisis de contenido cuantitativo y cualitativo debido fundamentalmente a la disposición cada vez mayor de información textual procedente de diversas fuentes, sobre todo, de Internet, es necesario revisar y clarificar esta vieja técnica de investigación social catalogada diferentemente como cuantitativa o cualitativa, como de producción de datos o de análisis o como descriptiva o explicativa. (Abela, 2018)

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular. (Sampieri, 2017)

Esta investigación es de carácter explicativo y experimental, puesto que requeriremos, además de que su obtención de datos es a través de la observación. Para este proyecto, se obtendrán los datos a través de la observación de los sucesos que se den entre los tiempos de espera para los

clientes, así como el tiempo de atención a los mismos, y también solicitar a los trabajadores de la entidad, cual es el tiempo que a ellos les toma, para así poder hacer una comparación de los datos que se deben cumplir, además de su satisfacción y determinar si se debería implementar algún cambio dentro del proceso o no.

La encuesta es uno de los medios que se usarán para la recolección de datos adicionales, para complementar el tiempo de atención que recibe cada cliente dentro de su turno, para esto requerimos saber acerca de la encuesta y su uso. Un modelo realizado para poder medir el grado de satisfacción de los usuarios que podemos observar en el anexo 1. Nos indica mediante una tabla, la cual encontramos en el anexo 2 los datos recolectados.

Para esta investigación, se utilizó la técnica de la observación en el horario de atención del, GAD parroquial de Pimocha sin embargo, es normal que intentar medir de forma diaria es algo complicado, por lo que se decidió usar una muestra aleatoria de 15 usuarios los cuales fueron atendidos de formas distintas, lo cual se ve reflejado en el Anexo 3, en el cual se tuvo una medición del tiempo en que se esperó su turno, más el tiempo en el que se demoró atendiendo al usuario. De manera que al usar estos datos determinaremos el grado de satisfacción de los clientes con relación a este caso.

Según lo establecido por el GAD, se dice que su tiempo de espera varía dependiendo del requerimiento de los clientes, por supuesto, nos dieron un estimado de 15 minutos por cada persona, así que se usó cronometro para medir el tiempo de espera entre cada uno de ellos, y estos fueron los resultados obtenidos:

N° cliente	Tiempo (minutos y segundos)
1	12:23
2	15:15
3	17:05
4	26:05
5	12:01
6	16:20
7	10:21
8	14:04
9	18:12
10	16:15
11	12:26
12	13:50
13	10:01
14	09:13
15	17:24

Según lo establecido, se pudo comprobar que cada cliente es atendido en un tiempo de 10 a 15 minutos, y los resultados de observación, se usó un cronómetro dando como resultado los siguientes valores:

N° cliente	Tiempo de atención (minutos y segundos)
1	10:04
2	09:23
3	02:04
4	12:45
5	15:39
6	10:11
7	11:03
8	09:23
9	15:00
10	06:00
11	03:12
12	07:26
13	20:12
14	15:23
15	10:32

La encuesta llevada a cabo con respecto a la atención al usuario dentro del GAD de Pimocha, se compone de 3 preguntas en las que se midió el grado de satisfacción con respecto a cada apartado importante: la atención del empleado, la rapidez y efectividad, así como su capacidad para resolver las solicitudes. Las respuestas de los usuarios se hicieron en una escala del 1 al 5 donde 1 es lo más bajo mientras que 5 es el más alto grado de satisfacción, y estos fueron los resultados.

PREGUNTA 1

Pregunta: ¿La atención que recibió de los empleados resultó de su agrado?	1	2	3	4	5
1	x				
2			x		
3		x			
4		x			
5				x	
6					x
7					x
8		x			
9	x				
10	x				

Basándonos en esta primera parte de las respuestas de la encuesta, notamos que la mayor parte de los atendidos tienden a afirmar que la atención de los empleados es bastante mala ya que la moda en esta tabla vendría a ser 1, la cual representa un grado muy bajo de satisfacción. Esto tiene solución. Se puede recomendar que los empleados lleven una mejor forma de tratar a los usuarios a través de una prueba, por supuesto, es posible que también el usuario asista con una mala actitud, incomodando al empleado.

PREGUNTA 2

Pregunta: ¿El servicio es rápido y eficiente?	1	2	3	4	5
1		x			
2		x			
3				x	
4			x		
5					x
6		x			
7		x			
8				x	
9				x	
10				x	
11			x		
12			x		
13					x
14					x
15					x

Pese a que los usuarios tuvieron insatisfacción por la forma en que los tratan, admitieron que el servicio ha sido eficiente dentro de las expectativas de dichos usuarios, algunos salieron muy satisfechos con la forma en la que se atendió su requerimiento. Esto nos da otra visión de los empleados, quienes posiblemente sean personas muy capacitadas para resolver problemas y tratar, así que una hipótesis es que los usuarios son quienes hayan provocado el bajo nivel de satisfacción ante la forma en que los trataron.

PREGUNTA 3

Pregunta: ¿La solución a su problema era la que esperaba?	1	2	3	4	5
1					x
2				x	
3				x	
4			x		
5		x			
6					x
7					x
8					x
9	x				
10	x				
11			x		
12			x		
13					x
14					x
15		x			

Con estos resultados reforzamos nuestra hipótesis planteada anteriormente en la pregunta 2, puesto que los resultados muestran que los empleados cumplieron los requerimientos de usuarios en gran parte, muy satisfactoriamente.

