



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACION:

OCTUBRE 2018 - MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRACTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL

GAD BABAHOYO

EGRESADO:

EDWIN NICASIO FIGUEROA ALVARADO

TUTOR:

ING. COM. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad De Babahoyo dentro de las diversas actividades y procesos que desarrollan cuenta con el departamento de registro de la propiedad que tiene como objetivo la inscripción, anotación y cancelación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y muebles identificables; el registro de la propiedad al formar parte del GAD Municipal de Babahoyo es una entidad Pública, en la actualidad prestan sus servicios en las oficinas ubicadas en el edificio principal del Municipio de Babahoyo en las calles General Barona y Calderón.

El presente estudio de caso se ha desarrollado con la finalidad de determinar las causas que han generado inconformidad en los usuarios de este departamento en cuanto al servicio y atención que estos reciben, las molestas esperas, el incumplimiento entre otros factores que provocan que la calidad en el servicio al cliente se vea afectada de manera directa generando quejas e inconformidad por parte de los usuarios de este departamento Municipal.

La sub línea de investigación que se ha considerado para efectuar el presente estudio de caso es el Modelo de Gestión Administrativa y su estudio permite el análisis de la reducción del tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, direccionándonos netamente a la administración dentro de las organizaciones; el método empleado para el desarrollo de la investigación es el método inductivo, aplicando técnicas como lo son las encuestas dirigida a los usuarios del registro de la propiedad y la entrevista dirigida al director departamental o registrador de la propiedad,

para recaudar la información y desarrollar el presente estudio se emplearon instrumentos como los cuestionarios.

DESARROLLO

El departamento de registro de la propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Babahoyo es parte de una institución pública que tiene por objeto la inscripción, anotación y cancelación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y muebles identificables; el registro de la propiedad es una institución pública destinada a crear titularidades en virtud de poder público y a la publicidad de la situación jurídica de los inmuebles, con la finalidad de proteger el tráfico jurídico. En el registro de la propiedad se adquiere el dominio y demás derechos reales con seguridad suficiente evitando reivindicaciones. La función básica del registro no es publicar actos y contratos sino crear titularidades inatacables en virtud de un acto de poder público

Dentro del departamento de registro de la propiedad se evidencian varias anomalías que afectan la calidad de los servicios que esta oferta, una de estas es la inadecuada organización que existe al momento en que los usuarios solicitan los diversos trámites, debido a que existe una sola persona que se encarga de la recepción de inscripciones esto ocasiona grandes dificultades en el departamento.

Una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de los límites definidos para alcanzar una meta común. En esta definición están implícitas varias ideas: la organización está compuesta por personas; subdividen el trabajo entre sus individuos, y persiguen metas compartidas. Pero a medida que profundizan en el tema llegan a la conclusión de que las organizaciones no son

simples por lo que se ven en la necesidad de ampliar su concepción inicial las organizaciones son sistemas humanos de cooperación y coordinación integrados dentro de límites definidos con el fin de alcanzar metas definidas. (Muñoz Castellano Rosa, 2016)

Debido a la inadecuada organización que existe, se da el retraso en la atención de los diversos servicios, ocasionando quejas por parte de los usuarios, mismos que hacen referencia a la lentitud con la que se desarrollan los procesos, la inadecuada organización afecta rendimiento laboral de los colaboradores y este al ser deficiente ocasiona la inconformidad en los usuarios que buscan procesos rápidos y eficientes, recibiendo servicios lentos

Otro de los factores evidenciados dentro del departamento es que existe una comunicación deficiente por parte de los colaboradores pues los trabajos no son entregados de manera oportuna a los usuarios, e indudablemente existe una descoordinación entre ellos; una de las más comunes situaciones que se dan en este departamento es que cuando un usuario solicita un documento a este se le es asignada una fecha determinada de entrega misma que no es respetada por los colaboradores.

