



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023- MARZO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE FEBRES
CORDERO EN EL PERIODO 2023**

EGRESADO:

FRANCIS JAHIR HERRERA CEVALLOS

TUTOR:

CPA. Julio Ernesto Mora Aristega, MAE

AÑO 2024

Contenido

Resumen	3
Summary	4
1. Planteamiento del Problema.....	5
2. Objetivos	7
3. Justificación.....	8
4. Línea de Investigación	9
5. Articulación.....	10
6. Marco Conceptual	11
7. Marco Metodológico	25
8. Resultados	26
9. Discusión de Resultados.....	31
10. Conclusiones	33
11. Recomendaciones.....	34
12. Bibliografía.....	35
13. Anexos.....	36

Índice de Anexos

<i>Anexo 1 Carta de Autorización</i>	<i>36</i>
<i>Anexo 2 RUC de la empresa.....</i>	<i>37</i>
<i>Anexo 3 Certificado de Antiplagio</i>	<i>38</i>
<i>Anexo 4 Matriz EFI.....</i>	<i>39</i>
<i>Anexo 5 Formato de las Encuestas</i>	<i>40</i>

Resumen

El Gobierno Parroquial Descentralizado de Febres Cordero en el periodo 2023 ha priorizado la atención al usuario como un eje fundamental de su gestión. Esta entidad ha implementado diversas estrategias para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad, promoviendo la participación ciudadana y garantizando el acceso equitativo a las prestaciones gubernamentales, durante el año 2023, se han fortalecido los canales de comunicación entre la población y el gobierno parroquial, facilitando la recepción de consultas, quejas y sugerencias por parte de los usuarios, se han establecido mecanismos ágiles y eficientes para la atención de trámites administrativos, reduciendo tiempos de espera y optimizando los recursos disponibles.

Además, se han desarrollado programas de capacitación dirigidos al personal encargado de la atención al usuario, con el objetivo de mejorar sus habilidades comunicativas y su capacidad para resolver las necesidades de la población de manera efectiva y empática, la implementación de tecnologías de información y comunicación ha sido fundamental para modernizar los servicios gubernamentales, facilitando la realización de trámites en línea y brindando información oportuna y transparente sobre los procesos administrativos, el Gobierno Parroquial Descentralizado de Febres Cordero en el periodo 2023 ha demostrado un firme compromiso con la atención al usuario, mediante la implementación de políticas y acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la participación ciudadana y garantizar el acceso equitativo a las prestaciones gubernamentales.

Palabras clave: Gobierno Parroquial, atención al usuario, participación ciudadana, servicios gubernamentales, tecnologías de información.

Summary

The Decentralized Parish Government of Febres Cordero in the period 2023 has prioritized user service as a fundamental axis of its management. This entity has implemented various strategies to improve the quality of services offered to the community, promoting citizen participation and guaranteeing equitable access to government benefits. During 2023, communication channels between the population and the government have been strengthened. Parish, facilitating the receipt of queries, complaints and suggestions from users. Agile and efficient mechanisms have been established to handle administrative procedures, reducing waiting times and optimizing available resources.

In addition, training programs have been developed aimed at the personnel in charge of customer service, with the aim of improving their communication skills and their ability to resolve the needs of the population in an effective and empathetic manner, the implementation of information and communication technologies. has been fundamental to modernize government services, facilitating the completion of online procedures and providing timely and transparent information on administrative processes, the Decentralized Parish Government of Febres Cordero in the period 2023 has demonstrated a firm commitment to user service, through the implementation of policies and actions aimed at improving the quality of services, strengthening citizen participation and guaranteeing equitable access to government benefits.

Keywords: Parish Government, user service, citizen participation, government services, information technologies.

1. Planteamiento del Problema

El Gobierno Parroquial Descentralizado de Febres Cordero, ubicado en la parroquia camilo Ponce en Febres Cordero, dedicado a la ayuda comunitaria y a resolver problemas dentro de la parroquia dirigido por María Elizabeth Mariscal Jiménez, presidenta actual, la cual durante el periodo 2023, el GADP Parroquial ha manifestado que se encuentra ante una serie de desafíos significativos en su servicio de atención al usuario, que afecta de manera negativa la experiencia de los usuarios, la reducción de la plantilla de atención al usuario debido a restricciones presupuestarias plantea un problema fundamental. Esta escasez de personal conlleva a tiempos de espera más prolongados y servicios menos eficientes, afectando directamente la capacidad.

Uno de los problemas más notables en el GADP de Febres Cordero es la atención al usuario que no cumple con las expectativas. Los empleados a menudo carecen de la capacitación necesaria para abordar eficazmente las necesidades de los usuarios, lo que resulta en respuestas inadecuadas o falta de soluciones a los problemas planteados, esta deficiencia en la atención puede llevar a la insatisfacción de los usuarios y afectar negativamente la reputación del GADP dentro de la comunidad. La falta de amabilidad por parte de los empleados del GADP es otro problema que conlleva a una experiencia deficiente para los usuarios.

Un aspecto que aqueja a la entidad es la falta de conocimiento de los procesos correspondientes al GADP por parte de los empleados esto representa un obstáculo para brindar un servicio eficiente, los empleados pueden no está completamente familiarizados con los procedimientos internos, los requisitos de los programas o los recursos disponibles para ayudar a los usuarios; esta falta de conocimiento resulta en una orientación inadecuada de los usuarios o en

la incapacidad de proporcionar la asistencia necesaria, otro desafío significativo en el GADP de Febres Cordero es el desorden en la documentación de proyectos parroquiales.

La falta de organización y mantenimiento adecuado de los registros dificulta la recuperación de información importante, retrasa la toma de decisiones y dificulta la colaboración entre los empleados; además, el desorden en la documentación afecta la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de proyectos y fondos parroquiales, la falta de transparencia en los procesos y políticas del GADP Parroquial contribuye a la desconfianza, ya que los usuarios se sienten frustrados al no comprender completamente cómo se manejan ciertos aspectos de la atención al usuario.

La gestión tecnológica también representa un área de preocupación. Si la plataforma o sistema utilizado para la atención al usuario experimenta fallos frecuentes, los usuarios enfrentarán dificultades para obtener la asistencia necesaria, generando descontento y desconfianza. La falta de una coordinación eficiente entre diferentes canales de comunicación, como el soporte telefónico, el chat en línea y el correo electrónico, complica aún más la situación, dejando a los usuarios con la sensación de ser ignorados o malentendidos, y finalmente, la escasa retroalimentación del usuario presenta un desafío adicional.

La falta de mecanismos efectivos para recopilar comentarios impide que el GADP identifique y aborde proactivamente los problemas, lo que afecta negativamente la calidad del servicio a largo plazo, la conjunción de estos problemas crea un panorama complejo para el GADP su esfuerzo por brindar un servicio de atención al usuario efectivo y satisfactorio, el no tener la suficiente capacitación de cómo atender a un usuario y el desconocimiento de los proyectos y requisitos que se manejan son un problema de mucha relevancia.

