



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**Niveles de eficiencia administrativa en el Servicio de integración laboral de los  
Ríos.**

**EGRESADO:**

**Andrés Eloy Villacrés Álvarez**

**TUTOR:**

**Ing. Sixto Segundo Samaniego Soto**

**AÑO 2018**

## **Introducción**

El presente estudio de caso se refiere a una investigación que se realizó en el de Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad SIL, por lo cual se analizaron diferentes tipos de problemas que se suscitan en dicha organización. Dicha dependencia se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, está dirigido a la orientación del usuario para ubicar un puesto de trabajo y/o para mejoramiento del perfil laboral a través de una capacitación pertinente de la persona con discapacidad que está en búsqueda de ofertas laborales. La persona con discapacidad, usuaria del Servicio SIL, será parte de un proceso de mejora y de inclusión laboral.

En el departamento administrativo y atención al cliente donde laboran desde hace 10 años dos servidoras públicas, la orientadora cuya función a desempeñar es la atención a clientes, capacitación en áreas de emprendiendo y de informática, además se encarga del registro de datos personales, profesionales, laborales y actualización de base de datos de todas las personas con grado de discapacidad, entre otras actividades, mientras que la promotora se encarga de las ferias laborales en empresas públicas y privadas, con el fin de que estas personas con discapacidad, sean consideradas como parte de las empresa, incursionen en el mundo laboral.

Las actividades que realizan las servidoras públicas presentan ciertas falencias en el momento de registrar y actualizar la base de datos de las personas con discapacidades debido a que el sistema que utilizan es lento, ineficiente, y además no permite abrir en otra computadora al mismo tiempo, lo que provoca que el trabajo de los servidores no sea eficiente y eficaz.

El presente estudio de caso está relacionado a la sublínea de investigación del modelo de gestión administrativa, debido a que no se cumple de manera adecuada las funciones administrativas como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos materiales, tecnológico con eficiencia y eficacia, lo que conlleva a encontrarse falencias e inconvenientes al momento de realizar las actividades diarias y de brindar información a los usuarios.

Por lo tanto, para la detección e identificación de los problemas se aplicó una metodología cualitativa que ayudó a conocer a profundidad el caso objeto de estudio, además cuyo tipo de investigación fue la descriptiva y la de campo, la primera me permitió identificar y describir hechos únicos, mientras que la segunda ayudó a la extracción de información directamente de la organización previamente seleccionada lo que me permitió conocer la realidad de manera más objetiva.

Además, el método que utilicé fue el analítico es decir que me ayudó a evidenciar las causas y los efectos a través de diferentes tipos de técnicas investigativas entre ellas, la observación directa, con su respectiva herramienta la ficha de observación y entrevista logrando obtener información necesaria que sirvió para el desarrollo de estudio del presente caso.

## **Desarrollo**

La Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), es una Institución de derecho privado, y sin fines de lucro. Fue creada el 26 de junio de 1992, la misma que en la actualidad está conformada por 56 asociaciones de personas con discapacidad física, a nivel nacional. Una de sus mayores ventajas de la Federación es proporcionar servicios de capacitación y asistencia técnica en diversos temas de interés, relacionado con la discapacidad, en coordinación con entidades afines.

Es la organización de la sociedad civil más grande a nivel nacional, trabajando para la discapacidad. Mantiene un proceso de desarrollo continuo que actualmente cuenta con 160 colaboradores en una clara tendencia de expansión en la cobertura de servicios y atención a sus usuarios y movimientos asociativos filiales para dar el cumplimiento a los objetivos, metas y sobre todo las políticas en entidades públicas como sectoriales.

El Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad SIL, es un programa de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) que cumple con procesos normativos por medio de los que se brinda un servicio gratuito prioritarios para las personas con discapacidad, como orientación, asesoramiento, apoyo en el proceso de integración y promoción laboral, información sobre el mercado de trabajo, bolsa dinámica de trabajo, auto evaluación socio profesional y asesoría técnica a los equipos de talento humano para el sector público y privado.

