



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la
Provincia de Los Ríos**

EGRESADA:

Geomaira Gardenia Pazmiño Pazmiño

TUTORA:

Ing. Gina Maribel Carrasco Echeverría, MBA

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El sector público es el conjunto vinculado de diferentes organismos que a través de cada uno de ellos hace posible el cumplimiento de las leyes y la normativa regulada actual que se localizan introducidos en los diferentes organismos dependientes.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, es una institución pública, consta de un personal capacitado, para constituir las diversas actividades asignadas, el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos tiene como objetivo manifestar y elaborar planes a favor de la provincia, encaminado al logro y gozo total de los exigencias y escaseces de los usuarios, así como también alcanzar sus objetivos y cumplir como entidad pública.

Esta indagación posee un propósito fundamental, conocer los diferentes procesos y persecuciones a las distintas acciones que se establecen y que ejecuta el Gad provincial de Los Ríos, en la sección administrativa en indagar si existe una correcta y laboriosa aplicación de los procesos, procedimientos, políticas de control en la sección administrativa e inmediatamente efectuar un estudio minucioso al instructivo de funciones de los diferentes cargos de los respectivos colaboradores, y de esta manera conocer si van acorde a sus perfiles.

El caso de estudio se generó debido al desconcierto de los habitantes de la provincia de Los Ríos ya que ellos concurren al Gad en busca de requerimientos para su comunidad o para las distintas secciones de la provincia. Una de las

dificultades más presentadas dentro de la organización, es la demora en la atención que reciben ya que por diferentes factores de tiempo dentro de la institución cambian la hora de atención estipulada y los atienden después de varios minutos inclusive horas, estos factores se presentan en el lapso del año.

La metodología sistemática que se formuló y manejo es cualitativa y cuantitativa, dentro de la indagación se detallan diferentes prototipos de investigación entre los cuales se mencionan los de tipo bibliográficos ya que para argumentar un estudio de caso se necesita sustentos teóricos, del mismo modo la indagación de campo fortalece la etapa existente de la dirección y manejo de los recursos monetarios, la indagación de este caso de estudio está vinculado y direccionado en la Sub-línea de investigación modelo de gestión administrativa mediante el cual se afianza con la aplicación del método descriptivo y radicó en narrar y evaluar contextos de vicisitudes, examinando los datos colectivos para expresar así, cuáles son las variables que están interrelacionadas y de esta manera evidenciar una definición idónea, manipulando razonamientos consecuentes que permitan justificar el comportamiento y su estructura

La destreza que se utilizó en el estudio de caso es la técnica de la entrevista y se la direcciono a la sección administrativa del Gad provincial de Los Ríos, para percibir la etapa actual de la gestión administrativa y sus procesos, los instrumentos fueron la guía de entrevista que ayudo a determinar las preguntas más idóneas para conocer la situación real del GAD Provincial sujeto a investigación.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, dispone de 210 empleados aproximadamente, actualmente dirigido por el prefecto Ing. Marco Troya, cuenta con autonomía política, jurídica y administrativa, está ubicada en la ciudad de Babahoyo, avenida Universitaria y clemente Baquerizo, tiene como objetivo expresar, proyectar, planificar y ejecutar actividades, proyectos y obras que ayuden al desarrollo de la provincia.

Según expresa (Carmona, 2017) Toda empresa posee un propósito, algún elemento como por ejemplo porque fue creada o el motivo de su existencia y cuáles serán los procesos que se van a realizar con el paso del tiempo, para lo cual se deben definir claramente la misión, la visión, los objetivos y el ambiente laboral interno que requieren los colaboradores, cada uno de los factores anteriormente mencionados van hacer el factor clave para alcanzar sus fines. Al momento de no contar la debida noción de los procesos, procedimientos, misión, visión de la empresa se corre con el peligro y a la vez riesgo inevitable de ir a la deriva provocando situaciones desfavorables, donde se deberá tomar en consideración diferentes parámetros para actuar de la forma correcta y cumplir con los requerimientos deseados.

Dentro de la Constitución en el artículo 5 del COOTAD, admitido y aprobado por la República del Ecuador puntualiza que los regímenes autónomos descentralizados y los métodos especiales consiguen el derecho

y el deslizamiento seguro de estos niveles de gobierno para administrar mediante normas, leyes, normativas y organismos concernientes en beneficio de la comunidad y de sus habitantes

(Còdigo orgànico organizaciòn territorial autonomia descentralizaciòn , 2012, pág. 6)

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, es un organismo público, vinculado en el Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, conserva independencia administrativa y financiera donde sus recursos están vinculados a otorgarse a la comunidad o sociedad prevaleciendo y satisfaciendo sus carencias y necesidades en correlación con el Plan Nacional del Buen Vivir.