2. Objetivos

Objetivo General

- Analizar el nivel de atención al usuario en el Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial Febres Cordero a través de técnicas de investigación, con el fin de proponer estrategias que contribuyan al mejoramiento de dicho servicio.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el proceso de atención al cliente mediante un análisis de los factores internos, identificando áreas de mejora para optimizar el servicio al usuario.
- Determinar la calidad del servicio de atención al usuario a través de una encuesta, con el propósito de identificar áreas de oportunidad y posibles mejoras en los resultados obtenidos.
- Proponer líneas de acción fundamentadas en los resultados obtenidos, para la implementación de una nueva forma de atención que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de manera eficiente.

3. Justificación

El estudio de caso se realiza con el propósito de profundizar en la comprensión de situaciones específicas, proporcionando un análisis detallado y contextualizado de un fenómeno o problema particular, la investigación de casos es especialmente beneficiosa para la comunidad académica, ya que proporciona ejemplos concretos y datos empíricos que enriquecen el cuerpo de conocimientos existente en diferentes disciplinas, además, beneficia a los estudiantes al ofrecerles oportunidades para desarrollar habilidades analíticas y de resolución de problemas mediante el análisis de situaciones reales.

Esto permite aprender de las experiencias de otros, identificar mejores prácticas y evitar posibles errores, lo que contribuye a mejorar la toma de decisiones y el rendimiento empresarial. Además, el estudio de caso puede ser una herramienta valiosa para el desarrollo profesional, ya que proporciona casos de estudio que pueden ser utilizados en programas de capacitación y desarrollo de habilidades para empleados y líderes empresariales. La viabilidad del estudio de caso radica en su capacidad para proporcionar un enfoque detallado y holístico para comprender fenómenos específicos.

A través de la recopilación y el análisis exhaustivo de datos cualitativos y cuantitativos, el estudio de caso permite capturar la complejidad de las situaciones reales y explorar múltiples dimensiones de un problema o fenómeno. Además, la flexibilidad metodológica del estudio de caso permite adaptarse a una amplia gama de contextos y temas de investigación, lo que lo hace aplicable en diversas áreas, desde la psicología y la sociología hasta la gestión empresarial y la ingeniería, la

viabilidad del estudio de caso radica en su capacidad para proporcionar un enfoque riguroso y enriquecedor para el análisis de situaciones específicas, beneficiando a diversas partes interesadas.

4. Línea de Investigación

El caso de estudio titulado "Atención de la Atención al Cliente en el Gap Parroquial Rural de Febres Cordero durante el Periodo 2023" se centra en un análisis exhaustivo de los diferentes aspectos relacionados con la atención al cliente. El objetivo es identificar las deficiencias existentes en el servicio al usuario y recopilar información que pueda contribuir a mejorar la calidad de la atención en el presente periodo. Este trabajo, conforme a la formulación de la investigación, se relaciona con la línea de investigación en Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, y específicamente se sitúa en la sublínea de Marketing y Comercialización.

Existe una conexión directa entre la actividad comercial y la "Atención al Cliente en el Gap Parroquial Rural de Febres Cordero durante el Periodo 2023", en el marco de la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control. Esto se debe a que la entidad ofrece el servicio de atención al usuario, donde la atención al cliente se convierte en un servicio vendido. El mercado al que se dirige y está diseñado para proporcionar información al público en general sin restricciones, permitiendo así un acceso libre de la información requerida por parte del usuario.

El presente estudio de caso se sitúa dentro de la sublínea de investigación que aborda empresas e instituciones públicas y privadas. El análisis se centra en evaluar la atención al cliente dentro de una entidad gubernamental, en la cual la información será proporcionada por los empleados de la entidad. Para llevar a cabo esta evaluación, se realizará una encuesta a los usuarios con el fin de obtener información, posteriormente, se propondrán mejoras basadas en los resultados

obtenidos. Además, se empleará la matriz EFI para identificar factores externos que puedan influir en la calidad de la atención al usuario.

5. Articulación

El presente estudio de caso se articula de forma directa, las destrezas adquiridas durante las prácticas pre-profesionales en Gestión Administrativa y Contable en empresas públicas y privadas, realizadas en la Universidad Técnica de Babahoyo, en la Facultad de Administración Finanzas e informática, donde se logró desarrollar habilidades esenciales que se han demostrado valiosas en el área de Atención al Cliente o usuario, cuyos conocimientos que ayudaron de forma positiva a detectar falencias para luego ser contrastadas en el estudio de caso denominado atención al cliente en el gap parroquial rural de Febres Cordero en el periodo 2023.

Como profesional del área administrativa se aplicó los principios contables y administrativos aprendidos para garantizar una gestión eficiente de inventarios, facturación y registros financieros. Además de principios importantes de la gestión de recursos y procesos empresariales me permite ofrecer un servicio al cliente más eficaz y satisfactorio.

Al interactuar con usuarios en el entorno de prácticas también contribuyo para detectar las falencias existentes dentro de la entidad , se utilizó las habilidades de comunicación y empatía desarrolladas en mis prácticas para comprender sus necesidades y proporcionarles información precisa sobre proyectos y servicios, en la formación en gestión también me ayudó a optimizar la administración de pedidos y mantener registros precisos, lo que contribuye a la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

En la experiencia en Gestión Administrativa y Contable de la practicas pre-profesionales se integran de manera beneficiosa en el desempeño de La Atención Al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Febres Cordero en el Periodo 2023, mejorando la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de la empresa de empresas en este caso de índole privada.

6. Marco Conceptual

Atención al cliente

La atención al cliente es un conjunto de acciones y procesos diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes durante la interacción con una empresa, organización o entidad, es una parte fundamental de la gestión empresarial que se centra en establecer y mantener relaciones positivas con los clientes, con el objetivo de fomentar la lealtad y la satisfacción del cliente, este concepto va más allá de la simple transacción comercial, involucrando aspectos emocionales y sociales que influyen en la percepción del cliente hacia la marca (Arenal C, 2019, pág. 29).

La atención al cliente implica la disposición y habilidad para escuchar activamente a los clientes, comprender sus inquietudes, responder a sus preguntas y resolver problemas de manera efectiva y eficiente. Además, busca anticipar las necesidades del cliente, proporcionando un servicio proactivo que va más allá de las expectativas. En esencia, se trata de brindar una experiencia positiva en cada punto de contacto entre la organización y el cliente.

Las empresas exitosas reconocen que la atención al cliente no se limita al departamento de servicio al cliente, sino que es una responsabilidad compartida en toda la organización. Cada empleado, desde el personal de ventas hasta el equipo de desarrollo de productos, contribuye a la

experiencia del cliente. La atención al cliente no solo se trata de resolver problemas cuando surgen, sino también de construir relaciones a largo plazo. Un servicio al cliente excepcional no solo satisface las necesidades del cliente, sino que crea una conexión emocional que puede traducirse en lealtad, recomendaciones positivas y, en última instancia, en el éxito sostenible de la empresa en un mercado cada vez más competitivo. En resumen, la atención al cliente es un componente vital para el crecimiento y la reputación de cualquier entidad, ya que influye directamente en la percepción y la satisfacción de aquellos a quienes busca servir (Calle M, 2017).

