



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG
Facultad de Estudios de Postgrados

Tesis en opción al título de Magister en:
Sistema de Información Gerencial

Tema de Tesis:

Incidencias de las Nuevas TIC en la Calidad del Servicio de Atención al Usuario en Empresas Públicas. Caso Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la Agencia Matriz Guayaquil – Ecuador.

Autor:

Licenciada María Alejandra Cabrera Buri

Director de Tesis

Ingeniero Diego Aguirre González, Msc.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios por ser mi guía y bendecirme cada día de mi vida que ahora pasa muy rápida, en segundo lugar a mis padres por su apoyo incondicional, siendo mi pilar fundamental que me han formado una excelente persona, con buenos valores, principios, y mi perseverancia y empeño se la debo a ellos.

El tercer lugar a mi novio por motivarme siempre, cuando sentía que no podía más, fue un gran apoyo emocional en este proceso.

El cuarto lugar y también importante para mi agradecer a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG por darme la oportunidad de prepararme profesionalmente y comodidad total en los cursos, con Docentes profesionales nacional e internacionalmente aportando cada uno con un granito de arena para mi formación de alto nivel profesional.

De igual manera agradecerle aún a mi tutor de Tesis el Ing. Diego Aguirre por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por la enseñanza y paciencia constante.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con toda mi alma y corazón a mis padres que han estado conmigo en toda etapa de mi vida, gracias por su apoyo incondicional, por los buenos valores, por sus consejos por guiarme en el buen camino de la vida y de hacer en mí una mujer extraordinaria como persona, hija, amiga y en general por todo.

Padre y madre que amo con mi vida y sé que de una de mis metas obtenidas, se sienten orgullosos de mí, por lograrlo a pesar de los obstáculos que se me presentaron en el camino, pero sin embargo con su apoyo pude aprender que el que persevera alcanza.

Feliz al culminar y obtener el fruto esperado, que servirá de ayuda para ejercer mejores cargos y así crecer profesionalmente gracias a la enseñanza, guía y buenos docentes de la universidad UTEG que por cada uno de ellos, obtuve conocimientos nuevos para un mejor futuro.

Contenido

Capitulo I. Marco Teórico Conceptual.....	13
1.1 Antecedentes de la investigación.....	13
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Sistematización del problema	15
1.5 Objetivos de la investigación.....	16
1.6 Justificación de la investigación	16
1.7 Marco de referencia de la investigación	17
1.8 Marco Teórico	17
1.8.1 Servicio al cliente.....	18
1.8.2 Nuevas Tecnologías de la información y comunicación.....	21
1.8.3 Tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos	23
1.8.4 Gobierno Electrónico.....	23
1.8.5 Uso de las TIC en el gobierno ecuatoriano.....	26
1.8.6 Tecnologías de la información y el Registro Civil	35
1.9 Marco Conceptual	39
1.10 Marco legal.....	41
Capitulo II	45
2.1 Metodología de la investigación	45
2.2 Métodos de investigación	45
2.3 Diseño y enfoque de la investigación.....	46
2.4 Métodos y técnicas por implementar	47
2.5 Recolección de datos.....	48
2.6 Análisis de datos.....	48
2.7 Población y muestra.....	48
Capitulo III	49
3.1 Entrevista	49
3.1.1 Análisis de la entrevista.....	53
3.2 Encuesta	54
3.2.1 Análisis de la encuesta	65
3.3 Análisis de resultados.....	66
Conclusión	69

Recomendación.....	70
Referencias.....	71
Anexos.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Software libre de Gestión Publica.....	24
Tabla 2 Actividades del personal de Registro Civil	36
Tabla 3 Clientes año 2017	48
Tabla 4 Conoce la Agencia Virtual.....	54
Tabla 5 Medio de difusión de nuevos sistemas	55
Tabla 6 Servicio al cliente antes de las TIC.....	56
Tabla 7 Tiempo de atención antes de las TIC	57
Tabla 8 Calificación del Servicio	58
Tabla 9 Demora de atención con servicio online.....	59
Tabla 10 Frecuencia de Tramites	60
Tabla 11 Que TIC usa mas	61
Tabla 12 Que servicios mejorar.....	62
Tabla 13 Aceptabilidad de atención actual al usuario.....	63
Tabla 14 Recomendaría el servicio actual	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 GBPS de Ecuador	27
Figura 2 Inversión en tic por empresas	28
Figura 3 Numero de Empresas que invierten en TIC	29
Figura 4 Inversión TIC por sector económico	30
Figura 5 Inversión en TIC por tamaño de empresa	31
Figura 6 TIC en el Departamento de TH	32
Figura 7 Numero de Especialistas en TIC	33
Figura 8 Inversión TIC por sector en Ecuador	34
Figura 9 Conoce los nuevos sistemas de DGRCCI	54
Figura 10 Medio de difusión de nuevos sistemas	55
Figura 11 Servicio al cliente antes de las TIC	56
Figura 12 Tiempo de atención antes de las TIC	57
Figura 13 Calificación del Servicio	58
Figura 14 Demora de atención con servicio online	59
Figura 15 Frecuencia de Tramites	60
Figura 16 Que TIC usa mas	61
Figura 17 Que servicios mejorar	62
Figura 18 Aceptabilidad de atención actual al usuario	63
Figura 19 Recomendaría el servicio actual	64
Figura 20 Indicadores de quejas del año 2017	66
Figura 21 Tiempo de atención de los usuarios del Registro Civil	67

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Modelo SERVQUAL.....	73
Anexo 2 Cuestionario Modelo SERVQUAL.....	74
Anexo 3 Mejoramiento de Sistema de filas.....	79
Anexo 4 Formato de entrevista.....	81
Anexo 5 Formato de encuesta.....	82

RESUMEN

En Ecuador las quejas de los ciudadanos por parte de los servicios que ofrecen las instituciones públicas son notables, por lo que se buscan sistemas que ayuden a mejorar la gestión de dichas empresas. Por parte del gobierno se implementó en su Plan de Gobierno Electrónico el sistema Tramiton para que los usuarios que se sientan afectados presenten su denuncia sobre cualquier empresa del sector público; en su primera incursión el Tramiton reflejo cerca de 1700 denuncias de negligencia del sector público donde el registro civil de Ecuador ocupó el primer puesto con 131 quejas para el 28 de julio del 2014.

Para esto, se realiza una investigación enfocada al ver el efecto que generó las nuevas tecnologías de la información y comunicación dentro de las Instituciones Públicas, específicamente en la Agencia Matriz del Registro Civil de identificación y cedulação de Guayaquil.

Por lo tanto, se realiza una investigación de campo enfocada en dos partes, la primera una encuesta dirigida a clientes dentro del sector de la Institución mencionada que ayude a saber el efecto de las TIC en el servicio brindado y la segunda, una entrevista a un profesional relacionado al tema que pueda brindar información de Procedimientos, Políticas y situación de las nuevas TIC en el Registro Civil. Los resultados mostraron una mejoría del servicio puesto que se redujo el tiempo de espera de 1 hora a 30 minutos, y se agregaron más opciones como poder sacar certificados firmados directamente de la web por medio de pagos por facturación electrónica.

Palabras Claves: Tecnologías de la Información y Comunicación, Gobierno Electrónico, Registro Civil, Agencia Virtual, Administración pública.

ABSTRACT

In Ecuador, citizens' complaints about the services offered by public institutions are notable, so they look for systems that help improve the management of these companies. On the part of the government, it is implemented in its Electronic Government Plan. The transportation system for users who are aware of their company in the public sector, in its first incursion, the report of about 1700 complaints of negligence of the public sector where The Civil Registry of Ecuador ranks first with 131 complaints for July 28, 2014.

For this, a research focused on seeing the effect of new information and communication technologies within public institutions, the matrix of the Civil Registry of Identification and Certification in Guayaquil is carried out.

For this, a field investigation has been carried out, it has been focused on two parts, the first has been directed to the clients within the sector of the aforementioned institution, it has helped to improve the effect of the ICT in the service provided and the second, an interview with a related professional in the Civil Registry. The results translate into a better option. The service is reduced. The waiting time is from 1 hour to 30 minutes and more options are added such as getting certificates signed directly on the web.

Keywords: Information and Communication Technologies, Electronic Government, Civil Registry, Virtual Agency, Public Administration.

Introducción

La siguiente investigación describe la situación de los servicios que ofrecen las instituciones públicas, como estos son considerados ante la percepción de los ciudadanos y como puede influir el ajuste o incorporación de nuevos sistemas Tecnológicos de información y Comunicación (NTIC).

