



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS**

" El presente cuestionario tiene por objetivo conocer todo lo relacionado al proceso de un pago "

SECCIÓN 1: DATOS DEL ENTREVISTADO

| | | |
|--|----------------------------|--------------------|
| GÉNERO: M <input type="checkbox"/> | F <input type="checkbox"/> | EDAD: _____ |
| TIEMPO LABORANDO EN LA INSTITUCION: _____ | | |
| DEPARTAMENTO: _____ | | |

SECCIÓN 2:

1. ¿ Cual es el cargo que Ud. desempeña? (Marque con una X la casilla que contenga su respuesta)

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Jefe departamental | <input type="checkbox"/> |
| Asistente | <input type="checkbox"/> |
| Auxiliar | <input type="checkbox"/> |
| Ayudante | <input type="checkbox"/> |

2.¿Cree Ud. Que los Jefes departamentales tienen absoluto conocimiento acerca del proceso del departamento que dirige? (Marque con una X la casilla que contenga su respuesta)

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Tiene Ud. Pleno conocimiento acerca del proceso total que se realiza para poder realizar un pago?

| | |
|-------------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| No responde | <input type="checkbox"/> |

4. ¿ Conoce Ud. El organigrama de la institución, y los niveles jerárquicos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Cree Ud. que existen funciones duplicadas?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Cree usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para realizar las funciones encomendadas?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Total Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Parcial Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| Parcial Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Total Acuerdo | <input type="checkbox"/> |

7. ¿A su criterio, existe rotación del personal en el área?

(Marque máximo dos opciones con una X en la casilla que contenga su respuesta)

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Total Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Parcial Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| Parcial Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Total Acuerdo | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Hace cuánto tiempo usted se encuentra realizando la función actual? (Escriba la cantidad)

Meses _____ ó Años _____



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS**

9. ¿ Actualmente hay un registro de los diversos tramites de pagos?

(Marque máximo dos opciones con una X en la casilla que contenga su respuesta)

| | |
|--------------------|--|
| Total Desacuerdo | |
| Parcial Desacuerdo | |
| Indiferente | |
| Parcial Acuerdo | |
| Total Acuerdo | |

10. ¿Existe un control en los pagos que se realizan en cada departamento?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|--------------------|--|
| Total Desacuerdo | |
| Parcial Desacuerdo | |
| Indiferente | |
| Parcial Acuerdo | |
| Total Acuerdo | |

11. La aprobación de los pagos se realizan de acuerdo al orden en que han sido ingresadas al sistema?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|--------------------|--|
| Total Desacuerdo | |
| Parcial Desacuerdo | |
| Indiferente | |
| Parcial Acuerdo | |
| Total Acuerdo | |

12. Los pagos se realizan a tiempo y de manera correcta

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

En caso de que su respuesta sea negativa, continúe con la pregunta #12, caso contrario pase a la pregunta #13.

13. ¿Cuándo los pagos no se realizan a tiempo y de manera correcta cuales son los motivos?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

De acuerdo a esta calificación:

TD = Total Desacuerdo
PD = Parcial Desacuerdo
I = Indiferente
PA = Parcial Acuerdo
TA = Total Acuerdo

| Alternativas | TD | PD | I | PA | TA |
|-------------------------------------|----|----|---|----|----|
| Autorizaciones Incompletas | | | | | |
| Documentación mal elaborada | | | | | |
| Falta de disponibilidad | | | | | |
| Documentación incompleta | | | | | |
| Pago no es de acuerdo al reglamento | | | | | |
| Perdida de documentación | | | | | |

Otro (especifique) :

14. ¿Se cuenta con archivos que respalden la información de los tramites de pago en el sistema? (

Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

15. ¿Como califica usted al sistema que se utiliza (SAF), para procesar los tramites de pago? (

Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|-----------|--|
| Muy Bueno | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Malo | |
| Muy Malo | |



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS**

16. ¿En el Sistema existe un registro de los todos los usuarios, de tal manera que se pueda identificar de manera exacta en que parte del proceso se encuentra el pago?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|-----------|--|
| Si | |
| No | |
| Desconoce | |

20. ¿ Como cree usted que los clientes califican el servicio que se brinda?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|-----------|--|
| Muy Bueno | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Malo | |
| Muy Malo | |

17. ¿ Todos los tramites se realizan de acuerdo a los reglamentos y leyes que rigen a la institución publica?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|--------------------|--|
| Total Desacuerdo | |
| Parcial Desacuerdo | |
| Indiferente | |
| Parcial Acuerdo | |
| Total Acuerdo | |

18.- Cuando el proceso de pago ha culminado, se procede a comunicarle a los beneficiarios que el pago esta listo?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|-------------|--|
| Si | |
| NO | |
| No Contesta | |

19. ¿Se envía al personal a capacitarse constantemente?

(Marque con una X la casilla que contenga su respuesta).

| | |
|--------------------|--|
| Total Desacuerdo | |
| Parcial Desacuerdo | |
| Indiferente | |
| Parcial Acuerdo | |
| Total Acuerdo | |