La atención al cliente en el ámbito parroquial, específicamente en el GAP (Grupo de Acción Parroquial), es crucial para fortalecer la comunidad y fomentar la participación de los miembros.

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva en la atención al cliente es fundamental para construir relaciones sólidas y satisfactorias, se compone de varios elementos clave que garantizan una interacción exitosa entre el cliente y el representante de servicio, la claridad es esencial; los mensajes deben ser expresados de manera directa y comprensible, evitando jergas o tecnicismos innecesarios. Esto reduce malentendidos y facilita la resolución de problemas.

La empatía

La empatía desempeña un papel crucial, los representantes deben demostrar comprensión y sensibilidad hacia las preocupaciones del cliente, creando un ambiente acogedor que fomente la confianza y la lealtad.

Escucha Activa

La escucha activa es otro componente clave, los agentes deben prestar atención total a las necesidades del cliente, haciéndoles sentir valorados; esto implica hacer preguntas clarificadoras y resumir la información para confirmar la comprensión mutua, Además, la adaptabilidad es esencial para satisfacer las diferentes personalidades y estilos de comunicación de los clientes. Los representantes deben ajustar su enfoque según la situación, manteniendo siempre la cortesía y el profesionalismo.

Rapidez y prontitud en la respuesta

La prontitud en las respuestas completa el panorama. Los clientes valoran una comunicación rápida y eficiente, lo que requiere una gestión eficaz del tiempo y el uso de herramientas tecnológicas adecuadas (Arenal C, 2019, pág. 46).

Es decir, la comunicación efectiva en la atención al cliente se construye sobre la base de la claridad, empatía, escucha activa, adaptabilidad y prontitud en las respuestas, creando experiencias positivas que fortalecen la relación cliente-empresa.

Interactividad

Establecer canales de comunicación efectivos para permitir la interacción con los clientes a través de diversos medios, como teléfono, correo electrónico, chat en línea y redes sociales.

La interactividad en el servicio al cliente es esencial para construir relaciones sólidas con los clientes y garantizar su satisfacción. La variedad de canales de comunicación disponibles permite adaptarse a las preferencias individuales de los clientes. El teléfono brinda una conexión más personal, mientras que el correo electrónico permite una comunicación detallada y

estructurada. El chat en línea ofrece respuestas rápidas, y las redes sociales facilitan la interacción en tiempo real y la retroalimentación pública (Calle M, 2017, pág. 27).

Es crucial para las empresas gestionar estos canales de manera coherente y eficiente. La implementación de sistemas integrados y plataformas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) garantiza un seguimiento efectivo de las interacciones. La adaptación a las nuevas tecnologías, como chatbot para respuestas automáticas y análisis de redes sociales para comprender las opiniones del cliente, también es esencial.

Claridad

Comunicarse de manera clara y empática, comprendiendo las necesidades del cliente y ofreciendo respuestas claras y útiles. La claridad en la comunicación implica expresar ideas de manera comprensible y sin ambigüedades. Esto se traduce en instrucciones claras, respuestas precisas y la capacidad de transmitir información de manera efectiva. La empatía, por otro lado, implica comprender y compartir los sentimientos del cliente (Cuesta E, 2020, pág. 31).

En el servicio al cliente, es fundamental comunicarse con empatía para establecer una conexión emocional. Esto implica reconocer las preocupaciones del cliente, validar sus experiencias y demostrar comprensión. La formación del personal en habilidades de comunicación, tanto verbal como no verbal, es esencial para cultivar la empatía.

La combinación de claridad y empatía en la comunicación garantiza que los clientes se sientan comprendidos y valorados. Proporcionar respuestas útiles y soluciones efectivas contribuye a la satisfacción del cliente y fortalece la reputación de la empresa.

Entrenamiento del personal

El entrenamiento del personal en el servicio al cliente es un componente crítico para garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades necesarias para interactuar efectivamente con los clientes. Esto va más allá de simplemente proporcionar información sobre productos o servicios; implica desarrollar habilidades interpersonales, resolución de problemas y gestión de conflictos (Alvarez M, 2019, pág. 33).

El personal debe estar familiarizado con los productos o servicios que ofrecen, pero también debe tener la capacidad de adaptarse a situaciones diversas y resolver problemas de manera eficiente. El entrenamiento debe incluir escenarios prácticos que reflejen situaciones del mundo real, permitiendo a los empleados practicar y perfeccionar sus habilidades.

Además, es crucial destacar la importancia de la actitud positiva y la cortesía en todas las interacciones. Los empleados deben comprender la importancia estratégica de su papel en la construcción de relaciones a largo plazo con los clientes. El continuo desarrollo y actualización del entrenamiento aseguran que el personal esté al tanto de las últimas tendencias, tecnologías y enfoques en el servicio al cliente, garantizando un servicio de alta calidad y adaptabilidad a medida que evolucionan las expectativas del cliente.

- **Habilidades de servicio al cliente:** Proporcionar capacitación continua a los empleados para desarrollar habilidades en el manejo de consultas, resolución de problemas y trato amable.
- **Conocimiento del producto/servicio:** Asegurar que el personal esté bien informado sobre los productos o servicios ofrecidos para brindar información precisa y asesoramiento efectivo (Cerna R, 2019).

La gestión de quejas y la resolución de problemas

Son aspectos críticos en cualquier negocio orientado al cliente. Un enfoque efectivo en estos aspectos no solo contribuye a la retención de clientes, sino que también mejora la reputación de la empresa y fortalece las relaciones con los clientes.

Aquí se profundizará en los procesos de quejas y la resolución efectiva de problemas, destacando la importancia de establecer procedimientos eficientes y estrategias efectivas para mantener la satisfacción del cliente.

Procesos de quejas

- **Recepción eficiente:**

Un primer paso crucial es garantizar un proceso eficiente para recibir quejas. Esto implica tener canales de comunicación abiertos y accesibles para los clientes, como líneas telefónicas dedicadas, correos electrónicos o formularios en línea. La rapidez con la que se recibe una queja puede influir significativamente en la percepción del cliente sobre la empresa.

- **Registro detallado**

Es esencial llevar un registro detallado de cada queja recibida. Esto no solo facilita el seguimiento del estado de las quejas, sino que también proporciona datos valiosos para la identificación de patrones y áreas de mejora. Un sistema de gestión de quejas bien estructurado puede ayudar en este aspecto.

- **Evaluación de la gravedad**

Cada queja debe ser evaluada en función de su gravedad y su impacto potencial en la satisfacción del cliente. Esto permite priorizar las quejas y asignar recursos de manera adecuada. Las quejas más críticas pueden requerir una atención inmediata y una resolución rápida.