Asimismo, este estudio revela como el Gobierno ecuatoriano ha enfocado recursos para generar un Gobierno Electrónico basado en los principios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la que se enfatiza la relación Gobierno-Ciudadano, Gobierno-Empresa, Gobierno-Servicios y Gobierno-Gobierno.

Para una mejor impresión del proyecto primero se debe enfocar al uso de las TIC en los gobiernos desde el principio, donde por el año 70 se buscaba por medio de estos sistemas informatizar la información pública para posteriormente en 1996 crear una red universal que sea capaz de ofrecer servicio y dando comienzo al Gobierno electrónico. Ya para el año 2000 se ponen en marcha los portales de ventanilla única, una forma en la cual el estado permite a los ciudadanos realizar diferentes trámites, buscando una mejor gestión en recopilación de información y servicios de calidad.

Dentro de Ecuador aunque las tecnologías de la información y la comunicación han existido desde antes del año 2007 se considera que a partir del gobierno del ex presidente Rafael Correa(2007-2017) se decidió intervenir e invertir en temas de TIC, donde el Ministerio de Telecomunicación y Sistema de Información plantearon la idea del Plan Nacional de Gobierno electrónico enfocados del año 2009-2013 para diversificar la matriz productiva pero al no obtener el resultado esperado la Secretaria Nacional de la Administración Pública plasmo una estrategia diferente de Plan de Gobierno Electrónico a partir del año 2013, en esta se enfatiza un afianzamiento en la gestión pública de excelencia por medio de TIC ya que este lo considera un factor clave para que el Estado pueda reducir la pobreza.

Para lograr esto, el Estado ecuatoriano incursiona en varios tipos de Sistemas TIC como Yo Gobierno, Tramiton, Portal Único de Trámites, Gobierno por Resultados (GRP), entre otros. Después de un mes de la implementación del

Tramiton, un sistema en el cual los ciudadanos pueden realizar quejas sobre los servicios de las instituciones públicas se recibió cerca de 1300 quejas donde el Registro Civil ocupó el primer lugar con cerca de 200 quejas. Por lo que estos datos muestran una deficiencia en la gestión del servicio que ya se conocían desde antes pero que se hicieron más evidentes gracias a esta nueva plataforma web.

Por eso se hizo necesario ver cómo la influencia de nuevas TIC pueden afectar a la gestión de estos servicios, para esto se recopilará información de la institución estudiada en este caso, indagando en los sistemas que esta emplea para atender al cliente en la actualidad y ver si los resultados obtenidos con nuevos sistemas como las plataformas web han llegado a ser satisfactorios.

Por medio de un enfoque de investigación mixto se busca aclarar este problema, donde se analizará tanto el resultado obtenido como el por qué se dio dicha respuesta siendo necesario una investigación exploratoria para la recopilación de información de clientes y personas cercanas a la institución, como una investigación explicativa que ayude a hacer un análisis de las causas y efectos de este.

Los datos se podrán recolectar por medio de un cuestionario de preguntas realizado a personas que han recibido servicios de la institución anteriormente mencionada, así también se vuelve imprescindible la obtención de información de un funcionario relacionado a dicha institución que pueda brindar un punto de vista más amplio de cómo se maneja el servicio al cliente, de las políticas en base a sistemas de información empleadas y los sistemas TIC que cuenta para brindar servicios de calidad.

Capítulo I. Marco Teórico Conceptual

1.1 Antecedentes de la investigación

El servicio brindado al usuario es importante tanto en empresas públicas como privadas, por eso según la resolución Ministerial del 2013 donde se menciona que la Constitución de la República del Ecuador debe reconocer a los ciudadanos el derecho a recibir una buena atención y acceder a servicios con eficiencia, eficacia y un buen trato (Ministerio del Trabajo, 2013). Por esto el gobierno ecuatoriano busca estandarizar las actividades de gestión de servicios ofrecidas por las entidades que forman parte de la Administración Pública.

Actualmente se han implementado normas para conseguir ese objetivo en Ecuador, la que regula estos aspectos es la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público que tiene como objetivo medir y evaluar el nivel de servicio entregado a los usuarios para la solución de sus necesidades (Ministerio del Trabajo, 2013).

Por lo que se hace imprescindible la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para tener una mejor gestión del servicio al cliente. La implementación de estas ha reflejado cambios sustanciales en cada área aplicada como las de almacenamiento, transporte, gestión de pedidos, servicio al cliente y existencia de inventarios.

Las TIC en la administración pública se han desarrollado en 3 etapas de la siguiente forma:

-En los años 70 se implementan las TIC en la gestión interna en los gobiernos de cada país. Esta etapa se conoció como la informatización de la administración pública y es el origen del uso de las TIC en las instituciones públicas.

-En el año de 1996 se desarrolla sitios web para brindar información y ofrecer servicios básicos por medio de la red universal. Esta etapa se inició en los años 90 con el desarrollo de portales web como un modelo de presencia en internet, nace en este periodo el concepto de Gobierno electrónico.

-A partir del año 2000 se ofrecen servicios para realizar transacciones brindando contenido a funcionarios, empresas y ciudadanos por medio de un

portal en la web. Esta etapa se la denomina la Participación del Gobierno en Desarrollo de la Sociedad de la Información donde se crea estrategias y surgen los portales de ventanilla únicas.

Chimona resalta en su publicación del año 2013 la importancia de las TIC donde en su investigación que realizó a 162 Pymes de Zimbabwe recolectó información que reflejaron una influencia positiva de las TIC en el rendimiento general de los negocios (Galvez, Riascos, & Contreras, 2014).

En Ecuador no se cuenta con un buen servicio al cliente como menciona la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) en su página web, donde explica Iván Benalcazar Docente de la Facultad de Ciencias administrativas o FCA “Hay una idea generalizada de que las instituciones públicas no brindan un buen servicio. Entonces lo que hay que hacer es buscar causas y proponer soluciones” (Universidad Tecnológica Equinoccial, 2018).

El sector público muestra una deficiencia evidente en su servicio al cliente en Ecuador por lo que una óptima atención a los usuarios es inminente para la buena gestión de una empresa ya que a medida que el tiempo avanza las personas se vuelven más exigentes donde no buscan solo calidad y precios bajos sino también una buena y rápida atención.

Otros gobiernos como el mexicano ya han implementado TIC para mejorar las gestiones gubernamentales y así hacer más eficientes los servicios a la ciudadanía, hacer transparente las funciones cumplidas en la gestión pública, y combatir temas de corrupción al interior de las instituciones públicas. Otras naciones que resaltan por el implemento de TIC son Estados Unidos, Holanda, Dinamarca, Reino Unido entre otras que ahora cuentan con el desarrollo de un Gobierno Electrónico (GE).

Por lo que en un mundo cada vez más globalizado las influencias de las TIC cobran mayor relevancia siendo necesaria su integración a la gestión de las empresas del sector público.

1.2 Planteamiento del problema

La ineficiencia en los servicios al cliente realizados en el sector público produjo demoras en los trámites realizados por sus usuarios, este es causado por una mala administración de la información y de sistemas tecnológicos decadentes.

Tal es el caso del Registro civil que en época de elecciones se colapsa debido a la gran cantidad de personas que acuden a este y un sistema inadecuado de la información.

El Gobierno por medio de herramientas como la Tramiton, un sistema online que presento la Secretaria Nacional de Administración Pública (SNAP) busca que los ciudadanos reporten sus quejas a los servicios públicos. Este sistema reflejo para el Registro Civil 295 quejas en el transcurso del 21 de junio al 18 de julio del 2014 y en las instituciones públicas en general cerca de 1700 quejas por servicios inadecuados (El Telegrafo, 2014).

Para el año 2017 los indicadores del Registro Civil mostraron para la Zona 8 al que pertenece a Matriz de Guayaquil 314 quejas para el primer trimestre del año, 321 quejas para el segundo trimestre, 157 para el tercer trimestre y 236 para el último semestre. Estos problemas presentes en instituciones públicas pueden ser causados por congestión de usuarios, falta de capacitación de personal y falta de información por parte del cliente, produciendo así insatisfacción e incomodidad en los usuarios.

1.3 Formulación del problema

¿Qué impacto tendrán la implementación de las TIC en el servicio de atención a los usuarios por parte de la Dirección General de Registro Civil, cedulação e identificación de la Republica del ecuador?