Su departamento administrativo y de atención al cliente se encuentra funcionando en las oficinas del CONADIS debido a que están asociadas por la Federación Nacional de Ecuatorianos con discapacidad física ubicada en la Provincia de los Ríos ciudad de

Babahoyo, en la avenida universitaria junto al consejo provincial en las instalaciones del MIDUVI. Además, cabe mencionar que la matriz se encuentra ubicada en Quito.

El servicio de integración laboral SIL está encaminado a la orientación del usuario para ubicar un puesto de trabajo para mejoramiento del perfil laboral a través de una capacitación puntual de la persona con discapacidad que está en búsqueda de empleo, la misma que tendría que ser usuario del servicio SIL, que le permitirá ser parte de un proceso que le apoyara en la integración laboral.

Uno de los procesos que se realiza es la orientación laboral, llevado a cabo por una servidora encargada de asistir los usuarios para que puedan definir su perfil profesional, identificando habilidades y destrezas que les permitan a las personas acceder a un puesto de trabajo en las entidades afines a sus perfiles, debido a que se inicia con una entrevista personalizada, que permitirá identificar necesidades de capacitación, formación y/o necesidades de intervención de los postulantes, luego definir el perfil del puesto en base a sus niveles de estudios.

Luego se procede a realizar el proceso de promoción laboral que es llevado a cabo por otra colaboradora que permite relacionar a empresarios y usuarios para cumplir el cupo laboral bajo parámetros de asesoría, además preselección de candidatos en base a los requerimientos y la organización de encuentro laborales. Lo que proporciona la base de datos en las personas con discapacidad son las siguientes acciones del levantamiento como ayuda laboral en las empresas y la obtención de un posible puesto de trabajo acorde a sus necesidades.

De este modo el promotor laboral analiza los perfiles de los postulantes para ver si son idóneos a las vacantes ya que, si cumple con todos los requisitos, son enviados a la empresa

que requiere a estas personas para que obtenga una entrevista y si es elegible una vacante de trabajo. Además, se les proporciona a las personas capacitación y formación para que estén preparados permitiéndoles mejorar las opciones sociales y laborales.

El estudio de caso se relaciona con una de las sublínea de investigación, que es el modelo de gestión administrativa, por lo cual se determinó las causas de los problemas laborales del SIL mediante la aplicación de diferentes tipos de metodología basadas en técnicas de observación “Como su nombre lo indica, esta técnica consiste en acercarse al fenómeno estudiado y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que el observador debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente probable que los sujetos de estudio de la investigación modifiquen su comportamiento normal” (Del Cid & Méndez, 2011, pág. 119).

La aplicación de una entrevista a las personas responsables involucradas dentro del departamento de administración y atención al cliente. Según manifiesta Fernández Gema, (2012): “los clientes son el conjunto de personas que demandan los bienes y servicios de la empresa. La atención al cliente es un tema de especial importancia, pues un cliente satisfecho producirá probablemente un incremento en las ventas y utilización de servicio, así como un cliente insatisfecho supondrá una disminución de la misma” (pág. 9).

En esta institución sin fines de lucro laboran desde hace 9 años atrás dos servidoras públicas, la orientadora cuya función a desempeñar es la capacitación en áreas de emprendiendo, atención al cliente y de informática, además se encarga del registro de datos personales, profesionales, laborales y actualización de base de datos de todas las personas con grado de discapacidad, entre otras actividades.

Mientras que la promotora se encarga de las ferias laborales en empresas públicas y privadas, con el fin de que estas personas con discapacidad, sean consideradas como parte de las empresas, obteniendo un puesto de trabajo, tomando en consideración que unos de los documentos que se pueden solicitar en los procesos de selección es el informe de vida laboral, asunto que esta persona no informa a los aspirantes al puesto, para que esté preparado al momento de la entrevista.