- **Comunicación transparente**

Durante todo el proceso, la comunicación transparente con el cliente es esencial. Informar al cliente sobre el progreso de la resolución de su queja genera confianza y demuestra el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente. Mantener a los clientes informados también reduce la posibilidad de frustración y malentendidos (Ariza J & Ariza J, 2017).

Resolución efectiva de problemas

- **Análisis de causas raíz**

Al abordar problemas, es crucial realizar un análisis profundo para identificar las causas raíz. Esto implica ir más allá de las soluciones superficiales y entender por qué ocurrió el problema en primer lugar. Resolver la causa raíz asegura que el problema no vuelva a ocurrir en el futuro.

- **Formación del personal**

La formación del personal es fundamental para una resolución efectiva de problemas. Los empleados deben estar equipados con las habilidades necesarias para abordar situaciones difíciles, manejar quejas de manera profesional y trabajar hacia soluciones satisfactorias. La empatía y la escucha activa son habilidades especialmente importantes en este contexto.

- **Implementación de mejoras continuas**

La resolución de problemas no debería limitarse a situaciones reactivas; también debe incluir un enfoque proactivo. Implementar un sistema de mejora continua ayuda a prevenir problemas recurrentes al identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes constantes en los procesos y políticas.

- **Recopilación de retroalimentación**

Después de la resolución, es valioso recopilar la retroalimentación del cliente. Esto no solo proporciona información sobre la eficacia de las soluciones implementadas, sino que también brinda la oportunidad de cerrar el ciclo de servicio al cliente y fortalecer aún más la relación (Quisintuña L, 2018, pág. 28).

La gestión de quejas y la resolución efectiva de problemas son aspectos fundamentales para cualquier empresa centrada en el cliente. Establecer procedimientos eficientes y estrategias efectivas no solo ayuda a superar los desafíos, sino que también contribuye a construir una reputación sólida y a fomentar la lealtad del cliente a largo plazo.

Personalización del Servicio

La personalización del servicio es un componente esencial para el éxito de cualquier empresa, ya que permite establecer conexiones más sólidas y significativas con los clientes. Un aspecto fundamental de este proceso es el conocimiento del cliente, y para lograrlo eficientemente, el uso de sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) se vuelve crucial.

Los sistemas CRM son herramientas tecnológicas diseñadas para recopilar, organizar y gestionar la información relacionada con los clientes. Estos almacenan datos relevantes, como historiales de compras, preferencias, interacciones anteriores y cualquier otra información que pueda ser valiosa para entender las necesidades y comportamientos de los clientes. La recopilación de estos datos brinda a las empresas una visión integral de cada cliente, permitiéndoles adaptar sus servicios de manera más precisa (Tschohl, 2020).

Al emplear sistemas CRM, las empresas pueden personalizar la atención al cliente de diversas maneras. Por ejemplo, pueden anticipar las necesidades futuras de los clientes basándose en sus patrones de compra pasados, ofrecer recomendaciones de productos o servicios específicos y enviar ofertas personalizadas. Además, los agentes de servicio al cliente pueden acceder fácilmente a la información del cliente durante las interacciones, lo que les permite abordar consultas de manera más eficiente y personalizada.

La personalización del servicio basada en el conocimiento del cliente no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la lealtad a la marca. Al sentirse comprendidos y atendidos de manera individualizada, los clientes son más propensos a volver y recomendar la empresa a otros. Esto crea un ciclo positivo en el que la empresa no solo retiene a sus clientes existentes, sino que también atrae a nuevos clientes a través de referencias positivas (Vargas M & Aldana L, 2018, pág. 37).

La utilización de sistemas CRM para obtener un profundo conocimiento del cliente es esencial para proporcionar servicios altamente personalizados. La capacidad de adaptar las interacciones, ofertas y servicios a las preferencias individuales de los clientes no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye significativamente al éxito a largo plazo de la empresa.

Accesibilidad y conveniencia

La accesibilidad y conveniencia en los servicios de atención al cliente son elementos fundamentales para la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Garantizar la disponibilidad de servicios de atención al cliente de manera fácil y rápida a través de

diversos canales se traduce en beneficios significativos tanto para los clientes como para la empresa (Cuesta E, 2020, pág. 22).

En primer lugar, la disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, es esencial en la era digital actual. Los clientes, en su mayoría, buscan respuestas inmediatas a sus preguntas o soluciones a sus problemas. La falta de disponibilidad puede resultar en frustración y descontento por parte del cliente, lo que puede afectar negativamente la percepción de la marca y, en última instancia, la retención del cliente.

La diversificación de canales de atención al cliente

Es crucial. Los clientes tienen preferencias diversas y utilizan una variedad de plataformas, como redes sociales, chat en línea, correo electrónico o llamadas telefónicas. Garantizar la presencia en estos canales permite a las empresas adaptarse a las necesidades específicas de sus clientes, brindándoles la opción de elegir el canal que mejor se adapte a sus preferencias y circunstancias. Además, la disponibilidad en múltiples canales permite una mayor flexibilidad, lo que contribuye a la conveniencia para el cliente (Montoya & Boyero, 2016, pág. 31).

Impacto

El impacto positivo de una atención al cliente accesible y conveniente se refleja en la fidelización de los clientes. Cuando las empresas demuestran su compromiso con la satisfacción del cliente mediante la disponibilidad y accesibilidad, los clientes tienden a sentirse valorados y respaldados. Esto no solo fomenta la lealtad, sino que también puede generar comentarios positivos y recomendaciones, lo que contribuye a la construcción de una reputación sólida y positiva en el mercado (Calle M, 2017, pág. 44).

Además, la accesibilidad también puede ser un factor determinante en la toma de decisiones de compra. Los clientes potenciales tienden a favorecer a las empresas que ofrecen un servicio al cliente fácilmente accesible, ya que esto sugiere un compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. La disponibilidad y accesibilidad en los servicios de atención al cliente son elementos esenciales para el éxito empresarial en la era digital. Al garantizar que los clientes tengan acceso fácil y rápido a la atención al cliente a través de diversos canales, las empresas pueden mejorar la satisfacción del cliente, fomentar la lealtad y construir una reputación positiva en el mercado.

La inversión en la mejora de estos aspectos no solo beneficia a los clientes, sino que también se traduce en un retorno positivo para la empresa en términos de retención y adquisición de clientes.

Autoservicio

Proporcionar opciones de autoservicio, como plataformas en línea y FAQs, para que los clientes puedan resolver problemas por sí mismos cuando sea posible.

Medición y mejora continúa

Medición y mejora continua son elementos fundamentales en la gestión de cualquier servicio al cliente efectivo. Al establecer Indicadores Clave de Rendimiento (KPI), las organizaciones pueden evaluar de manera cuantitativa y cualitativa el desempeño de sus servicios, permitiendo la identificación de áreas de oportunidad y el diseño de estrategias de mejora.