1.4 Sistematización del problema

¿Cómo era el servicio brindado a los usuarios antes de la incorporación de las TIC?

¿Qué normativa legal regula y rige la atención al usuario brindado por las instituciones públicas?

¿Qué influencia ha tenido la implementación de las TIC en el área de servicio así usuario en las instituciones públicas?

1.5 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la influencia de las TIC dentro del sistema de gestión de servicios a clientes brindado en las instituciones públicas, enfocándose en la Dirección General de Registro Civil y sus trámites de cedulação y documentación.

Objetivo Especifico

Recopilar información sobre las TIC que implementa el Registro Civil enfocadas en la atención de sus usuarios.

Identificar que normativas legales se deben cumplir para una adecuada atención del usuario en las instituciones del sector público.

Analizar información de las TIC en la Dirección General de Registro Civil matriz Guayaquil.

1.6 Justificación de la investigación

De forma globalizada el desarrollo e implementación de nuevas Tecnologías de Información y comunicación es vital para una correcta gestión empresarial, por esto el presente trabajo se enfoca en como las TIC se relacionan con el servicio al cliente para su mejoramiento y control.

El servicio brindado por las instituciones públicas ecuatorianas es decadente porque se centran más en el cumplimiento de normas internas y no en la satisfacción de los usuarios (Universidad Tecnológica Equinoccial, 2018). Por lo que se vuelve necesario la implementación de Sistemas que mejoren los servicios prestados y así cumplir con el deber social que tienen las Instituciones públicas con la ciudadanía ecuatoriana, donde el Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador estipula que “Las personas tienen derecho a disponer de servicios de calidad” (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2018).

Esta investigación mostrara como inciden las TIC dentro del Registro Civil para alcanzar el cumplimiento de mecanismos adecuados para la satisfacción de sus usuarios, cumpliendo con la norma del artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador “Las empresas o instituciones que presten servicios públicos deben incorporar sistemas de medición de la satisfacción de los usuarios, y poner en prácticas sistemas de atención y reparación” (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2018).

1.7 Marco de referencia de la investigación

1.8 Marco Teórico

La implementación de TIC en el mundo actual cobra mucha importancia como menciona la ONU en el artículo de diario El Comercio “Aceleremos el progreso, usemos tecnología para lograr los objetivos globales” (El Comercio, 2017).

Para Cabrero como se menciona en la página web de la Universidad de Valencia se define a la TIC “ En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en base a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran , no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, por lo que permite obtener nuevas realidades comunicativas” (Beloch, pág. 1).

También se puede definir al servicio al cliente como las prestaciones que espera un cliente recibir adicional a los servicios básico solicitados como efecto de la imagen percibida de este (Abad & Pincay, 2014).

Estas definiciones muestran que es importante brindar un servicio óptimo, esto brindara a una empresa o institución una buena imagen de calidad al tener a sus clientes satisfechos.

La importancia que tienen las TIC en la gestión de las empresas se debe al constante cambio producido en el mundo, las TIC son cada vez más usadas en las empresas. Las empresas logran conseguir mejoras en temas como brindar información a una mayor cantidad de clientes, apertura de nuevos mercados, proporcionar servicios de calidad y tener una comunicación más fluida directamente tanto con clientes como con empleados de la empresa, esto se

debe a que las TIC pueden emplearse en cualquier fase de la cadena de suministros y función comercial (Oliveros & Martinez, 2017).

Una de las ventajas que se obtiene al incorporar TIC es la obtención de información más acertada y propicia para la toma de decisiones en una empresa, esto se debe por que las TIC son una herramienta para el desarrollo de ventajas competitivas en una institución.

Nunsys una empresa encargada en soluciones tecnológicas muestra datos de como las TIC se usan de forma más habitual en las empresas de España, estos datos se muestran a continuación:

El 98.3% de las empresas de 10 o más empleados cuentan con conexión a internet y el 75.8% de las empresas disponen de sitios con páginas web que en comparación al año 2013 se incrementó en un 4%.

El volumen de ventas generadas por los negocios a través del comercio electrónico alcanzo un 15.1% en el año 2013 superando las cifras del 2012 que fue de 6.7%.

Cerca del 22.9% de las empresas invirtieron en capacitación y formación para la implementación de TIC en el año 2013., siendo este porcentaje superior en empresas que cuentan con 250 o más empleados y que equivale a un porcentaje de 59.8% de empresas que decidieron invertir en formación de TIC (Nunsys, 2017).

1.8.1 Servicio al cliente

El servicio puede definirse como una acción a título oneroso o que generalmente se proporcionan junto con los bienes. Los servicios son de carácter intangible y no están sujetas a la venta de un bien (Reyes, 2014).

Uno de los mayores beneficios obtenidos al tener una buena atención de clientes es que las personas al recibir el producto o servicio que buscaban, además de ser de calidad y percibir una atención adecuada por parte de las personas que lo atienden se provoca que se genere un valor agregado que hace que los clientes regresen y vuelvan a comprar o prestar el servicio.

También puede que el cliente al no recibir una buena atención hable mal de la empresa o institución perjudicando a la imagen que se percibe de la misma en el mercado involucrado.

Por esto es importante una buena atención al cliente en cada etapa, es decir, durante y posventa del servicio o producto se debe brindar un correcto servicio para conseguir la fidelización. Viéndolo desde el punto de vista de las empresas de sector público, quien obtendrá esa mala imagen será el Estado al no poner personas competentes en dichos puestos.

Calidad del servicio

Un servicio es de calidad cuando se encamina en la búsqueda de la excelencia y el cumplimiento de las expectativas del cliente (Reyes, 2014).

Principios para obtener calidad en servicios

Al brindar un servicio, el cliente valorará ciertos puntos como la rapidez de este, la atención, el ambiente y la higiene entre otros factores, en base a esto formará un juicio de la empresa y dará su aceptación o no a estos. A continuación, se nombrarán los principios que intervienen para brindar un servicio de calidad:

Fortalecimiento de los procesos y sistemas

Las instituciones que poseen sistemas adecuados y cuyos procesos sean interdependientes le permitirán a su personal responder con mayor prontitud y eficacia a las demandas de sus clientes.

Incentivar el trabajo en equipo e individual

Los empleados son los que tienen contacto directo con los clientes, por esto la institución se debe centrar en formar una cultura de servicio que recepten las sugerencias y opiniones para generar propuestas que ayuden a brindar mejores servicios.

Mejorar en temas de comunicación y coordinación

Los diferentes niveles que conformen la institución deben trabajar en conjunto, brindándose la información oportuna y coordinando sus actividades

para que fluya la comunicación, conocimiento e información para el logro de objetivos.

Compromiso de parte de los líderes

Hace referencia a los líderes, ellos son el ejemplo a seguir de su personal a cargo, por lo que, si este demuestra un compromiso a brindar servicios de calidad esto se convertirá en un principio primordial para sus subordinados (Reyes, 2014).

Tecnologías de la información y comunicación

Entre los diversos mecanismos usados por parte de las empresas en temas de TIC se destacan los sistemas de inteligencia de mercados y de posicionamiento e información, también hay procesos para gestionar la relación entre los usuarios y clientes, sistemas de control y tomas de decisiones en una organización entre otras utilidades. Todo esto genera economías de informatización que provocan los siguientes impactos:

Automatización: Esto tiene impacto en procesos rutinarios para los cuales los diversos escenarios se encuentran plenamente identificados. La automatización presenta un mejor impacto en las rutinas operativas estándar.

Acceso a Información: La importancia de las TIC aquí radica porque permite obtener información en tiempo real, relevante y preciso para tomar decisiones. Esto provoca que no se trabaje enfocándose en escenarios históricos ya que la información actual obtenida permite tener mayor grado de certeza.

Facilitación de aprendizaje e innovación: Las TIC permiten crear entornos virtuales y simulaciones que ayuden al aprendizaje como learning by doing, learning by using entre otros, que además de contribuir en el aprendizaje de las personas poseen costos reducidos.

Para temas de innovación los departamentos de Investigación y Desarrollo pueden nutrirse de un gran flujo de información en la web, intercambiar e interaccionar conjuntamente a pesar de estar separados en diferentes laboratorios.

Reducción de costos de transacción: Reduce costos por que minimiza los tiempos muertos permitiendo transmitir datos de forma instantánea para compatibilizar planes, proyectos y procesos, mejorando la coordinación en el interior de sus operaciones estándar, toma de decisiones, innovación y aprendizaje (Reyes, 2014).