Comunicación Interna: conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2015)

Como efectos de la deficiente comunicación existe la inconformidad en los usuarios pues ellos acuden confiados a receptor sus trámites y estos no están listos, con regularidad la

respuesta que los usuarios reciben es que se acerque a la persona encargada de su trámite para que reciba una nueva fecha de entrega sumado a varias excusas que intentar justificar el retraso del trámite solicitado, en ocasiones al llegar la nueva fecha asignada la situación es la misma generando mayor malestar e inconformidad en los usuarios y por ende la calidad del servicio ofrecido se ve afectada.

La escasez en cuanto al cumplimiento en los tramites solicitados son un problema que de la misma forma genera malestar y quejas ya que en el departamento existen ciertos colaboradores que tienen preferencia o afinidad con usuarios, desplazando otros usuarios e irrespetando el orden para desarrollar los tramites, mismos que llevaran mayor cantidad de tiempo para su cumplimiento y entrega.

Los procedimientos de cumplimiento son pruebas diseñadas para obtener seguridad razonable, pero no absoluta, de que están en vigor aquellos controles internos en los que se van a depositar la confianza (Alzate, 2011)

La escasez del cumplimiento a ocasionado quejas por parte de los usuarios, las diversas inconsistencias, el deficiente cumplimiento de los procesos genera malestar y quejas de forma directa al director departamental, como efecto de las deficiencias en el cumplimiento existen cuestionamientos en cuanto a la correcta gestión por parte del director considerando los escasos conocimientos administrativos y falta de implementación de herramientas administrativas, la calidad del servicio se ve afectada de manera directa al no existir el cumplimiento que es un factor de vital importancia en desarrollo de las actividades de este departamento.

El inadecuado clima laboral en el cual se desarrollan las actividades es otro de los factores que dificultan el trabajo en este departamento, este clima es ocasionado por factores como la deficiente comunicación antes mencionada no simplemente en lo laboral sino también en la cotidianidad y estancia en el lugar de trabajo, la rutina y actitudes incorrectas por parte de la autoridad o jefe contribuyen con el inadecuado clima en el que se trabaja en el departamento.

Hace décadas el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de los equipos de trabajo que integran la empresa. (Gan Federico, 2017)

Como consecuencia del inadecuado clima laboral existe un deficiente rendimiento por parte de los colaboradores, la impuntualidad de alguno de ellos y en ocasiones la ausencia de ellos en sus puestos de trabajo, es notorio que el mal clima existente genera cada una de las situaciones mencionada sumando a aptitudes laborales y personales negativas que entorpecen los procesos y merman la eficacia en cada uno de ellos; al analizar el clima laboral como uno de los factores que afectan en este departamento se pueden notar que por parte de los colaboradores existen conductas cuestionables es decir que entre ellos existes ciertos roces, sean estos por criterios diferentes o conflictos personales que son llevados al lugar de trabajo demostrando una falta de ética profesional y falta de compromiso con la empresa al momento de desarrollar las actividades asignadas a cada uno de los colaboradores.

Se evidencia dentro del departamento la carencia de motivación adecuada en el personal a causa de que no existe un feedback adecuado, el feedback en mentor coach es el de retroalimentación, que refiere a la acción de dar respuesta, de reaccionar frente a un determinado acontecimiento. (Goldvarg, 2016); la falta de objetivos y metas claras por causa de cambios constantes es decir la rotación del personal influye en la desmotivación de los colaboradores, la falta de unidad entre los colaboradores es otro factor que sumado a los antes mencionados ocasionan la desmotivación en cada uno de ellos

La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien una reflexión. Ante un estímulo proporcionado a una persona, esta reaccionara de una manera u otra dependiendo todo de lo que podemos llamar su patrón de comportamiento. (Gelabert, 2017)

Debido a la carencia de una adecuada motivación los efectos generados por esta situación dentro del departamento son los deficientes resultados, además se incurren a los retrasos anteriormente mencionados; los comportamientos inadecuados o las malas actitudes que influyen de gran manera, sumado a la falta de disposición a desarrollar o aprender nuevos procesos que permitan ser más productivos a cada uno de los colaboradores generan complicaciones.