Los KPI

Los KPI son métricas específicas que reflejan el rendimiento de un servicio al cliente. Entre los KPI comunes se encuentran los tiempos de respuesta, que miden la rapidez con la que se atienden las consultas o problemas de los clientes. Un tiempo de respuesta eficiente contribuye a

la satisfacción del cliente y a la percepción positiva de la empresa. Además, la tasa de resolución es otro KPI clave, que indica la capacidad de resolver problemas en el primer contacto, lo cual impacta directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente (Montoya & Boyero, 2016, pág. 39).

La satisfacción del cliente es un KPI crucial que mide la percepción general del cliente sobre el servicio recibido. La retroalimentación directa de los clientes es esencial para comprender sus expectativas y necesidades. Implementar encuestas de satisfacción, entrevistas o canales de retroalimentación en tiempo real permite obtener información valiosa. Analizar estos datos proporciona una visión holística de la experiencia del cliente, destacando áreas de mejora específicas.

Retroalimentación

La retroalimentación del cliente va más allá de los KPI y se centra en la voz del cliente. Establecer un canal de comunicación abierto y accesible fomenta la participación activa de los clientes, permitiéndoles expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones. Esta retroalimentación directa es una fuente invaluable de información sobre la calidad del servicio, identificando puntos de dolor específicos y áreas de mejora que pueden pasar desapercibidas mediante indicadores cuantitativos (Cuesta E, 2020, pág. 67).

Al recopilar retroalimentación de manera regular, las organizaciones pueden adaptarse rápidamente a las cambiantes expectativas y demandas de los clientes. La mejora continua se convierte en un proceso dinámico, guiado por la retroalimentación constante. Además, la transparencia en la gestión de la retroalimentación crea confianza entre la empresa y sus clientes, demostrando un compromiso genuino con la mejora continua.

La implementación efectiva de estrategias basadas en la retroalimentación del cliente

No solo se traduce en una mayor satisfacción del cliente, sino que también puede generar lealtad y promoción boca a boca. Los clientes valoran la capacidad de una empresa para escuchar y responder a sus necesidades, fortaleciendo así la relación cliente-empresa (Alvarez M, 2019, pág. 17).

La combinación de KPI bien definidos y una retroalimentación activa del cliente crea un marco sólido para la medición y mejora continua en el servicio al cliente. Este enfoque holístico no solo evalúa el rendimiento cuantitativo, sino que también captura las percepciones y experiencias subjetivas de los clientes, permitiendo a las organizaciones adaptarse de manera proactiva y proporcionar un servicio excepcional en constante evolución.

Cultura orientada al cliente

La cultura orientada al cliente es un enfoque empresarial que pone al cliente en el centro de todas las operaciones y decisiones. Esta filosofía se basa en la comprensión de que la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización. Al integrar la atención al cliente en la cultura organizacional, se establece una base sólida para construir relaciones sólidas con los clientes y garantizar su lealtad a lo largo del tiempo (Cuesta E, 2020, pág. 67).

Los valores empresariales

Son los principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones dentro de una empresa. En el contexto de una cultura orientada al cliente, estos valores deben reflejar un compromiso genuino con la satisfacción del cliente. Esto implica la adopción de principios como

la empatía, la escucha activa y la adaptabilidad para entender y abordar las necesidades cambiantes de los clientes. En todos los niveles de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea, se deben fomentar valores que destaquen la importancia del cliente. Esto se traduce en una mentalidad centrada en el servicio, donde cada empleado comprende su papel en la experiencia del cliente y trabaja activamente para mejorarla (Santacruz P, Pantigoso A, Perry J, & Carty P, 2016, pág. 59).

La formación y el desarrollo del personal

La formación y el desarrollo personal juegan un papel crucial en una cultura orientada al cliente. Los empleados deben estar equipados con las habilidades necesarias para interactuar de manera efectiva con los clientes, resolver problemas y anticipar sus necesidades. Esto implica no solo proporcionar conocimientos técnicos, sino también cultivar habilidades interpersonales y de comunicación (Teran A, 2016).

Además, la retroalimentación del cliente debe ser valorada y utilizada como una herramienta clave para la mejora continua. La empresa debe establecer mecanismos efectivos para recopilar comentarios, analizar tendencias y tomar medidas correctivas según sea necesario. Esto no solo demuestra un compromiso con la mejora.

La transparencia y la honestidad

Son también elementos esenciales en una cultura orientada al cliente. Los clientes aprecian la autenticidad y la sinceridad, y la empresa debe ser transparente en cuanto a sus políticas, procesos y productos. La construcción de la confianza es un proceso continuo que implica cumplir las

expectativas del cliente y comunicar claramente cuando surgen desafíos o cambios (Cerna R, 2019).

Una cultura orientada al cliente va más allá de simplemente ofrecer un buen servicio al cliente; implica integrar la atención al cliente en el ADN de la empresa. Al adoptar valores empresariales que enfatizan la importancia de satisfacer las necesidades del cliente, proporcionar la formación adecuada, utilizar la retroalimentación del cliente como herramienta de mejora y ser transparentes en todas las interacciones, una empresa puede construir relaciones sólidas.

7. Marco Metodológico

Método

El método descriptivo es una estrategia de investigación que se enfoca en observar y detallar fenómenos o eventos tal como son, sin manipulación o interpretación. Se basa en la recopilación de datos objetivos y la descripción precisa de características, comportamientos o características de un objeto, evento o situación específica, el método descriptivo en el estudio de caso "Atención al Usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Febres Cordero en el Periodo 2023" contribuyó al análisis detallado de las prácticas de atención al usuario, proporcionando una descripción objetiva de los procedimientos, interacciones y resultados dentro de la institución gubernamental durante ese período específico.

Técnicas

Las técnicas empleadas fueron:

Encuestas: se realizó una encuesta para conocer el punto crítico de los usuarios con respecto a la atención que brindan los colaboradores del GADP, las encuestas fueron estructuradas.

MEFI: este análisis de la matriz de factores internos ayudo a idenficar las falencias y puntos de acierto entorno a la atención que les brindan a los usuarios.

Instrumentos:

- Se utilizó encuestas con un formato estructurado para identificar con mayor certeza la experiencia del usuario con respecto a la atención otorgada en el GADP.
- Un formato de la matriz MEFI, que puntúa los aspectos internos de la empresa.