Desde su creación el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de los Ríos, tiene como finalidad de cumplir con los requerimientos y la complacencia de la comunidad de la provincia Riosenses, como institución se direcciona y encamina a prevalecer los derechos de los ciudadanos, a excepción con el pasar el tiempo son más las peticiones por compensar, las actividades, programas, servicios que brinda esta institución son muy diversos, los habitantes que acuden al Gad son atendidos en la misma entidad, allí ejecutan los tramites y se otorgan las 4 solicitudes indispensables para adoptar beneficios por parte de la organización, al mismo tiempo de realizar obras en diferentes sectores de la provincia también promueve emprendimientos asociativos, ofreciendo la materia prima o herramientas de acuerdo a los estándares que requiera el emprendimiento que desean efectuar los miembros de la asociación, estos los que se destacan avicultura, piscicultura, porcicultura, apicultura.

La cultura de servicio se muestra a través de la cualidad y conducta de las diferentes personas con las cuales el cliente entra en contacto. Esta incluye la educación general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los inconvenientes, ofrece o amplía la indagación, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto provoca un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a nuestra empresa. (Torres, 2010, pág. 7)

Conjuntamente de lo antes indicado preexisten inconvenientes de repartición de solicitudes u oficios en varios casos se encuentran en diferentes departamentos motivo por el cual se chocan las citas establecidas por los expertos de exploración que en este caso son los técnicos encargados de los diferentes proyectos que ha creado el país para las diferentes provincias, entre los que se puede mencionar apicultura, ganadería entre otros, para la movilización de los técnicos la institución pone a disposición un vehículo para que se realice las visitas a las comunidades dentro de la provincia, pero en varios casos no se cumple con el cronograma establecido debido a que solo disponen de un vehículo. Toro (2015) define: “Anomalías como un comportamiento extraño o mal funcionamiento que afecta al rendimiento de un componente de la red pero no provoca una fallo en el componente” (pág. 9).

En el proceso para obtener ayuda por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Los Ríos, para promover un proyecto de emprendimiento asociativo, requiere de diversos procesos y procedimientos que como comunidad deben cumplir, pero sin embargo el proceso en estos requerimientos o requisitos son pausados, ya que deben de recolectar un sin

número de documentos, archivos, comprobantes que en varios casos se complica al tramitarlos, lo que provoca retardo en las personas o habitantes implicados en el proyecto, al momento de reunir y cumplir con todos los requerimientos establecidos por la institución en este caso el Gad de Los Ríos, se organiza una reunión en la comunidad donde se empleara el proyecto o emprendimiento, estas autoridades fijan una fecha pero al llegar el día se presentan inconvenientes de carácter mayor por lo que se cancela la reunión provocando el retraso del proceso.

La gestión de procesos es un campo del discernimiento en alineación a la formación, se puede pretender una definición: la gestión de procesos es una forma integral de asemejar, alcanzar y aumentar el valor adherido de los métodos de la organización para cumplir con la habilidad de negocio y engrandecer el nivel de satisfacción de los clientes. (Zambrano, 2017, pág. 22)

Los habitantes de la provincia de Los Ríos son los que más soportan las consecuencias de los factores antes mencionados, la falta de compromiso y profesionalismo ha formado y creado descontento e insatisfacción en los Riosenses ya que cuando van a presentar una queja no saben a qué departamento dirigirse para reportar la inadecuada atención que brinda la institución anteriormente mencionada.

Según (Carol Deeb , 2019) carecer de una dirección administrativa puede provocar y desplegar un impacto en las sistematizaciones globales de la organización incluyendo sus empleados. Los gerentes poco profesionales existen y van arrastrando consigo a sus empleados, es ahí donde los

superiores deben tomar medidas drásticas, teniendo desafíos dentro de la empresa para poder nivelar la baja que se está dando en el momento, uno de los problemas más preocupantes es el del presupuesto, las actividades, proyectos, ya que si no se aplica estrategias que beneficien a la institución esta produciría molestias y descontentos en la comunidad, cada uno de estos factores mencionados anteriormente están vinculados a la carencia que presenta el Gad de la provincia de Los Ríos.