Importancia de las TIC en las empresas

Por medio de la implementación de tecnologías de la información y comunicación se consigue reemplazar actividades manuales que consumen mucho tiempo por actividades automatizadas, así como la adquisición de ingresos adicionales por medio de plataformas web que ayudan a alcanzar nuevos mercados y comercializar mejor un producto o servicio.

Estos beneficios no se darán solo con la implementación de las TIC, para obtener resultados exitosos se requiere definir la finalidad con la cual se va a implementar las TIC y capacitar al personal para su correcto manejo.

Sin importar el tamaño de la organización se pueden aplicar las tecnologías de la información. Para las Pymes que tienen menores recursos un sistema adecuado de tecnologías de la información le ayudara a conseguir un desarrollo sostenible tanto a mediano como largo plazo.

1.8.2 Nuevas Tecnologías de la información y comunicación

Las TIC conforme avanza el tiempo se van innovando y desarrollando, por lo que se hace imprescindible que las empresas siempre se mantengan actualizadas. Entre las nuevas TIC se destacan:

Inteligencia Artificial (IA)

Consiste en crear sistemas que tengan la capacidad de adaptarse y actúen de manera autónoma. Con la implementación de estos sistemas se busca tener una mejor toma de decisiones, reinventar los modelos de negocios y rehacer la experiencia del cliente (Balbi, 2017).

Al estar disponible desde una nube en una red la IA permite que cualquier pequeña o gran empresa puede utilizarla teniendo un impacto real para la resolución de problemas.

Aplicaciones y análisis inteligentes

Su fin es crear una intermediación entre el usuario y el sistema, estas aplicaciones son diseñadas con el fin de reforzar la actividad humana sin llegar a reemplazarla (Balbi, 2017).

Plataformas conversacionales

Busca cambiar la forma de interacción de las personas, estos interfaces conversacionales se elaboran enfocándose en los clientes. Los más comunes son Bots asistentes virtuales que interactúen con los usuarios de forma natural (Balbi, 2017). Un ejemplo es Cortana, un asistente virtual que indica las labores a desarrollar, almacena información de hábitos y desarrolla una conducta predictiva.

Blockchain

Se la puede definir como una red descentralizada global donde se ejecutan todas las transacciones mundiales de bitcoin, esta última es conocida como una moneda Virtual. Pero esta herramienta abarca más que la moneda virtual ya que asocia diferentes cadenas de bloques para servicios, identidades, contratos y bienes, por eso se la llama Cadena de Bloques. Cabe mencionar que este sistema es considerado imposible de Hackear (Campanario, 2018).

Big Data

Abarca un conjunto de tecnologías, sistemas y metodologías para manejar, recolectar y analizar una gran cantidad de datos que no podrían ser recolectados por herramientas tradicionales permitiendo ver la relación que existe entre ellos. Esta herramienta es capaz de obtener información en tiempo real para una mejor predicción de sucesos o fenómenos (Salazar, 2016).

Cloud Computing

Modelo que le permite a un usuario acceso a una red por medio de servicios informáticos que son configurables como infraestructuras, aplicaciones entre otras. Permite a las empresas un almacenaje en la red sin la necesidad de comprar equipos físicos (Vecchio, Paternina, & Miranda, 2015).

Este sistema no tiene límites ya que se puede usar para edición de documentos, creación de copias de seguridad, almacenamiento y recuperación de datos. Su ventaja es la reducción de costos al no necesitar de servidores internos y la facilidad de trabajar desde cualquier sitio con conexión a internet.

Todas estas TIC mencionadas se espera que cobren mayor madurez y fuerza durante el año 2018. También se puede destacar sistemas como:

Arquitectura web o de aplicaciones. – Cuyo propósito es planificar, estructurar y administrar el desarrollo de redes sólidas para un mejor manejo de los contenidos de sitio web (Leyva, Alarcon, & Ortegon, 2018).

Seguridad adaptiva e inteligente. - Esta tiene por finalidad crear una política y medida que protejan los recursos informáticos de una institución, implementadas por los niveles administrativos y técnicos de la organización (Asociacion de Gobierno, Auditoria y Seguridad de SI, 2017).

1.8.3 Tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos

Las Tic en los gobiernos llegaron como sistemas de ayuda para problemas de ejercicios democráticos. El desafío que tienen los gobernantes es transformar las TIC de tal manera que se adapten a las necesidades ciudadanas, mediante la proliferación de gobiernos electrónicos e innovación en las estructuras jerárquicas adecuándolos a las políticas públicas implementadas en una nación.

1.8.4 Gobierno Electrónico

La implementación de un e-Gobierno o Gobierno electrónico tiene como fin favorecer al sector público y sus funciones, fomentando la comunicación entre el ciudadano y el Estado formando así procesos con transparencia (Rodriguez, 2014).

También se busca reducir el tiempo de atención en los trámites burocráticos por medio del portal de la institución pública que preste los servicios, brindando una mejor imagen para el Estado y una mejor vía de comunicación (Rodriguez, 2014).

1.8.4.1 Gobierno Electrónico en Ecuador

El 24 de mayo del 2014 el gobierno ecuatoriano lanzo el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, anteriormente se habían desarrollado actividades

relacionadas en este campo en el Decreto Presidencial No.1014 del año 2008 que impone el uso de software libre en la Administración Pública Central, por lo que se contabilizo para el año 2010 usuarios de GNU/Linux equivalentes a 300 mil personas, el 90% implementaron portales institucionales y el 70% de sistemas de correos electrónicos fueron con software libre (Barragan & Guevara, 2016).

Software libre para la Gestión Publica

Tabla 1 Software libre de Gestión Publica

LINUX	QUIPUX
Es de las aplicaciones más conocidas de software libre y representa una alternativa a Microsft en funciones.	Sistema de gestión documental que tiene entre sus funciones la ubicación de documentos y tiempo de trámite efectuado o necesario, entre otras funciones.
ZYMBRA	ESIGEF
Este sistema brinda aplicaciones como correo electrónico, calendario, contactos y auditoria para documentos web.	Conocido como un sistema de administración financiera que se centra en la normativa y desconcentración operativas.

Fuente: Tomado de (Barragan & Guevara, 2016).

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Proyectos más destacados del gobierno electrónico en Ecuador

Portal de compras públicas. – Este mecanismo fue implementado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Publica en el año 2008 con actualización en el año 2014. Este sistema tiene el fin de agilizar, optimizar y publicar con transparencia los procesos de contratación pública junto a la Consultoría del Ecuador.

Sistema Gestión Documental. – Aprobado por la Administración Pública Central en el Acuerdo 718 estipulado por la Subsecretaria de Gobierno Electrónico. Tiene como objetivo envió y recepción de archivos con mejoras en el tiempo de correspondencia entre los ciudadanos ecuatorianos y las instituciones públicas, y de estos hacia el gobierno ecuatoriano.

Firma Electrónica. – Sistema promulgado por la Ley de Comercio Electrónico, Mensaje de Dato y Firmas Electrónicas. La firma electrónica se emplea desde el 8 de octubre del 2008 cuando se le da la potestad al Banco Central de Certificación de Información y tiene como función brindar un mensaje de datos que el titular aprueba, dicha firma tiene efecto jurídico con datos consignados de manera escrita.

Sistema Integrado de Información de talento humano. – El SIITH se lo define como una herramienta para gestionar y administrar el talento humano cuya responsabilidad le corresponde al Ministerio de Relaciones Laborales, lo ejecutan las Unidades de Administración de Talento Humano.

Gobiernos por Resultados (GRP). – Tiene como objetivo orientar a las instituciones públicas y al gobierno ecuatoriano al cumplimiento de resultados para mejorar el presupuesto gubernamental por medio de la Balanced Score Card, se puso en marcha por medio de la Norma de Implementación y Operación de Gobiernos de Resultados.

Portal Único de Trámites. – Brinda a los ciudadanos un acceso a la información y realización de trámites en instituciones estatales como la Superintendencia, Instituciones financieras, Ministerios y secretarías, entre otras entidades.

Tramiton. – Su implementación se debe a las quejas de usuarios en las instituciones públicas, por medio de esta herramienta se busca eliminar trámites innecesarios o absurdos en entidades públicas. Desde su implementación se consiguió reducir 10 horas menos en trámites para el año 2015.

Yo Gobierno. – Fue lanzado en el año 2014 buscando mejorar los vínculos entre los funcionarios y el estado ecuatoriano para comprender mejor la dinámica del gobierno.