Además, las actividades que realizan las servidoras públicas presentan ciertas falencias en el momento de registrar y actualizar la base de datos según afirma Lapiedra, Rafael; Devece, Carlos; ( 2012 ) una base de datos es una colección de datos interrelacionados. Como ejemplo, podríamos mencionar la base de datos de productos o la base de datos de recursos humanos de una organización (pág. 16) de las personas con discapacidades debido a que el sistema nuevo que utilizan es lento, ineficiente y complejo para manejarlo por las opciones que presenta de actualización y registro de información que son demasiadas y por su interfaz que posee.

Este inconveniente no se viene dando solo con el nuevo “software que es el término general de varios tipos de programas utilizados para operar y manejar las computadoras y los dispositivos relacionados” (James & Marakas, 2006, pág. 104). Además, también con el antiguo sistema nunca hubo una mejora detectable antes de ser reemplazado.

Y además el nuevo sistema informático que actualmente utilizan, no permite abrir o ingresar en dos o más computadores al mismo tiempo, debido a que el funcionamiento interno del software no lo permite por lo que solo es accesible a una computadora, por esta razón es que otras personas o pasantes no pueden ayudar a registrar, actualizar e ingresar

datos personales, profesionales, nivel y grado de discapacidad, interés profesional entre otras cosas.

Ya que perjudica a las servidoras al momento de realizar su labor o actividades diarias trayendo como consecuencia estrés laboral, según afirma (Patlán Pérez, 2017), el estrés laboral tiene un afecto significativo en la calidad de vida en el trabajo, es decir, cuanto más alto se percibe el estrés en el trabajo, se tiene una disminución en la calidad de vida laboral (pág. 25).

Es decir que afecta directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las servidoras o colaboradoras ocasionando que haya un bajo rendimiento y menor productividad por cada una de ellas, además esto genera aumento de quejas por parte de los usuarios.

Provocando que haya un mal clima laboral dentro de la institución que se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización o empresa, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño o rendimiento de la organización (Martinez, 2016, pág. 45)

Trayendo como consecuencia sobrecarga de trabajo en sus labores diarias esto provoca que las colaboradoras de la empresa al tener demasiado trabajo, esto causan que la calidad de su rendimiento disminuya, haciendo que se vuelvan menos productivos debido a que se les asignan excesivas funciones y responsabilidades esto además e incluso puede causar perjuicios en su salud.



Por lo tanto esto hace que las actividades no se cumplan en el día planificado, Según afirma Iborra, Dasí, Dolz, & Ferrer, (2014) “Planificar consiste en desarrollar proyectos acerca de las distintas acciones que se pretende realizar para alcanzar los objetivos fijados por la organización. La planificación proporciona los instrumentos necesarios para poder determinar quienes, cuando y de qué forma deben realizarse cada una de las actividades necesarias” (pág. 221), y esto ocasiona que se vayan acumulando las tareas y labores personales que ellas tienen que realizar en su diario vivir.

El problema se dio debido al cambio del nuevo sistema informático, ya que el antiguo permitía abrir en 2 o más computadoras al mismo instante, pero tenía errores de software al momento de ejecutarse, debido a la cantidad de información de usuarios almacenada. Lo que provoca que el trabajo de los servidores no sea eficiente y eficaz según manifiesta Mounch, (2014) eficiencia se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad (pág. 21).

Los objetivos antes mencionado no se lograban en el Servicio de Integración Laboral en el tiempo estipulado; y para Stephen P. & David A. (2012) ser eficaz es hacer lo correcto; es decir que hace referencia a los resultados obtenidos en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos (pág. 6).

Al ocurrir este cambio del sistema se tuvo que buscar todos los respaldos que estaban archivados, acerca de datos personales y grado de discapacidad física o intelectual de diez mil usuarios aproximadamente que estaban en hojas físicas las cuales también estaban muy deterioradas, ya que la información almacenada en el antiguo sistema desapareció por ser obsoleto, lo cual causó aún más problemas para ingresar a dichas personas al nuevo sistema informático lo que condujo a perder tiempo de realizar otras actividades o labores.