La gestión de competitividad en el Gobierno autónomo descentralizado de la Provincia de Los Ríos, no se está extendiendo de una manera conveniente ya que algunos colaboradores no se están desempeñando correctamente en su área de trabajo como debería de ser, esto origina falencias en el ejercicio laboral de los colaboradores, cada una de las falencias provoca que los habitantes estén insatisfechos con la atención brindada por parte de la institución, y hay personas que se lamentan de la carencia de atención al usuario, varios departamentos no tienen una excelente comunicación debido a este factor relevante se generan inconvenientes a la hora de desempeñar una labor.

La entidad corresponderá a satisfacer todas las escaseces y perspectivas del usuario para que de este modo se constituya un dictamen positivo que es lo que se llama calidad de servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas perspectivas por ser subjetivas, es necesario disponer de investigación apropiada sobre los clientes que domine aspectos relacionados con sus escaseces y los caracteres que se fijan para evaluar la calidad de un servicio. Es significativo destacar que cuando en una organización se diseña la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe,

antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro. (PÉREZ, 2015, pág. 49)

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de los Ríos, se ha comprobado que existe una deficiente atención al usuario por parte del personal administrativo y de servicios, lo que implica que no se está cumpliendo con los objetivos institucionales, según (Estrada., 2012), “que prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas, el servicio es inmaterial, no podemos llevarlo en nuestros maletines, se encuentra en nuestro interior, tiene consecuencias favorables en el cliente/público usuario y brinda satisfacción profesional a quien lo proporciona”.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, posee con un moderno modelo de servicio en desarrollo infantil de la cual atienden a los niños de uno a tres años, son disposiciones convenientes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y con la nueva ley del COOTAD, donde se puntualiza diferentes factores como lo son la nutrición, cuidado diario, recreación y varios programas que ayudaran al crecimiento del niño, en el artículo 64 del (COOTAD, 2012), “se especifica que las labores del gobierno autónomo descentralizado provincial tiene como objetivo: priorizar, promover, plantear, fomentar coordinar, ejecutar y garantizar el desarrollo de un buen vivir mediante la ejecución de distintos estándares públicos”.

En el centro de desarrollo infantil (CDI) la falencia más evidente es la cancelación de sueldos a las promotoras educacionales ya que su pago retrasa por unos cuantos meses, lo que genera desconcierto, desamino e insatisfacción en las educadoras, uno de estos elementos va a repercutir en el cuidado que se le brinde a los niños, ya que ellas se sienten desanimadas y no tendrán el mismo interés de cuidar y velar por la educación, salud e integridad, motivo por el cual los objetivos son se cumplirán conforme a lo estipulado, según (Lanus, 2013) “el servicio en la organización busca esencialmente satisfacer aquellas necesidades que presenta el cliente, es por ello que puede afirmarse entonces que la ausencia de demanda de servicios no le permite a las organizaciones desarrollar proyectos que giren en torno a ello”. Frente al servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, como factor esencial en la organización utiliza diversas herramientas han sido desarrolladas dentro de la provincia con el fin de que haya un mejoramiento continuo en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, carece de una idónea selección de personal ya que no se verifica si el perfil que ocupara este acorde a su cargo, los representantes implicados en el reclutamiento escogen a individuos por parentesco, amistad y no analizan los factores que representan el seleccionar a una persona no acta para el puesto, ya que en un futuro traerá consecuencias para la organización

La selección de personal es el transcurso mediante el cual se realiza una serie de procedimientos para la elección del individuo apropiado para desempeñarse en un cargo que vaya acorde a su perfil y que se ajuste a su

puesto laboral, dentro del cual deberá desempeñar una eficiencia, eficacia y sobretodo manejarse con profesionalismo, como de igual forma la utilidad del personal. (Chiavenato, 2006, pág. 6)

El organigrama del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, está compuesto de forma culta y adecuada donde cada uno de los colaboradores ejecute su trabajo de una correcta y adecuada, pero existe la carencia de comunicación entre los departamentos de la institución, ya que no se sienten capaces de difundir opiniones, debido a que en este tipo de entidades tiene que ver mucho la política y en varias ocasiones el personal de trabajo es cambiante, lo que provoca un nuevo contexto de trabajo, ya que pertenecen a diferentes partidos políticos y cada uno cuenta con diferentes maneras de pensar y actuar , todo esto genera

Los métodos de organización se personifican de una manera sistemática y automática y se representan como organigramas, distinguidos como graficas o cartas de organización. Estas representaciones consisten en que cada departamento o sección se represente por un cuadro con su respectivo nombre de ese puesto a ocupar, cada cuadro ira direccionado con su respectiva línea mediante las cuales indicaran el rango de autoridad y responsabilidad encargada por la empresa (Espinosa, 2013, pág. 3)

La correlación de las piezas administrativas y los subordinados es profesional y eficaz, al momento de encomendar una tarea ellos adquieren nuevas experiencias, con respecto a la atención brindada rara vez tiene quejas por parte de los usuarios y si se presentase alguna anomalía en la atención al usuario lo

primero que haría el departamento administrativo es una capacitación constante a sus subordinados y de esta manera tener un control interno adecuado.