CONCLUSIONES

El GAD parroquial de Pimocha no dispone de un buen sistema de atención al usuario, se puede mejorar claro está, hemos visto que los usuarios llegan con mal humor y tratan de una manera grosera a los empleados, las encuestas nos dicen que probablemente, los empleados no tengan mucha paciencia a la hora de tratar con este tipo de usuarios, por lo que se recomienda una buena capacitación al personal, para que esté preparado para tratar con diversos tipos de usuarios, y de esta manera mejorar la imagen del GAD.

La eficiencia de los empleados es buena, pero tampoco es que tenga una alta tendencia a ser de lo mejor según las encuestas, sin embargo, se puede mejorar este sistema realizando talleres de capacitación, con el fin de mejorar la atención al usuario y recuperar la buena imagen del GAD Parroquial de Pimocha.

BIBLIOGRAFÍA

- Abela, D. J. (2018). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.
- Barrera, G. S. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 4.
- Brown, A. (2016). Gestión de la atención al cliente. Lima.
- Delgadillo, K. P. (2018). La cultura de la organización como factor clave del servicio al cliente. 29.
- Denton, K. (2013). Calidad en el servicio a los clientes. Barcelona.
- DYANE, S. M. (1997). Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados. *Ediciones Pirámide*.
- ESCOLME. (2018). *escolme*. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf
- Haro, H. (2018). La calidad del servicio al cliente externo administrativo para incrementar las ventas. Guayaquil: Guayaquil: ULVR.
- ITTOL. (13 de MAYO de 2018). *ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONÓMETRO*. Obtenido de <http://estudiodeltrabaj0ittol.blogspot.com/2018/05/tema-4-estudio-de-tiempos-con-cronometro.html>
- J. Casas Anguita, J. R. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos. *E Localizador web*, 527-538.
- José Manuel Molina Lopez, J. G. (2006). APLICACIONES PRÁCTICAS UTILIZANDO MICROSOFT EXCEL Y WEKA. *TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS* , 9.

LOZADA, G. M. (2018). *ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LA EMPRESA EMBOTELLADORA DE GUAYUSA ECOCAMPO*. Ambato.

M.C. Lázaro Rico, M. A. (2005). Técnicas Utilizadas para el Estudio de Tiempos: un Análisis Comparativo. *CULCyT*, 9-10.

Mejia, M. C. (2009). ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? México.

Ministerio de salud publica. (2017). *MODELO DE PRIORIZACIÓN LISTA DE ESPERA NO GES CON ENFOQUE DE RIESGO Y TIEMPOS RAZONABLES DE ESPERA*. 12.

Sampieri, R. H. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Sánchez Bermúdez, O. (2019). Ejecución Presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pimocha. *Prueba Práctica Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero En Contabilidad Y Auditoria*. Universidad Técnica De Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5653/Sanchez_Bermudez_Orly_Steven_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=E%20Gobierno%20Aut%C3%B3nomo%20Descentralizado%20Parroquial%20Rural%20de%20Pimocha%20tiene%20

Triviño, A. C. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas en la ciudad de Guayaquil. En A. C. Triviño, *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas en la ciudad de Guayaquil* (págs. 4-7). Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

Vargas, G. V. (2006). El servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber! *TEC Empresarial*, 17-19.

WK, H. (2001). Manual del Ingeniero Industrial. *Mc Graw Hill*, 4.15-4.18.

ANEXO

Anexo 1

N° cliente	Tiempo(minutos y segundos)
1	12:23
2	15:15
3	17:05
4	26:05
5	12:01
6	16:20
7	10:21
8	14:04
9	18:12
10	16:15
11	12:26
12	13:50
13	10:01
14	09:13
15	17:24

Anexo 2

N° cliente	Tiempo de atención (minutos y segundos)
1	10:04
2	09:23
3	02:04
4	12:45
5	15:39
6	10:11
7	11:03
8	09:23
9	15:00
10	06:00
11	03:12
12	07:26
13	20:12
14	15:23
15	10:32

Anexo 3

Pregunta: ¿La atención que recibió de los empleados resultó de su agrado?	1	2	3	4	5
1	x				
2			x		
3		x			
4		x			
5				x	
6					x
7					x
8		x			
9	x				
10	x				
11	x				
12			x		
13			x		
14					x
15		x			

Pregunta: ¿El servicio es rápido y eficiente?	1	2	3	4	5
1		x			
2		x			
3				x	
4			x		
5					x
6		x			
7		x			
8				x	
9				x	
10				x	
11			x		
12			x		
13					x
14					x
15					x

Pregunta: ¿La solución a su problema era la que esperaba?	1	2	3	4	5
1					x
2				x	
3				x	
4			x		
5		x			
6					x
7					x
8					x
9	x				
10	x				
11			x		
12			x		
13					x
14					x
15		x			

Babahoyo, 29 de diciembre del 2020

Alfonso Caranqui

*Ingr. Jorge Zapata
proceda con lo
solicitado*

Sr.

Alfonso Caranqui Mora

**PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
RURAL DE PIMOCHA.**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Carlos Gustavo Carpio Peñafiel**, con cédula de identidad **120755171-2**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, Carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo: **Noviembre 2020 – Abril 2021**, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado: **Análisis de la Atención al Usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pimocha, Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos**, el cual es requisito indispensable para mi proceso de titulación.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente

Carlos Carpio

ESTUDIANTE
Carlos Gustavo Carpio Peñafiel
C.I. 120755171-2
CEL. 0969877988