Socio empleo. – Es un sistema de bolsa de trabajo unida a 25 oficinas a nivel nacional del Ministerio de Trabajo para reclutar, seleccionar y capacitar personal. Desde su implementación se ha conseguido dar puesto de trabajos a 80 mil personas (Barragan & Guevara, 2016).

Plan Nacional de Gobierno electrónico

Creada por la fallida propuesta del Plan Nacional de Gobierno Electrónico por parte del ministerio de Telecomunicación y Sociedad de la Información, tiene la finalidad de garantizar el acceso, uso y beneficio de las TIC por parte de la sociedad en general ofreciendo servicios con eficiencia, eficacia y procesos transparentes. Este plan abarca los principios de la Organización de las Naciones Unidas en la Carta Iberoamericana que propone cuatro formas fundamentales que son Gobierno-Ciudadano(G2C), Gobierno-Empresa(G2B), Gobierno-Gobierno(G2G) y Gobierno-Servicios Públicos(G2E), definiendo su marco institucional y normativo por la Secretaria Nacional de Administración Pública (Barragan & Guevara, 2016).

1.8.5 Uso de las TIC en el gobierno ecuatoriano

El Ecuador ha tenido un incremento en sistemas de Tecnologías de información y Comunicación (TIC). En el periodo de 2007 hasta 2015 se tuvo un incremento del 75% en desarrollo de sistemas y programas TIC, buscando brindar servicios de calidad (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018).

Por esto el Ecuador en el año 2015 fue el segundo país con más crecimiento en desarrollo de TIC en la región. Para antes del 2007 no se contaba con políticas de acceso a Tecnologías de la Información y comunicación ni con internet de banda ancha, por esto el gobierno decidió invertir \$2200 millones para cambiar dicha situación.

Otra manera de incentivar el desarrollo de TIC en Ecuador es la implementación y construcción de cerca de 850 infocentros tanto en sectores rurales como urbano marginales (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018).

Estos infocentros han tenido un promedio de visitas de 15 mil personas diarias, capacitando en temas relacionados a las TIC a 270 mil personas en el Ecuador. Además de esto se firmó convenio con 15 instituciones públicas que ayuden en temas de Tecnologías de la Información y Comunicación a la ciudadanía (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018).

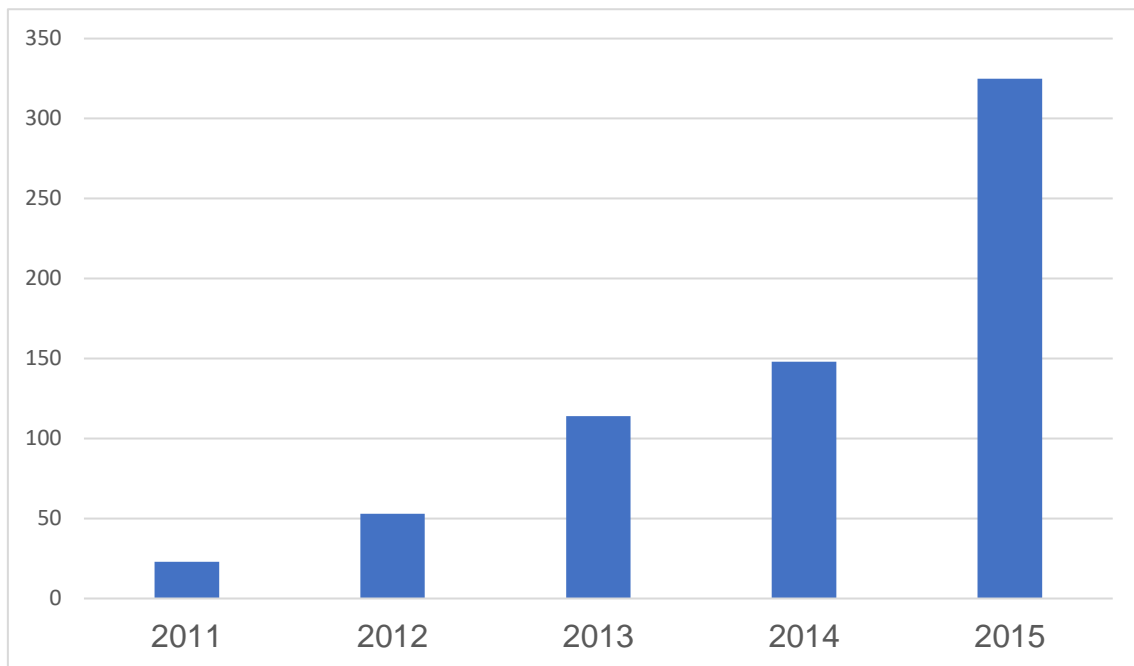


Figura 1 GBPS de Ecuador

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

La implementación de cables submarinos fue una idea del Estado para mejorar la velocidad del internet dentro del Ecuador y así mejorar la competitividad, comunicación y productividad del país (ProEcuador, 2018).

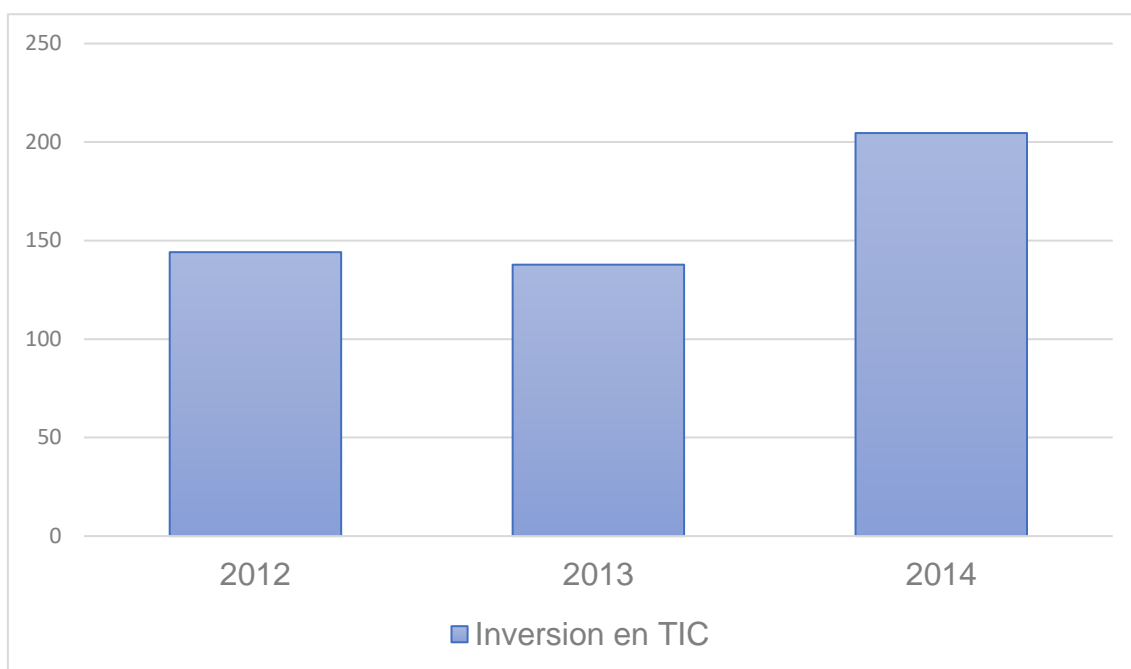


Figura 2 Inversión en tic por empresas

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Durante el periodo del 2012 hasta el 2014 se registró un aumento en el promedio de inversión por parte de las empresas sobre sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación, este reflejo un 48% de crecimiento para el año 2014 con respecto al año anterior.