8. Resultados

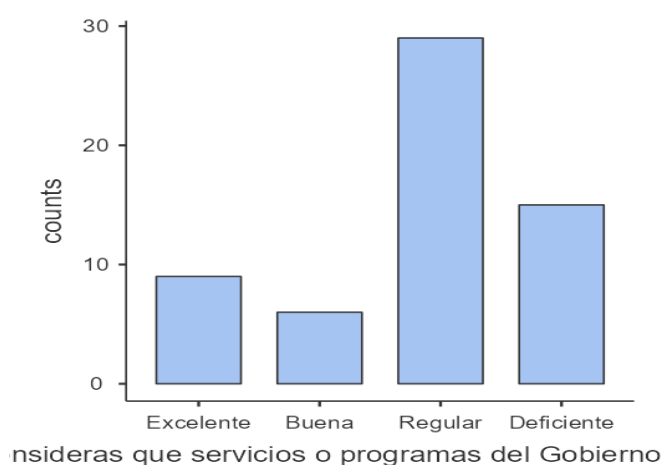
MEFI			
<i>Factores</i>	<i>Peso</i>	<i>Calificación</i>	<i>Peso Ponderado</i>
<i>F1-Fuerte presencia de marca</i>	<i>0,10</i>	<i>3</i>	<i>0,30</i>
<i>F2-Buen control de inventario</i>	<i>0,10</i>	<i>2</i>	<i>0,20</i>
<i>F3-Diversidad de productos</i>	<i>0,15</i>	<i>4</i>	<i>0,60</i>
<i>F4-Alianzas estratégica</i>	<i>0,15</i>	<i>3</i>	<i>0,45</i>
<i>D1-Competencia intensa</i>	<i>0,10</i>	<i>2</i>	<i>0,20</i>
<i>D2-Dependencia del estado</i>	<i>0,15</i>	<i>4</i>	<i>0,60</i>
<i>D3-Escasez de tecnología</i>	<i>0,15</i>	<i>3</i>	<i>0,45</i>
<i>D4-Desafios de sostenibilidad</i>	<i>0,10</i>	<i>2</i>	<i>0,20</i>
<i>Total</i>	<i>1</i>		<i>3,00</i>

Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Encuesta a los Usuarios

Frecuencias de ¿Consideras que servicios o programas del Gobierno Parroquial

¿Consideras que servicios o programas del Gobierno Parroquial	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Excelente	9	15.3 %	15.3 %
Buena	6	10.2 %	25.4 %
Regular	29	49.2 %	74.6 %
Deficiente	15	25.4 %	100.0 %

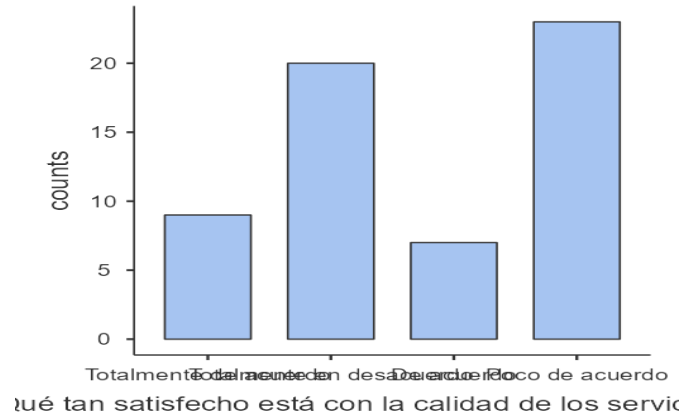


Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

Frecuencias de ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios recibí

¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios recibí	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	15.3 %	15.3 %
Totalmente en desacuerdo	20	33.9 %	49.2 %
De acuerdo	7	11.9 %	61.0 %
Poco de acuerdo	23	39.0 %	100.0 %

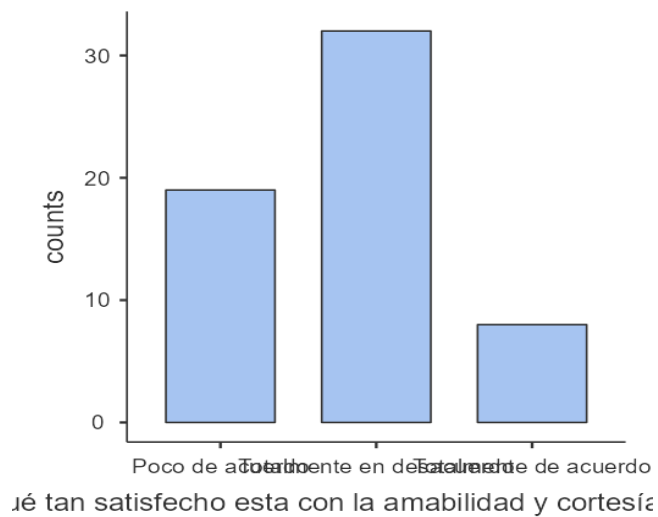


Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

Frecuencias de ¿Qué tan satisfecho esta con la amabilidad y cortesía del personal

¿Qué tan satisfecho esta con la amabilidad y cortesía del personal	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Poco de acuerdo	19	32.2 %	32.2 %
Totalmente en desacuerdo	32	54.2 %	86.4 %
Totalmente de acuerdo	8	13.6 %	100.0 %

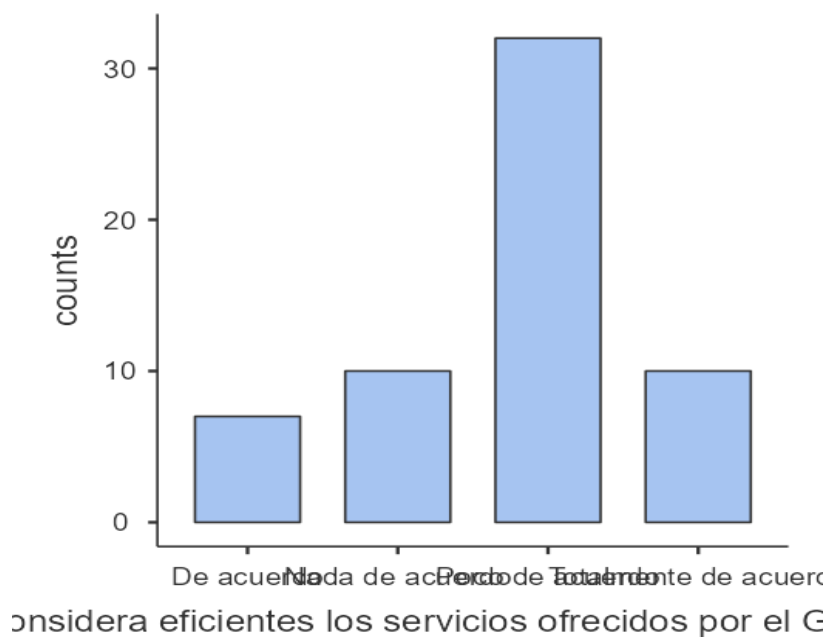


Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

Frecuencias de ¿Considera eficientes los servicios ofrecidos por el Gobierno P

¿Considera eficientes los servicios ofrecidos por el Gobierno P	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
De acuerdo	7	11.9 %	11.9 %
Nada de acuerdo	10	16.9 %	28.8 %
Poco de acuerdo	32	54.2 %	83.1 %
Totalmente de acuerdo	10	16.9 %	100.0 %



Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

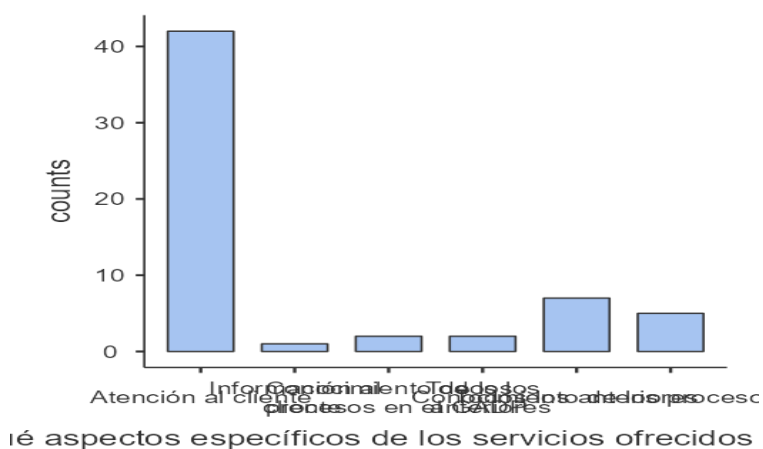
Fuente: App. Jamovi

Frecuencias de ¿Qué aspectos específicos de los servicios ofrecidos por el Gob.

¿Qué aspectos específicos de los servicios ofrecidos por el Gob.	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Atención al cliente	42	71.2 %	71.2 %
Información al cliente	1	1.7 %	72.9 %
Conocimiento de los procesos en el GADP	2	3.4 %	76.3 %

Frecuencias de ¿Qué aspectos específicos de los servicios ofrecidos por el Gob.

¿Qué aspectos específicos de los servicios ofrecidos por el Gob.	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Todos los anteriores	2	3.4 %	79.7 %
Todos los anteriores	7	11.9 %	91.5 %
Conocimiento de los procesos en el GADP	5	8.5 %	100.0 %

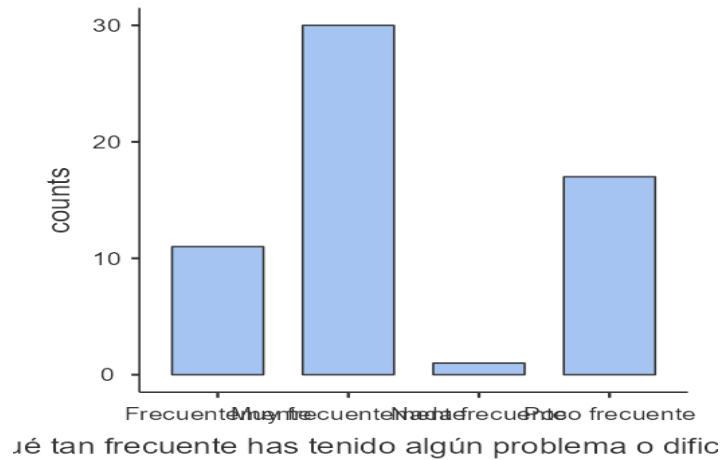


Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

Frecuencias de ¿Qué tan frecuente has tenido algún problema o dificultad al ac

¿Qué tan frecuente has tenido algún problema o dificultad al ac	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Frecuentemente	11	18.6 %	18.6 %
Muy frecuentemente	30	50.8 %	69.5 %
Nada frecuente	1	1.7 %	71.2 %
Poco frecuente	17	28.8 %	100.0 %



Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

9. Discusión de Resultados

Los resultados sobre el análisis de factores internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial (GADP) basado en la evaluación de la matriz EFI (Evaluación de Factores Internos), fue primordial analizar cada uno de los puntos mencionados y cómo impactan en la eficiencia y satisfacción de los servicios que ofrece esta entidad gubernamental a nivel local. En primer lugar, se destaca la diversidad de servicios que ofrece el GADP, lo cual puede ser considerado como una fortaleza. La capacidad de proporcionar una variedad de servicios a la comunidad puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y aumentar la relevancia del GADP en la comunidad. Sin embargo, la dependencia del estado puede ser una vulnerabilidad, ya que los cambios políticos pueden afectar la estabilidad y continuidad de estos servicios. Esto resalta la importancia de diversificar las fuentes de financiamiento y buscar formas de auto-sostenibilidad para reducir esta vulnerabilidad.

Por otro lado, se menciona el control de inventario y la competencia intensa como desafíos que requieren atención inmediata. La gestión eficiente de los recursos y la capacidad de adaptarse a un entorno competitivo son fundamentales para mantener la eficacia y la relevancia del GADP. Es necesario implementar estrategias de gestión de inventario efectivas y buscar formas de diferenciarse de la competencia para mantener y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, además, se señala la escasez de tecnología y los desafíos de sostenibilidad como preocupaciones que deben abordarse para mejorar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. La inversión en tecnología puede mejorar la eficiencia de los procesos internos y la prestación de servicios, mientras que abordar los desafíos de sostenibilidad es crucial para garantizar la viabilidad a largo plazo del GADP y su capacidad para satisfacer las necesidades de la comunidad en evolución.

En cuanto a la percepción de los servicios por parte de los ciudadanos, se observa que la mayoría se perciben como regulares, lo que indica margen de mejora. Es importante centrarse en abordar las áreas que se perciben como deficientes para mejorar la satisfacción general. La atención al cliente es un aspecto destacado de los servicios ofrecidos por el GADP, pero la amabilidad y cortesía del personal presentan una clara insatisfacción entre los encuestados. Mejorar la actitud y el trato del personal es fundamental para ofrecer un servicio más acogedor y respetuoso, lo que puede mejorar significativamente la percepción general de los servicios del GADP por parte de la comunidad, además, se destaca una percepción de falta de eficiencia en los servicios ofrecidos por el GADP, lo que sugiere una necesidad crítica de mejorar la gestión y los procesos internos. La eficiencia es esencial para garantizar servicios efectivos y satisfactorios, por lo que es crucial abordar este problema para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

En términos de comunicación y capacitación del personal, se observa que la información al cliente y el conocimiento de los procesos en el GADP presentan una baja percepción. Mejorar la comunicación y la capacitación del personal puede ayudar a brindar un servicio más completo y efectivo, lo que puede mejorar la experiencia general del cliente y la percepción de los servicios del GADP. Finalmente, se destaca una alta incidencia de problemas o dificultades al acceder a los servicios del GADP, lo que indica una clara necesidad de abordar y resolver los obstáculos que enfrentan los ciudadanos al intentar utilizar los servicios gubernamentales a nivel local.

Mejorar la accesibilidad y la facilidad de uso de los servicios puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente y la eficacia del GADP en el cumplimiento de su misión de servir a la comunidad, el análisis de factores internos del GADP revela una combinación de fortalezas y áreas de mejora que impactan en la eficiencia y satisfacción de los servicios ofrecidos por esta entidad gubernamental a nivel local.