Es de suma importancia manifestar que la atención al cliente o usuario que se da en el Servicio de Integración Laboral, no es de la mejor manera, en cuanto a la cantidad de información que proporcionan, no le dan respuesta claro y precisa de donde poder sacar el carnet de discapacidad, y de cuáles son los requerimientos que se necesitan para poderlo obtener y además indicarle que desde hace algunos tiempo ya no se otorgaba el carnet en el Servicio de Integración Laboral, sino en el distrito de salud, ocasionando malestar e inconveniente a las usuarios que se acercaban en busca de información precisa y no obtendría la totalidad de la misma.

Algunos de los usuarios se sienten inconforme con las servidoras en lo que respecta también a búsqueda de trabajo. Ya que no se les da una respuesta o solución inmediata cuando acuden donde la promotora laboral a solicitar que se les consiga o averigüe sobre un puesto de trabajo, en unas de las empresas públicas o privadas las que quisieran laborar o desempeñar algún cargo ya que el registro es a través del sistema de inserción laboral, pero sin embargo esto no depende de la servidora o colaboradora más bien de las empresas que están dentro del programa del SIL que no dan repuesta inmediata en cuanto dichos procesos de los puestos de trabajo.

Además en el departamento de administrativo y atención al usuario no existe un trabajo en equipo según afirma Lacale Garcia,( 2012) trabajo en equipo “Es una unión temporal de trabajadores que, de manera coordinada, trabajan en un proyecto en común” (pág. 60) equilibrado entre las personas que laboran en la institución, que son la orientadora y la promotora laboral, debido a que no concuerdan en los objetivos a cumplir, que le es asignado por el supervisor desde la matriz de Quito, causando malestar a sus superiores responsables.

Lo antes expuesto conlleva a una mala administración que según expresa P. Robbins, (2014): “administración es Coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz” (pág. 7). Ya que en las oficinas del Servicio de Integración Laboral no cuenta con un jefe departamental para que las servidoras puedan manifestarles sus problemas e inconformidades con las actividades.

Por otro lado, existen los activos que “son el conjunto de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa con los que esta desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o acontecimientos pasados y pueden ser propiedad de la empresa o simplemente ser controlados por la misma. Además, se requiere que tengan la capacidad de producir futuros beneficios” (Alcarria Jaime, 2012, pág. 4).

Pero sin embargo algunos de los equipos de cómputo tales como computadoras impresoras, copadoras y escáner que podría servir para sacar copias de los datos personales de las personas con discapacidad que acuden a la oficina con el fin de dejar sus documentos para la inserción laboral, pero sin embargo estos equipos no sirven y están en las oficinas ocupando demasiado espacio físico, ya que esto también provoca que no se realice con regularidad las labores o actividades en el departamento administrativo.

Las servidoras del departamento han enviado solicitudes manifestando de dichos daños de estos equipos o bienes a sus superiores de planta central a través de correos electrónicos según manifiesta Kotler & Lane Kelller, (2012) “los correos electrónicos deben ser oportunos, dirigidos y relevantes” (pág. 543) para que se les sea reparado o retirado definitivamente pero no reciben respuestas favorables.

Por lo tanto, otro problema que se suscita, es cuando los usuarios acuden a las oficinas por cuestiones de información, y de capacitación se da muchas veces también lo que es aglomeración de estas personas o usuarios en las entradas de las oficinas provocando problemas a los funcionarios de dicha organización haciendo que se retrasen en las actividades, por lo que ellos desean ser atendidos rápidamente debido a que no toman decisiones correctas.

Según afirma Torres Hernandez (2014) “La toma de decisiones es un proceso organizacional que resulta difícil resumir o elaborar un esquema de los detalles que conforma el proceso. Las decisiones son medios con los que se trata de lograr un estado futuro deseado, son de hecho, una respuesta de la organización a un problema” (pág.18).

Pero sin embargo debido a las diferentes actividades que deben de realizar las personas que laboran en el Servicio de Integración Laboral las situaciones antes descritas no mejoraran debido a que se es necesario la intervención o la ayuda de más servidoras para poder dividir y realizar las actividades laborales de una manera eficiente y sobre todo satisfaciendo las necesidades de las personas que acuden en busca de información.