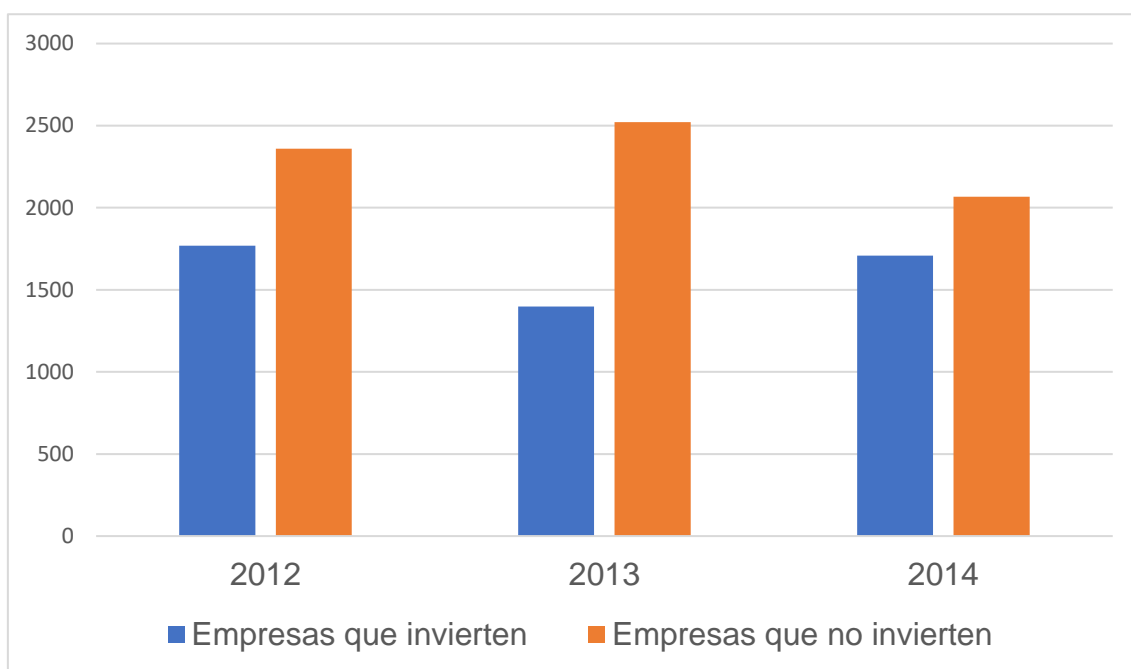


Figura 3 Número de Empresas que invierten en TIC

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Para el año 2014 el número de empresas que invirtieron en Tecnologías de la Información y Comunicación tuvo un incremento de 22% con respecto al año 2013. Mientras que las empresas que no decidieron invertir en TIC muestran un decrecimiento del 18% en el año 2014.

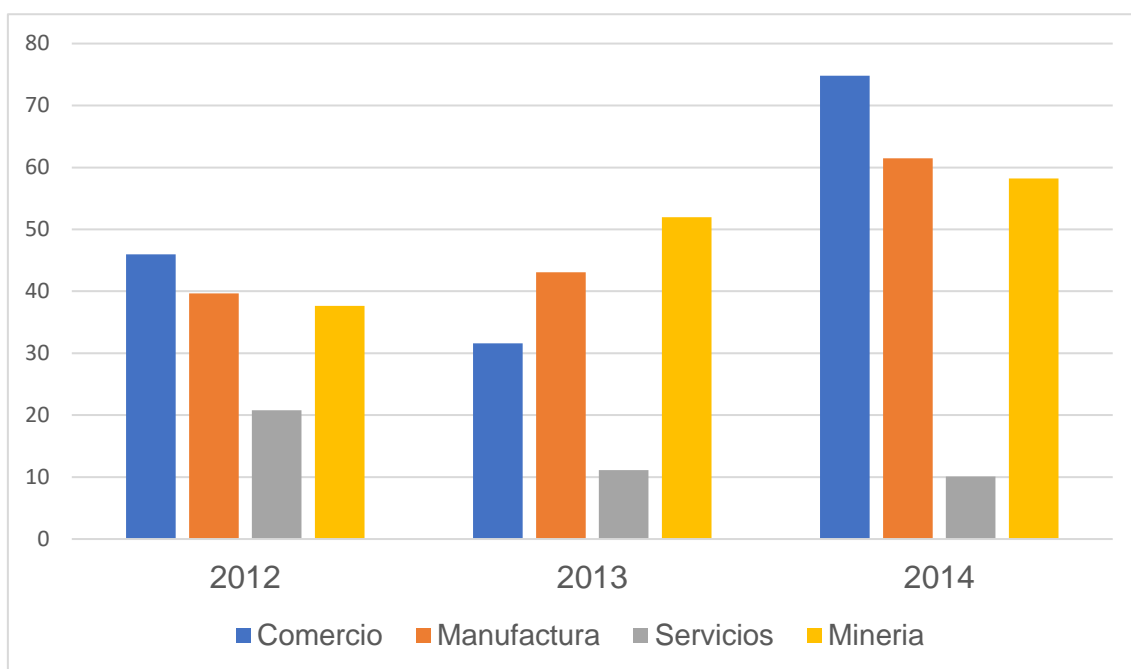


Figura 4 Inversión TIC por sector económico

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

El sector que más invierte en sistemas de tecnologías de información y comunicación en el Ecuador es el del comercio que lidero la inversión en el año 2012 con 32% en participación de mercado y con un 37% de participación en el año 2014. También el grafico refleja que en servicios hay una deficiencia de inversión en temas relacionados a las TIC con respecto a los otros sectores este invirtió apenas de 10,12 millones el año 2014.

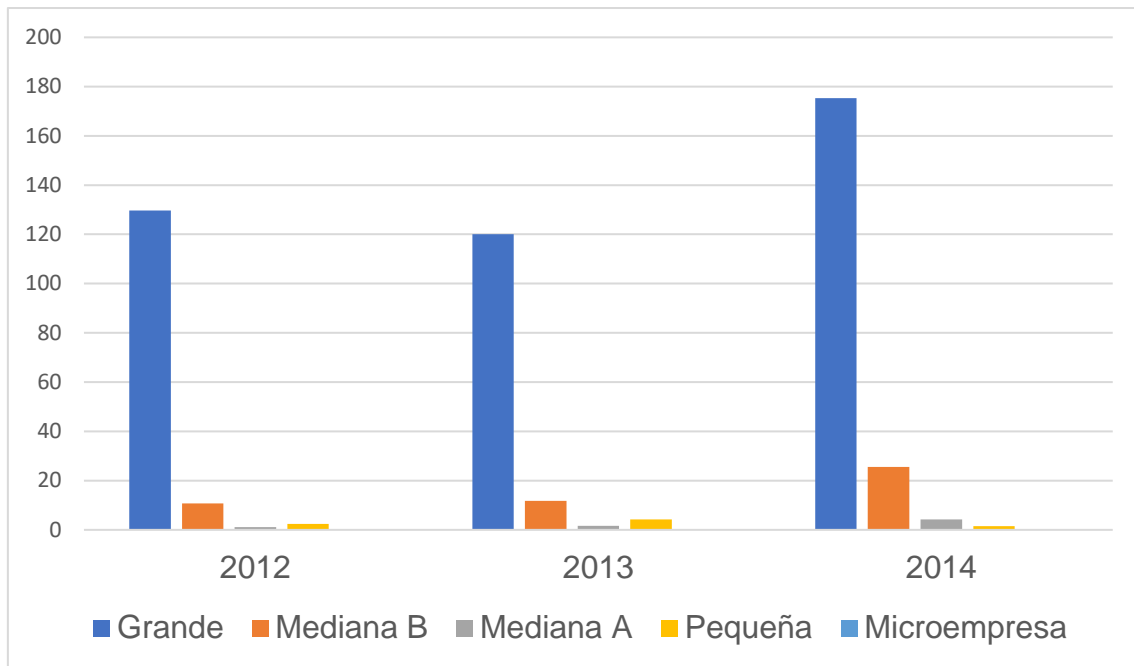


Figura 5 Inversión en TIC por tamaño de empresa

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Los datos muestran que las empresas que más invierten en TIC según el tamaño de la empresa son las consideradas grandes, teniendo una participación de 90% en el año 2012, 87% en el año 2013 y 86% en el año 2014.