10. Conclusiones

Para concluir, es crucial reconocer que el análisis de factores internos del (GADP) ha identificado tanto fortalezas como áreas de mejora significativas. La diversidad de servicios ofrecidos por el GADP se destaca como una fortaleza que puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y aumentar su relevancia en la comunidad local. Sin embargo, la dependencia del estado representa una vulnerabilidad que subraya la necesidad de diversificar las fuentes de financiamiento y buscar el auto sostenibilidad. Además, el control de inventario y la competencia intensa son desafíos que requieren atención inmediata para mantener la eficacia y relevancia del GADP.

En otro aspecto, la percepción de los servicios por parte de los ciudadanos revela un margen de mejora importante. Aunque la atención al cliente es destacada, la amabilidad y cortesía del personal presentan insatisfacción entre los encuestados. Mejorar la actitud y el trato del personal es fundamental para ofrecer un servicio más acogedor y respetuoso. Asimismo, la falta de eficiencia en los servicios y la necesidad de mejorar la gestión y los procesos internos son áreas críticas que deben abordarse para elevar la calidad de los servicios ofrecidos por el GADP.

Para finalizar, es fundamental destacar la importancia de mejorar la comunicación y la capacitación del personal para brindar un servicio más completo y efectivo. Asimismo, abordar y resolver los obstáculos que enfrentan los ciudadanos al acceder a los servicios del GADP es esencial para mejorar la satisfacción del cliente y la eficacia de la entidad en su misión de servir a la comunidad. En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de un enfoque integral que combine la diversificación financiera, la mejora de la eficiencia interna, la capacitación del personal y la eliminación de obstáculos para garantizar la eficacia y satisfacción de los servicios.

11. Recomendaciones

- Se recomienda diversificar las fuentes de financiamiento del GADP para reducir la dependencia del estado y aumentar el auto sostenibilidad. Esto podría incluir la búsqueda de asociaciones público-privadas, la exploración de oportunidades de financiamiento externo y el desarrollo de estrategias de recaudación de fondos.
- Se sugiere mejorar la capacitación del personal del GADP para enfatizar la importancia de la amabilidad, cortesía y eficiencia en el servicio al cliente. Esto podría incluir programas de formación en habilidades de comunicación, atención al

cliente y gestión de conflictos para garantizar un trato respetuoso y acogedor hacia los ciudadanos.

- Se propone implementar medidas para mejorar la eficiencia interna del GADP, incluyendo el control de inventario y la optimización de los procesos internos. Esto podría implicar la revisión y actualización de los procedimientos operativos estándar, la adopción de tecnologías eficientes y la asignación adecuada de recursos para mejorar la calidad y rapidez de los servicios ofrecidos.
- Se recomienda identificar y abordar los obstáculos que enfrentan los ciudadanos al acceder a los servicios del GADP. Esto podría incluir la simplificación de los procedimientos de solicitud, la mejora de la accesibilidad física y digital de las instalaciones y la implementación de mecanismos de retroalimentación para recopilar comentarios de los usuarios y realizar ajustes según sea necesario.

12. Bibliografía

Álvarez J, J. (2006). *Gestion de Calidad*. Colombia: PEARSON.

Alvarez M, M. (22 de Abril de 2019). *repositorio.unemi.edu.ec*. Obtenido de [repositorio.unemi.edu.ec](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4474/1/1%E2%80%99CINFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20EN%20LA%20SATISFACI%C3%93N%20DE%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20DEPARTAMENTO.pdf):
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4474/1/1%E2%80%99CINFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20EN%20LA%20SATISFACI%C3%93N%20DE%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20DEPARTAMENTO.pdf>

Arenal C, C. (2019). *Gestión de Atención al cliente*. Colombia: LONDOÑO.

Ariza J, J., & Ariza J, J. (2017). *Informacion y Servicio al Cliente*. España: Mc Graw Hill.

Calle M, M. (2017). *Atencion al Cliente*. Mexico: PEARSON.

Cerna R, R. (2019). *Calidad en Servicio al Cliente*. Colombia: PATRIA.

Cuesta E, E. (2020). *Estilos de liderazgo y su influencia en la sustentabilidad de las organizaciones de servicios de remediación ambiental ecuatorianas en la provincia de Orellana*. Quito, Ecuador : Universidad Andina Simón Bolívar .

Montoya, N., & Boyero, L. (2016). *Servicio al Cliente*. Colombia: McGraw Hill.

Quisintuña L, L. (2018). *Los Gestores de Calidad en servicio al cliente*. Quito; Ecuador: SANTILLANA EDICIONES.

Ramirez, E. (2018). *Calidad en el servicio al cliente*. Colombia: PEARSON.

Rios N, N., J, P., Javier, E, G., & Elizabeth. (2019). *Logística y Calidad*. Mexico: ITSON.

Rios N, N., Portugal J, J., & Gonzales E, E. (2018). *Logística y Calidad*. Mexico: Oficina de publicación de obras literarias y científicas Cecilia Ivonne Bojórquez Díaz.

Santa Cruz, P., Pantigoso, A., & Perry, J. (2018). *Gestión de Calidad y Atención Al cliente*. Colombia: Mc Graw Hill.

Santacruz P, P., Pantigoso A, A., Perry J, J., & Carty P, P. (2016). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente*. Madrid: McGraw Hill.

Teran A, A. (2016). *Servicio al Cliente y su Gestión de éxito*. Babahoyo: Patria.

Tschohl, J. (2020). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia* (Vol. I). Madrid: Service Quality Institute Latin America.

Vargas M, M., & Aldana L, L. (2018). *Calidad y Servicio (Conceptos y Herramientas)*. Bogota; Colombia: ECOE EDICIONES.

13. Anexos

Anexo 1 Carta de Autorización



Magister
Eduardo Galeas Guijarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos GAD Parroquial Rural De Febres Cordero del Cantón Babahoyo y de la Provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha AUTORIZADO al

Anexo 2 RUC de la empresa



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE FEBRES CORDERO

Número RUC
1260026290001

Representante legal
• MARISCAL JIMENEZ MARIA ELIZABETH

Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR	
Fecha de registro 25/06/2002	Fecha de actualización 15/05/2023	Inicio de actividades 27/10/2000
Fecha de constitución 27/10/2000	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** FEBRES CORDERO (LAS JUNTAS) (CAB. EN MATA DE CACAO)

Dirección

Calle: 24 MAYO **Número:** S/N **Intersección:** 12 DE OCTUBRE **Referencia:** JUNTO A LA TENENCIA POLITICA

Medios de contacto

Celular: 0993196472 **Email:** gadfcordero@hotmail.com **Celular:** 0985884601

Actividades económicas

• 084300101 - OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD SOCIAL.

Establecimientos

Anexo 3 Certificado de Antiplagio

Anexo 4 Matriz EFI

MEFI

<i>Factores</i>	<i>Peso</i>	<i>Calificación</i>	<i>Peso Ponderado</i>
-----------------	-------------	---------------------	-----------------------

Total

Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Anexo 5 Formato de las Encuestas

Frecuencias de

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Excelente			
Buena			
Regular			
Deficiente			

Elaborado por: Francis Jahir Herrera Cevallos

Fuente: App. Jamovi