De la misma forma se pudo identificar la existencia de conflictos laborales que son muy comunes dentro de las organizaciones, los conflictos que existen son causados por diversos factores como conflictos por opiniones, costumbres e incluso por la forma o manera

de desarrollar los diversos procesos, estas aptitudes y situaciones generan los conflictos que entorpecen y en ocasiones detienen los procesos, el estrés es un factor que influye en cuanto a conflictos se trata generando malestar en los colaboradores.

Las existencias del conflicto de trabajo se pueden considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte, los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos, poder surgir bien como una consecuencia directa de las relaciones interpersonales existentes en las organizaciones, o bien como algo inherente a la propia empresa. (García, 2015)

Los efectos de los conflictos laborales en el departamento van desde la falta de cooperación, hasta la mala comunicación que afecta los procesos; los incumplimientos y retazos que se presentan al momento de la entrega de documentos, sumado a la incomodidad y la tensión laboral que los conflictos ocasionan dentro del área de trabajo.

La capacitación en cada una de las áreas de trabajo es muy importante y en el departamento de registro de la propiedad no es la excepción; la deficiente capacitación a los colaboradores se da por una inadecuada gestión del director de este departamento que en la búsqueda de ahorro de recursos pasa por alto la importancia de esta; el no conocer estrategias que permitan la renovación de conocimientos e implementación de nuevos factores que influyan en la mejora de los procesos y por ende del servicio que se ofrece.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y

actitudes del colaborador. para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesario la función de la capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. (Aguilar, 2016)

Como consecuencia de la deficiente de capacitación esta la baja productividad y lentitud de los procesos, las falencias en la relación con los usuarios ya que al no tener la formación adecuada en cuanto atención al cliente se incurren en errores al momento de tratar o dirigirse a los usuarios, sin la capacitación a los colaboradores la satisfacción de los usuarios disminuye y posteriormente se generan las quejas en cuanto al servicio brindado por el departamento. Otra de las consecuencias que se dan a notar por la deficiente capacitación es que cada uno de los procesos requieren mayor supervisión para su cumplimiento, es decir es necesario contar con más recursos ya sea humano y tecnológicos, el implementar capacitaciones que permitan actualizar conocimientos de los colaboradores permitirá ahorrar recursos y mejorar la calidad de los servicios brindados.

Se identificó en el departamento la carencia de eficiencia por parte de los colaboradores teniendo en consideración el incremento de las inconsistencias en los resultados de los procesos efectuados, los bajos niveles de motivación influyen de forma directa a la ineficiencia sumado a la mala gestión por parte de los altos mandos y colaboradores; la eficiencia se ve afectada por el uso de sistemas obsoletos, la búsqueda manual en los archivos que respaldan la información de registros de forma general es uno de ellos que sin duda alguna generan la ineficiencia por parte de los colaboradores.

El termino eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. si se obtienen más resultados de un esfuerzo determinado, se habrá incrementado la eficiencia, en

otras palabras, consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace. (Osorio, 2017)

Dentro del departamento se conoce que la consecuencia de la carencia de eficiencia sin duda es el bajo porcentaje de procesos completados, los retrasos en la entrega de documentos, uno de los efectos en el personal es que se sienten incómodos al momento de efectuar sus actividades, se manifiesta la falta de trabajo en equipo y una baja socialización al momento de buscar una solución en las diversas dificultades que existen en los procesos; la eficiencia en los procesos es de vital importancia en el departamento ya que al igual que el cumplimiento son muy necesarios para la ejecución de los procesos.