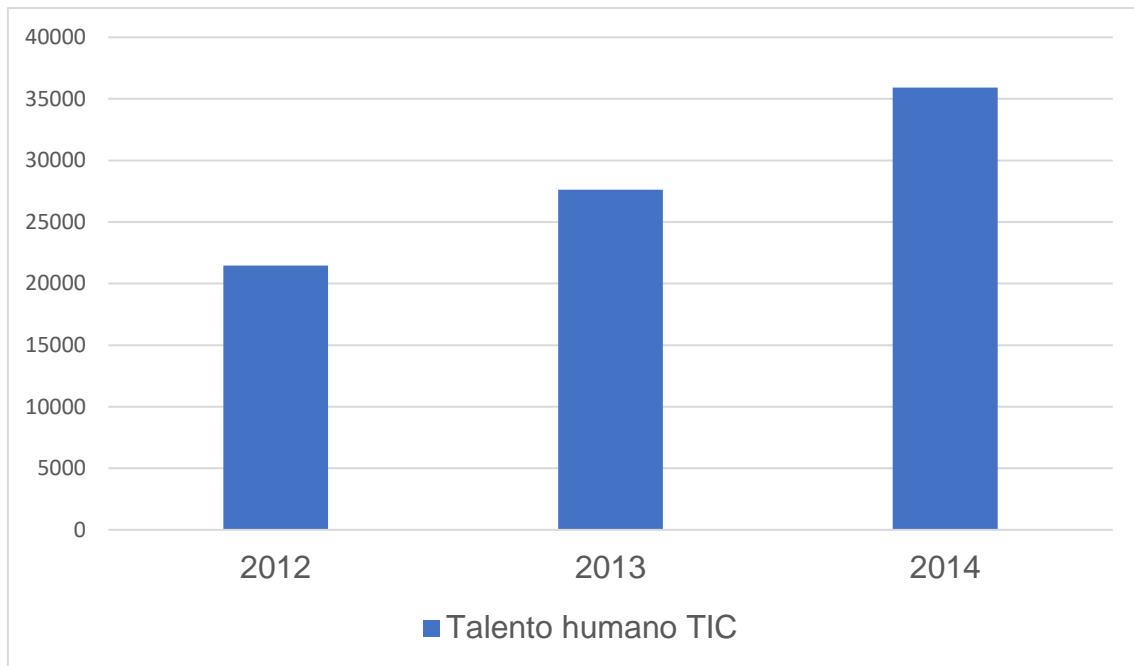


Figura 6 TIC en el Departamento de TH

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

En las empresas ecuatorianas se refleja una tasa de crecimiento en conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación dentro de los departamentos de talento humano que muestra un crecimiento anual de 29.38%.

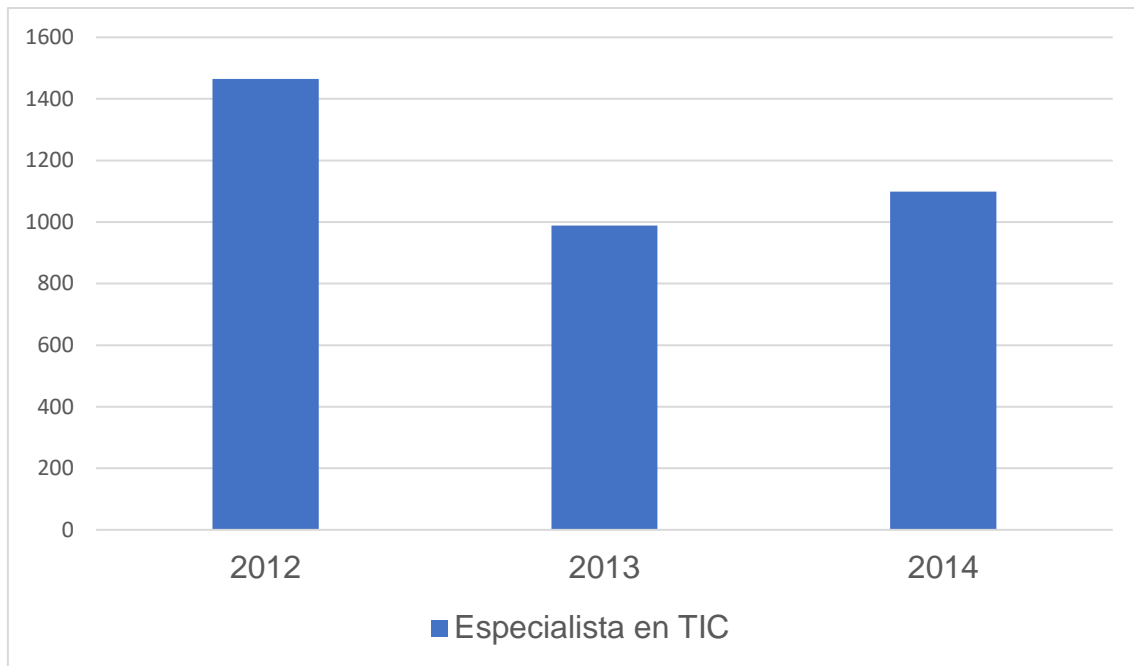


Figura 7 Numero de Especialistas en TIC

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Al seguir avanzando la innovación a nivel mundial las empresas ecuatorianas vieron la necesidad de contar con especialistas de Tecnologías de información y comunicación, por lo que se muestra un crecimiento del año 2013 al 2014 en un 11% en la contratación de estos.

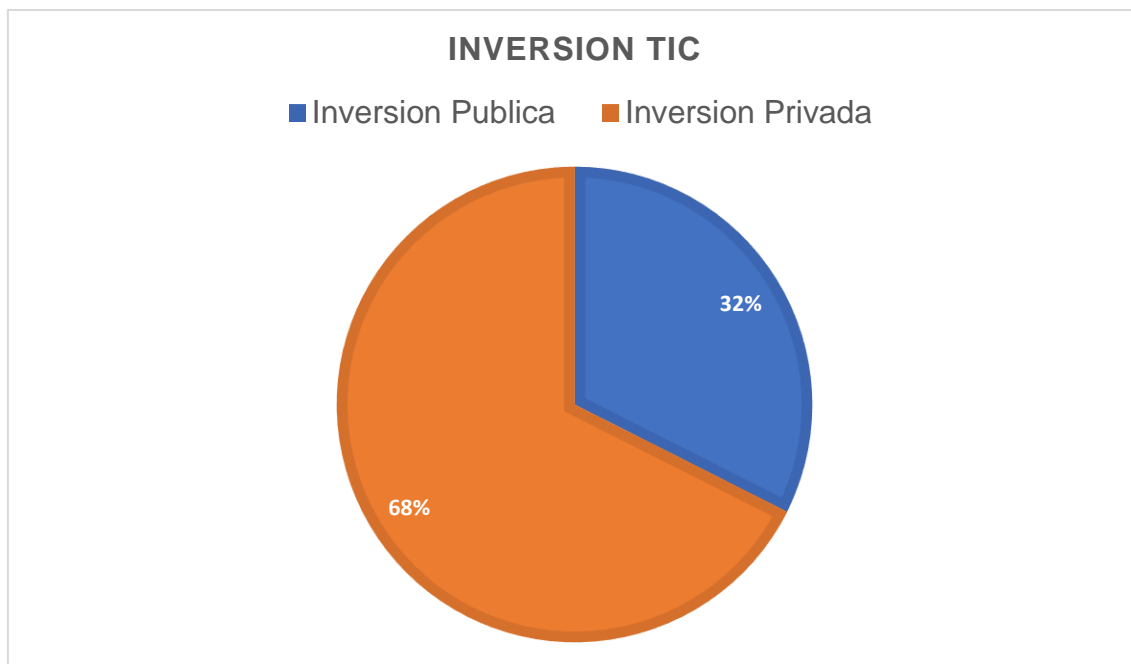


Figura 8 Inversión TIC por sector en Ecuador

Fuente: Tomado de (ProEcuador, 2018)

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Durante el periodo del 2007 hasta 2015 la inversión pública en Tecnologías de información y comunicación represento apenas el 32.4%, superado así por el sector privado con un porcentaje de 67.6%.

En Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información implemento programas relacionados a las TIC con el fin de:

- Crear alianzas público privadas
- Desarrollar Habilitadores de tecnologías de la información para incentivar a la industria ecuatoriana a largo plazo.
- Mediante el Gobierno Electrónico fortalecer el desarrollo económico y social del país por medio de las tecnologías de la información
- Penetrar en la población con servicios de tecnologías de la información
- Diversificar servicios para un incremento en actividades productivas por medio de infocentros (ProEcuador, 2018).

1.8.6 Tecnologías de la información y el Registro Civil

Reglamento Interno del Registro Civil

El registro civil en su estatuto interno da prioridad a la eficiencia y eficacia para brindar servicios de calidad a sus usuarios, como se menciona en los siguientes artículos:

Art. 6 Principios y Valores. -

- a) Orientación a los usuarios:** Garantizar servicios de Calidad mediante el desarrollo de competencias adecuadas en este ámbito por parte de la institución.

Art. 7 Objetivos institucionales. –

- a)** Mejorar la oferta de servicios y canales de atención para los usuarios del Registro Civil.

Gestión General de Servicios

En su estructura orgánica el Registro civil contara con el departamento de Gestión General de Servicios encargada de evaluar y mejorar los servicios, y productos que el Registro Civil ofrece por medio de lineamientos y normas que guíen al cumplimiento de objetivos institucionales (Registro Civil, 2015).