Otros de los problemas que se presentan en las oficinas del SIL es que no cuentan con una zona de confort acorde a sus necesidades físicas, ambiente climatizados, lo que dificultad las actividades del personal y de los usuarios al momento que se capacitan en sus oficinas, ya que sin embargo no cuentan con un lugar amplio y apropiada para la capacitación que se imparten sobre temas de emprendimiento empresarial y de ofimática.

Es decir, no hay una planeación estratégica que consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos

importantes proporcionan la base para que la (...) empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar peligros (Castro & Moráles Castro, 2014, pág. 4) para que dichas personas con discapacidades sigan en sus capacitaciones evitando que el programa desaparezca.

Otros de los problemas que ocurren en la empresa es que no existe una buena comunicación e intercambio de información requerida, con la matriz del Servicio de Integración Laboral que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, debido a que la comunicación “es el efecto negativo más común de la diversidad sea el de los problemas de comunicación, que incluyen la mala interpretación, la falta de formalidad, la ineficiencia y la lentitud”. (Batemal & Snell, 2010, pág. 413), no es rápida y se retrasan demasiado en la información que la servidora requiere.

Otros de los problemas que se detectó mediante la técnica de la observación en el Servicio de Integración Laboral es que cuando la promotora laboral y la orientadora tenían que salir a capacitar a otros lugares, como a instalaciones de unidades educativas fuera de la ciudad o entregar certificado de las personas que habían hechos los cursos de capacitaciones, dejaban solo a una persona encargada de la oficina que era el de pasantías.

Además dicha persona no constaba con mucha información necesaria y oportuna en el momento para brindarles a los usuarios que llegaban a la oficina en busca de información, ya que estos pasantes solo tenían pocos días y semana de haber ingresado, esto muchas veces causaba molestia en los usuarios y desconfianza de no irse satisfecho con la información obtenida trayendo como consecuencias de que cuando se les llamara a dichas personas para que se acerquen a las oficinas para ver si querían capacitarse en otras áreas o temas

específicos a tratar la mayoría no optaba por venir a las instalaciones de la oficina por lo ocurrido anteriormente.

## **Conclusiones**

De la problemática observada en el Servicio de integración laboral para personas con discapacidad se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El departamento administrativo del Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad presenta problemas en lo que respecta al servicio que brindan sus servidoras ya que no realizan las actividades de una forma eficiente, es decir que al momento de que los usuarios se acercan a las oficinas en busca de información, no lo atienden como es debido, no le dan la información oportuna porque muchas veces tienen varias tareas pendientes, trabajos que enviar y capacitaciones que realizar, esto provoca las molestias en las personas y sobre todo la insatisfacción del usuario final.

El sistema de información que posee el Servicio de Integración Laboral es importante para el registro de datos personales y profesionales de las personas con discapacidad por lo que presenta fallas, es decir el sistema es demasiado lento y sobre todo ineficiente en la labor que realizan las servidoras provocando estrés laboral para el personal interno y además para el usuario externo debido a que al actualizar datos la espera es prolongado, haciendo que las personas presenten gestos de enojos y desconfianza.

Las actividades de capacitaciones que se imparten en el Servicio de Integración Laboral no son las adecuadas debido al espacio físico que presenta el lugar de formación, de tal manera que el sitio en mención es reducido por lo que acuden un número significativo de personas con diferentes grados de discapacidad, acompañado de sus familiares a recibir y escuchar las charlas referentes a emprendimiento y de cursos de ofimática, ante lo cual las personas permanecen de pie durante la sección de capacitación, y muchas de ellas no se adaptan porque sus instalaciones no son las apropiadas, generando descontento e inconformidad.