El inadecuado control es otro factor que se evidenció en el departamento causada principalmente por la mala gestión de los altos mandos, los escasos conocimientos administrativos en cuanto a efectuar controles en los procesos, o controles en el desenvolvimiento de los colaboradores; el control de la gestión en cuanto a los procesos es muy importante y la no aplicación de esta trae efectos que deterioran la calidad del servicio en el caso del departamento de registro de la propiedad.

El control no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislados, sino una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección, el control interno dista mucho de la perspectiva de algunos observadores, que ven el control como un elemento añadido a las actividades de una entidad o como una carga

inevitable impuesta por los organismos reguladores o por los dictados de una burocracia excesiva. (Coopers, 2016)

Como consecuencia del inadecuado control se ocasionan dificultades como la disminución de la calidad en cuanto a la atención, el incorrecto uso de los recursos generando desperdicios, el bajo rendimiento que contribuyen a la disminución de la productividad es decir que incrementas los procesos no terminados y por ende las quejas y malestar por parte de los usuarios.

Otra situación observada es inadecuado trabajo en equipo que se produce por la inexistencia de metas claras por parte de los colaboradores, el escaso interés por parte del director del departamento y la implementación de un liderazgo no efectivo, el individualismo es uno de los factores principales que causa el obsoleto trabajo en equipo la búsqueda de intereses propios sin importar la cooperación y la búsqueda de intereses comunes que beneficien al departamento en general.

El trabajo en equipo es hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea, pero con la visión enfocada en el objetivo común, es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma de trabajo individual de sus miembros. (Asencio, 2017)

Las consecuencias de no tener un trabajo en equipo efectivo como departamento son notorias ya que la ineficiencia e ineficacia son claras sumada a la lentitud en las búsquedas y desarrollos de certificados, el conformismo por parte de los colaboradores es algo que afecta ya que les da igual el cumplimiento o no de los procesos y esta situación es dada por la falta de trabajo en equipo

Se identificó de la misma forma la inexistencia de planificación de los procesos dentro del departamento que al igual que otros factores se producen por la falta de conocimientos administrativos, la poca dedicación por parte de los directivos en la planeación de estrategias para mejorar los procesos, el no analizar las debilidades y amenazas es otro factor que ocasiona la falta de planificación ya que al conocer estos se podría generar la planificación dentro del departamento de registro de la propiedad.

El termino planificación puede definirse de diferentes formas: como cualquier empresa humana, como función del proceso administrativo, o como un proceso en sí mismo. la planificación es un proceso coherente y científico en el que se aplica un conjunto de técnicas, métodos y conocimientos para alcanzar objetivos preestablecidos en planes a corto, mediano o largo plazo. Es coherente en cuanto supone una secuencia de fases, etapas y pasos interrelacionados y dirigidos hacia un objetivo común, y es un proceso científico debido a que requiere la aplicación de principios, métodos y técnicas probadas y con una base teórica. (Jimenez, 2017).

La inexistencia de planificación repercute de diversas maneras una de ellas es que se pierden oportunidades que permitan la mejora de los procesos, no se alcanzan las metas esperadas en cuanto a la calidad de los servicios brindados, la disminución de la eficiencia

que es un factor que se analizó con anterioridad y realmente afecta al departamento, la disminución de procesos terminados y el incremento de las quejas por parte de los usuarios son resultado de la escasa planificación, la inconformidad de los clientes tanto internos y externos.

El mantenerse a la vanguardia es un factor importante en las organizaciones y otra situación identificada es la escasa innovación, el manejo de sistemas que retrasan los procesos, se dan a causa de la poca flexibilidad de los colaboradores en cuanto a la adaptación de nuevos procesos o sistemas, la costumbre del uso de sistemas informáticos deficientes son causa de la falta de innovación en el departamento; en la actualidad existe un sistema que usa este departamento llamado SIRE mismo que ocasiona ciertas dificultades ya que en ocasiones colapsa, en época de lluvias cuando existen tempestades el sistema antes mencionado no funciona y la actualización del mismo lleva de 2 a 3 horas que son tiempo perdido y por ende retraso en los procesos y entrega de documentos

