



**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	