## Referencias Bibliográficas

- Stephen P., R., & David A., D. (2012). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. México: Pearson educación.
- Alcarria Jaime, J. (2012). Introduccion a la Contabilidad. Madrid España: Sampientia.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigacion (Sexta ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: ESPISTEME, C.A.
- Batemal, & Snell. (2010). Administracion liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: Interamericana.
- Castro, M., & Moráles Castro, J. (2014). Planeación Financiera. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Del Cid, A., & Méndez, R. (2011). Investigación. Fundamentos y Metodologia (Segunda ed.). Mexico: Pearson.
- Fernández Gema, J. (2012). Empresa y Administración. Madrid: Editex.
- Iborra, M., Dasí, á., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). Fundamentos de Direccion de Empresas (2 ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A.
- James, B., & Marakas, G. (2006). Sistema de Informacion Gerencial. Mexico: Mc Graw hilll.
- Kotler, P., & Lane Kelllller, K. (2012). Dirección de marketing (decimocuarta edición). México: Pearson educacion.
- Lacale Garcia, G. (2012). Operaciones Administrativas de Recursos Humanos. Mexico: Editex.



Lapiedra, Rafael; Devece, Carlos;. (2012). Introducción a la gestión de sistema de informacion de la empresa. Madrid: sampientia.

Martinez, M. d. (2016). Gestion Estrategica del Clima Laboral. Madrid, España: Uned.

Mounch, L. (2014). administracion, Gestión Organizacional, Enfoque y Proceso Administrativo (Segunda ed.). Naucapal de Juárez Mexico: Pearson.


P. Robbins, S. (2014). Administracion . Mexico: Person.

Patlán Pérez, J. (2017). Calidad de vida en el Trabajo. Mexico: El manual Moderno S.A.

Torres Hernandez , Z. (2014). Planeacion y control. Mexico: Patria .

## ANEXOS

## Anexo 1.- Ficha de observación

<b>Tema:</b> Caso de Estudio
<b>Título del caso:</b> Niveles de eficiencia en las actividades del departamento administrativo del Servicio de integración laboral para personas con discapacidad.

<b>Lugar:</b> Babahoyo
<b>Observador:</b> Andrés Villacrés Álvarez
<b>fecha:</b> 23 - 07 – 2018
<p>En las oficinas del Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidades dentro del departamento administrativo y atención al cliente, las actividades que se realizan ahí no son muy eficiente debido a que el sistema informático para registrar o actualizar a dichas personas es lento, otros de los problemas que existe ahí es que las servidoras no concuerdan en la planificaciones de actividades de su labores diaria por la falta de comunicación, ocasionando muchas veces que no se cumpla su objetivos, además observe que los usuarios cuando acuden a la oficina no son atendido de manera adecuada debido a que las servidoras tienen mucho trabajo acumulado.</p> <p>Además, también al momento de impartir capacitaciones de emprendimiento dentro de la institución el espacio físico es muy reducido, no permitiendo que se trabaje de manera adecuada.</p>

**Anexo 2.- Entrevista**

**Fecha de realización:** 23 – 07 - 2018

**Entrevistador:** Andrés Eloy Villacres Álvarez

**Entrevistado:** Psic. Rosario Vengoa

**Entrevista realizada a una de las funcionarias públicas del SIL**

1. ¿Dese hace que tiempo usted labora en esta institución?
2. ¿Qué cargo tiene dentro de la institución?
3. ¿Cuál es su principal función a desempeñar en la institución?
4. ¿Cuáles son los problemas que presenta la institución?
5. ¿porque cambiaron a un nuevo sistema informático?
6. ¿Cómo se siente en su área de trabajo?
7. ¿Cree usted que existe control administrativo por parte de los directivos?

**Anexo 3.- Entrevista****Fecha de realización:** 24 – 07 - 2018**Entrevistador:** Andrés Eloy Villacres Álvarez**Entrevistados:** Usuarios**Entrevista realizada a los usuarios del Servicio de Integración Laboral para personas con Discapacidad**

1. ¿Cómo considera usted la atención que brindan las funcionarias del Servicio de Integración Laboral?
2. ¿Qué problemas considera usted que presenta las instalaciones del SIL?
3. ¿Considera usted que la información brindada por el analista es eficiente?
4. ¿Se siente satisfecha con los servicios brindados?
5. En una escala del 1 al 10. ¿Cómo calificaría usted la estructura y la zona de confort de la oficina?