La innovación es una actividad compleja y sumamente arriesgada, en la que influyen factores de todo tipo: desde factores internos o propios de la organización a externos o asociados con el entorno. En épocas pasadas el capital y los recursos eran tangibles eran considerados como los factores que más contribuían al crecimiento económico, hoy en día los recursos intangibles tales como la innovación, la tecnología o el conocimiento se han convertido en activos muy relevantes para que las empresas logren una posición competitiva ventajosa. el hecho innovar significa crecer, progresar, desarrollarse, y un fin de aspectos que reflejan que el fin de aspecto que reflejan que el fomento de este tipo de actividades conducen al bienestar de la sociedad. (Sánchez, 2016)

Como efectos de la escasez de innovación son evidente en cuanto a los resultados en los procesos, los procesos son más lentos, no se optimiza el uso del tiempo ya que la búsqueda manual de documentos en los libros de respaldo entorpece e incrementa el tiempo de cada uno de estos; se ha intentado digitalizar la información en el sistema SIRE pero aun no se ven resultados favorables de este proceso.

De la misma forma se identificó la inexistencia de empoderamiento laboral que se da a causa de la falta de compromiso por parte de los colaboradores además que existen inseguridades que obstaculizan en empoderamiento esta situación no se da en todos, pero si en algunos colaboradores, la falta de actualización de conocimientos es otra la das causas ya que se generan dudas en cuanto procesos efectuados y existen desconocimientos ya que existe colaboradores que están en su lugar de trabajo por afinidad política que es una situación muy común en los gobiernos seccionales

“Empoderamiento laboral conlleva a introducir el poder y la toma de decisiones hasta los niveles inferiores de la organización, llevando a mejorar las relaciones con los clientes y a acelerar la resolución de las quejas que estos pudieran tener las personas que trabajan cara a cara con el cliente pueden tomar sus propias desiciones sin necesidad de buscar apoyo en dirección. Esto puede aplicar tanto a clientes internos como externos. una de las mayores consecuencias del empoderamiento es el incremento del trabajo generado y su reconocimiento, las personas pueden tomar la responsabilidad en su trabajo, organizarlo para que se adapte a sus necesidades individuales y llevarlo a cabo sin ningún tipo de interferencias externas, consiguiendo mejores resultados. el empoderamiento a contribuido a una mayor calidad total y las técnicas, habilidades y metodologías para ocuparse de ellas han encontrado una mayor satisfacción e interés en su trabajo buscando mejoras”. (Terry, 2017).

Los efectos de la inexistencia de empoderamiento dentro del departamento se dan a notar como son la falta de motivación, la falta de interés y poca colaboración al momento de resolver situaciones o problemas que se dan, además de que el trabajo en equipo y la comunicación se ven afectados de forma directa en el departamento de registro de la propiedad.

Al ser identificados tantos factores que contribuyen a que la calidad del servicio al cliente se vea afectada, el factor principal para que esa situación se de en el departamento es la incorrecta manera de administrar, de manera general, que es causada por que no existe pertenecían necesaria en el alto mando del departamento

Este término proviene del latín, su origen está en el verbo administro y se refiere a ejercer el control, el mando de algo específico. En el aspecto económico, administrar se refiere a planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos pertenecientes a una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. Esta actividad puede ser realizada por un individuo o grupo de individuos que se encargaran de mantener el orden y la organización de una empresa, de un pequeño negocio y hasta de una nación. (C.A, 2018)

Como efectos de la incorrecta forma de administrar de dan los diversos problemas que se han mencionado a lo largo de la presente investigación, la lentitud en los procesos las dificultades y problemáticas entre los colaboradores y el incumplimiento de los procesos entre otros problemas que de alguna u otra forma afectan la calidad del servicio brindado en el departamento de registro de la propiedad del GAD de Babahoyo.