La capacitación, es un proceso instructivo de carácter estratégico perseverante de manera instituida y sistémica, mediante el cual el personal obtiene y desenvuelve conocimientos, destrezas y habilidades específicas relativas al trabajo, y cambiar los nuevos estándares frente a las diferentes vicisitudes o aspectos que se vayan presentando o mostrando dentro de la organización direccionado a cada área laboral. Como mecanismo del proceso de perfeccionamiento de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, un proceso definido de condiciones y períodos orientados a alcanzar la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el aumento y sostenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. (Chiavenato, 2009, pág. 312)

Dentro de la organización el control interno es el proceso diseñado, realizado, implementado y progresivo por los responsables del gobierno de la entidad, la orientación, dirección y otro personal, con el propósito de suministrar una seguridad moderada sobre la adquisición de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias ajustables. (Pombo, 2016, pág. 6)

Con el apoyo oportuno y eficiencia, las provincias cuentan con gobiernos democráticos, autónomos, coordinados y participativos, que promueven el desempeño integral y humano-sustentable de las comunidades, según (España, 2015),” indica que la evaluación del desempeño consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador. Su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los jefes inmediatos de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados para el cumplimiento de nuestros compromisos emanados de las líneas estratégicas y directrices del Plan Estatal de Desarrollo”.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, carece de un correcto examen en el desempeño de las destrezas, habilidades y estrategias realizadas por los colaboradores, la inspección interna es una de las falencias principales de la institución, la carencia de itinerarios determinados y de esta forma se vea aparatosa la eficacia de la asistencia que brinda la institución, según (Chiavenato A. , 2014) “define que las habilidades técnicas incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos”.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, ofrece soporte a la comunidad Riosenses equiparando las escasees y necesidades de cada comunidad, para de esta manera coordinar, efectuar y ejecutar con los proyectos, actividades de la institución, cabe recalcar que la organización se direccional mediante el plan operacional que engloba varios indicadores

importantes y a su vez valiosos facilitando la administración de las riquezas en función de sus objetivos, según (UNAPEC, 2013) “el Plan Operativo Anual (POA) es un instrumento primordial para dar seguimiento al (PE) y proporcionar una segura ejecución. En el plan operativo se plantean diferentes itinerarios de acuerdo a los procedimientos detallando las causas y efectos a un corto plazo que en este caso es de 1 año, innovando la planificación dependiendo de la medida que se estipule dentro de la primer etapa.

Para la recaudación de los datos, se recurrió a una entrevista de seis preguntas, las cuales fueron direccionadas a la sección administrativa de la organización, los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, carece de conocimientos sobre los procedimientos y procesos de las actividades y si se están efectuando correctamente los objetivos de la institución. Peña (2013) afirma: “Un individuo es eficaz cuando minimiza los medios o recursos, soluciona problemas, economiza gastos, desempeña con sus actividades, tareas y obligaciones, capacita a los subordinados, pero no siempre logra las metas deseadas, a pesar de su esfuerzo” (pág. 13)

La encuesta realizada muestra que el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, no tiene el suficiente conocimiento sobre el plan, misión, visión, objetivos, principios y valores de la institución, también se da a notar que el organigrama no está estructurado de forma que ellos puedan desempeñar su trabajo óptimamente, los subordinados consideraron que el servicio que brindan es medio, debido a los diferentes inconvenientes internos que surgen en varias secciones de la organización.