CONCLUSIÓN

La calidad del servicio al cliente del departamento de registro de la propiedad del GAD de la ciudad de Babahoyo se ve afectada de manera directa al presentar muchas irregularidades entre las más influyentes están la inadecuada organización que se da al momento de ejecutar procesos y cumplir con los servicios teniendo como resultados retrasos e inconformidad en los usuarios del servicio.

La inexistencia de planificación en cuanto al desarrollo de los procesos producida por falta de conocimiento de técnicas y herramientas administrativas de los altos mandos, el no analizar las debilidades y amenazas que se presentan en el departamento dan como resultado un deficiente servicio y por ende las numerosas quejas.

El inadecuado control causado por la mala gestión que se realiza causa muchos estragos por lo que se ven afectado los procesos, son más lentos y se debe usar más recursos, para que estos sean cumplidos.

Como conclusión general la calidad se ve afectada por la deficiente gestión administrativa, la inexistencia de los procesos como la planificación, organización dirección y control dan como resultado la situación que vive el departamento de registro de la propiedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. S. (2016). *Capacitacion y desarrollo de personal* . Mexico: Limusa s.a.
- Alzate, A. T. (2011). *Auditoria de sistemas* . Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Andrade, H. (2015). *Comunicacion Organizacional Interna*. Madrid: Netbiblo S.I.
- Asencio, A. D. (2017). *Trabajo en equipo*. España: Elearning s.l.
- C.A, C. (2018). *concepto definicion. de*. Recuperado el 8 de Enero de 2019, de [concepto definicion. de: https://concepto definicion. de/administrar/](https://concepto definicion. de)
- Coopers, L. (2016). *Los nuevos conceptos del control interno*. España: Diaz de santos .
- Gan Federico, T. J. (2017). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Garcia, M. G. (2015). *Gestion de conflictos laborales* . Innova: España.
- Gelabert, M. P. (2017). *Gestion de personas*. Madrid: Esic.
- Goldvarg, D. (2016). *Mentor Coaching en accion* . Buenos Aires: Granica.
- Jimenez, C. L. (2017). *Administracion y planificacion como procesos*. Costa Rica: Euned.
- Los nuevos conceptos del control interno*. (s.f.). Coopers 7.
- Muñoz Castellano Rosa, N. P. (2016). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI*. Madrid : Especial Directivos.
- Osorio, O. S. (2017). *Planificacion eficiente y tangible*. Caracas: Lulu Publishers.
- Sánchez, M. (2016). *El proceso innovador y tecnologico*. España: Netbiblo s,l.
- Terry, W. (2017). *Manual del empowerment*. España: Thau s,l.

Anejos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



Encuesta dirigida a los colaboradores del departamento de Registro de la Propiedad de G.A.D
 Municipal del cantón Babahoyo

1. ¿Cómo considera Ud. su rendimiento laboral?

Bueno () Malo () Regular ()

2. ¿Recibe llamados de atención por parte de sus superiores a causa de desempeñar mal sus labores?

Siempre () En ocasiones () nunca ()

3. ¿Cumple usted normalmente con su horario de trabajo?

Siempre () En ocasiones () nunca ()

4. ¿Considera que el correcta la gestión del Director del departamento?

Si () No ()

5. ¿En qué nivel de satisfacción se enmarca usted en su estructura laboral?

Muy satisfechos () satisfecho () insatisfecho ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA ESCUELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



Entrevista dirigida al Director del área de Registro de la Propiedad del G.A.D
Municipal del Cantón Babahoyo

1. **¿Cómo considera Ud. su rendimiento laboral?**
2. **¿Su título académico está de acuerdo con el cargo que desempeña en la empresa?**
3. **¿Considera que es correcta la gestión que desempeña en cuanto a la administración de departamento**
4. **¿Existe una buena coordinación y comunicación entre los funcionarios del departamento?**
5. **¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?**