El desarrollo organizacional es un proceso de cambio planificado de la organización, para el que es necesario conocer la situación por la que atraviesa la empresa; a partir de ello, introducir modificaciones, y luego evaluar los resultados de los cambios implementados. (Rodriguez, 2015, pág. 1)

CONCLUSIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos se encuentra en un escenario crítico debido a la carencia de compromiso en el ambiente laboral por parte de los colaboradores que conforman la institución, la comunicación y relación laboral del GAD Provincial se ha destruido ya que luego de un definitivo tiempo algunas piezas del personal son modificados, estos factores anteriormente se desencadenan por el ambiente político, ya que cada individuo al momento de sufragar, es decir elegir un nuevo representante político para la provincia, dicha persona contratara nuevo personal de su entera confianza, lo que produce molestia e incomodidad para los colaboradores antiguos de la entidad, motivo por el cual se generan disturbios dentro de la organización impidiendo el buen desempeño laboral.

La evaluación del desempeño laboral en el Gobierno autónomo descentralizado provincial de Los Ríos, es inadecuado, ya que, de acuerdo a las derivaciones obtenidos, carecen de acciones correctivas y de perfeccionamiento en beneficio del personal administrativo, por estas razones el desempeño laboral es ineficiente y por ende la atención al usuario es inoportuna.

Los factores causantes de la deficiente atención al usuario, es la desmotivación en que se encuentra el personal de la institución, lo cual no genera

un clima laboral idóneo para el desempeño de sus funciones, la falta de pertenencia y compromiso hacia la institución no permite rendir a cabalidad, por ende, afecta a la comunicación e integración con el resto del personal.

Referencias

- Carmona, D. H. (2017). *Construyendo una cultura emprendedora desde el modelamiento estratégico*.
- Carol Deeb . (2019). *La voz de Houston* . Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-le-ocurre-una-organizacion-con-una-mala-administracion-13402.html>
- Chiavenato. (2006). *Administración de personal*. Bolilla No. 6.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico: D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, A. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición.
- Código orgánico organización territorial autonomía descentralización .(2012). Registro Oficial Suplemento 303.
- COOTAD. (2012). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Registro Oficial No.
- España. (28 de febrero de 2015). Obtenido de <http://www.bajacalifornia.gob.mx/oficialia/doctos/Recomendaciones%20evaluacion.pdf>
- Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal*. Editorial El Manual Moderno.
- Estrada. (2012). *Servicio y atención al cliente*. Peru.

- Lanus, M. (junio de 2013). *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082013000100005
- Peña, R. (2013). *Claves para ser eficiente y eficaz. Efectividad personal y profesional* . Mexico : Alfa omega .
- PÉREZ, Y. Q. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pecetto andahuaylas - 2015*.
- Pombo, J. R. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. Ediciones Paraninfo.
- Rodriguez, D. (2015). Diagnóstico organizacional. *El Mercurio*, 1.
- Toro, J. A. (2015). *UF1876 - Atención a usuarios e instalación de aplicaciones cliente*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial S.L.
- UNAPEC. (2013). Manual modulo de seguimiento a la programacion anual de la politica publica. *Planificacion, S.N*.
- Zambrano, G. V. (2017). *Gestion por procesos* . Ecuador : Mar .

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y
GESTION EMPRESARIAL

ANEXO 1: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL GAD
PROVINCIAL DE LOS RIOS

Objetivo: Recopilar información referente a la atención que los usuarios reciben por parte de los colaboradores del GAD Provincial, para luego realizar un análisis y desarrollar el estudio de caso.

1. ¿Con que frecuencia frecuenta las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

Si No

2. ¿Cómo califica la atención recibida por parte de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

Excelente Buena Insatisfecha

3. ¿Considera que el trato de los colaboradores hacia usted es adecuado?

Si No

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción general en cuanto al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

Satisfecho Normal Insatisfecho

5. ¿Ha tenido inconvenientes con alguno de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

Si No

6. ¿Cuándo realiza tramites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, estos suelen tardar?

Si No

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y
GESTION EMPRESARIAL**

ANEXO 2: ENTREVISTA REALIZADA A MIEMBROS ADMINISTRATIVOS DEL GAD PROVINCIAL DE LOS RIOS

Objetivo: Recolectar información interna del GAD Provincial por parte de sus colaboradores.

1. ¿Cómo es su relación con sus subordinados?

2. ¿Los subordinados realizan las tareas encomendadas?

3. ¿Alguna vez ha recibido quejas por parte de los usuarios respecto a la atención brindada por los colaboradores del GAD Provincial?

4. ¿Cómo son las relaciones entre los colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos?

5. ¿Qué anomalías ha notado respecto a la atención que los colaboradores del GAD Provincial le brindan al usuario?

6. ¿Qué medidas tomaría para mejorar la situación laboral del GAD Provincial de Los Ríos?