Gestión General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Su finalidad es Incrementar la satisfacción de los usuarios, el desarrollo del talento humano y la eficiencia institucional del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Planificación de las TIC en el Registro Civil

Para mejorar el servicio brindado por el Registro Civil en su Matriz ubicada en Guayaquil se implementan un sistema de planificación que ayude a resolver las inquietudes y servicios que requieran los clientes de esta institución.

Tabla 2 Actividades del personal de Registro Civil

Actividades	Descripción
Entrega de información de los Usuarios	Se informará al usuario según el trámite que se efectuó la información pertinente y como se debe ejecutar el servicio.
Verificación de requisitos	-Check list efectuado mensualmente por el operario del servicio. -Verificar requisitos documentales DGC-GAU-GAC-001-002 Taxonomía de servicios.
Brindar información complementaria	-Los operarios preguntaran a sus usuarios si requieren de alguna información adicional, terminado de brindar el servicio se indica donde es el lugar de cobro.
Datos para factura	-Se preguntará al usuario si requiere factura y se verificará que el beneficiario sea el mismo que el de los datos de la factura.
Solicitud de pagos para realizar comprobantes	-Receptar datos para realizar los comprobantes, cuando el pago por el servicio sea \$0 también se llevará un registro.
Emisión de comprobantes	-En el sistema SIPSE se emitirá los comprobantes R3 y R2
Direccionar al cliente	-Para que efectúe el trámite solicitado se direccionara al módulo correspondiente a los usuarios

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Sistemas Informáticos Para Salas de Espera (SIPSE)

Para un adecuado funcionamiento y atención a los usuarios el registro civil implementa Sistemas Informáticos Para Salas de Espera (SIPSE). Estos sistemas tecnológicos de información ayudaran a los usuarios a agilizar sus trámites.

El SIPSE consiste básicamente en la implementación de teclados electrónicos ubicados en los módulos para la atención del cliente. Para esto se realizará la asignación de usuarios que realicen el manejo de herramientas web. Los perfiles de estos usuarios son:

- A. Supervisor: Asigna las prioridades a su equipo con el objetivo de cumplir con los tiempos esperados de servicios.
- B. Back up del supervisor: Es la persona que en ausencia del supervisor toma las decisiones para mantener el balance de la agencia.
- C. Información/Asignación de turno: Es el responsable de la asignación de turnos a los clientes según el trámite que estos deseen realizar teniendo prioridad los de tercera edad, mujer embarazadas y discapacitados.
- D. Back up Información/Asignación de turno: Al no estar el responsable de del área de Información y asignación de turnos, este será quien genere y lleve control de los turnos de los usuarios.
- E. Consulta y monitoreo de información: En este caso tiene responsabilidad el Director General, el Subdirector o demás encargados de monitorear la información brindada por le agencia.
- F. Administrador: Es el encargado de asignar los perfiles para emplear esta herramienta, siendo este la Dirección General de Cambio de Cultura Organizativa.

Agencia Virtual del Registro Civil

Está en funcionamiento desde el 22 de junio del 2017, con el objetivo de facilitar los trámites y servicios que esta institución ofrece. Los usuarios pueden acceder desde una computadora o dispositivo móvil que cuenten con conexión a internet, los documentos emitidos serán firmados automáticamente de manera electrónica para tener validez jurídica y garantizar un servicio más eficiente a sus

usuarios. Estos documentos tendrán una vigencia de 2 meses y pueden ser validados 3 veces (Registro Civil, 2017).

Importancia de la Agencia virtual

- Horario extendido de atención por medio de la web las 24 horas
- Se podrá realizar pagos en línea
- Autenticación y registro fácil con cédula de identidad
- Documentos se pueden verificar en línea y con seguridad de información
- Amplia cobertura al poder ser usado no solo desde una computadora puesto que también se usan en teléfonos móviles.

Desde su fecha de lanzamiento hasta el 31 de julio del 2017 cerca de 9267 ciudadanos se registraron en la Agencia Virtual para realizar trámites de documentación de unión de hecho, matrimonios y certificados de nacimientos (Registro Civil, 2017).

Nuevos Servicios de la Agencia Virtual

Entre los servicios que ofrece la Agencia Virtual están:

- Certificados registrales de: nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil.
- Certificado de defunción de sus familiares: Hijos menores de 18 años, cónyuge y padres.

En su implementación por primera vez el usuario de la Agencia Virtual solo podía solicitar tramites de información personal por lo que se lo amplio a todo su núcleo familiar (Registro Civil, 2018).

También se podrá realizar consultas de condición de donante, puesto que todos los ciudadanos ecuatorianos son donantes con excepción de las personas que declararan lo contrario al momento de efectuar la cedulación y en caso de haber inquietud sobre este tema se podrá consultar por medio de la cédula electrónica. El Registro Civil espera incluir en este sistema virtual el servicio de duplicado de cédula o reposición de cédula de identidad en caso de pérdida o sustracción de dicho documento, este nuevo servicio estará en vigencia el 10 de octubre del 2018 (Registro Civil, 2018).

Registro en Agencia Virtual

1. Acceder a la página virtual.registrocivil.gob.ec.
2. Ir a la pestaña registro e introducir el Numero Único de Identificación (NUI) y el código dactilar en el reverso del documento.
3. Digitar correo electrónico y número de teléfono.
4. Ingresar código de verificación.
5. Leer y aceptar Términos y Condiciones.
6. Llenar campos solicitados y elegir imagen de seguridad, para la posterior asignación de contraseña temporal.

1.9 Marco Conceptual

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación, son el grupo de tecnologías desarrolladas que se utilizan para gestionar información y que se envía de un lugar a otro.

Servicio al cliente: Es aquel servicio que presta una institución proporcionando a sus clientes una comunicación directa, para prestación de servicios o comercialización de productos.

Instituciones del estado: Son mecanismos de índole social y cooperativa que dependen y reciben aportes del Estado.

Usuario externo: Es aquella persona ajena a la empresa que busca satisfacer una necesidad por medio de un bien o servicio.

Usuario interno: Es el elemento interno de una empresa que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, concebido por una red interna de proveedores y clientes.

Registro civil: Institución pública que depende del Estado, encargada de documentar los datos y hechos que conciernen civil de las personas físicas como cedula, actas de nacimientos y matrimonio civil.

Redes Informáticas: Son dos o más ordenadores interconectados entre sí para compartir recursos e información que faciliten la comunicación.

Software: Programas informáticos que hacen posible la realización y resolución de tareas dentro de un computador, como los sistemas y las aplicaciones.

Gobierno digital: Es la plataforma de servicios implementada y diseñada para crear un único medio digital diseñada para centralizar el servicio web ofrecidos por las entidades correspondientes al sector público.

Página web: Documento de tipo electrónico que contiene información digital proporcionada de forma visual o sonora, o una mezcla de ambas adaptados a la red informática mundial.

Portal web: Sitio web que sirve de punto de partida a Internet donde se organizan y encuentra la información buscada por los usuarios.

Digitalización: Convertir algo físico o analógico a un formato digital o virtual.

Globalización: Es una red de interacción entre distintas personas del mundo para comunicarse o hacer prácticas de comercio.

Plataforma digital: Sitio web que permite almacenar distintos tipos de archivos e información personal o de trabajo.

Sistema operativo de red: Software que permite la interconexión de ordenadores para el uso de recursos y resolución de tareas por medio de redes informáticas.

Programación informática: Proceso de diseñar y codificar un código de fuente computarizada.

Big Data: Describe datos estructurados, semiestructurados y no estructurados que son extraídos para la obtención de información.

Cloud computing: Computación por medio de la nube para ofertar servicio por medio de la infraestructura de una red.

Open data: Es información digital abierta, disponible para su uso y distribución en el mundo al cual tiene acceso cualquier persona.

Open Government: es un modelo de relación entre los gobernantes de un país, las diferentes administraciones y las personas que conforman la sociedad.

1.10 Marco legal

La presente investigación se apoyará en las leyes y normas dispuestas en la Constitución de la República, la Norma Técnica a la Atención al Usuario en los Servicios Públicos, Ley Orgánica del Servicio Público y la Ley orgánica de Telecomunicaciones.

Constitución de la República del Ecuador

Art.66 23). - El Estado reconoce el derecho de las personas, entre otros, a dirigir quejas a autoridades (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2018, pág. 32).

Art.66 25). – Los ecuatorianos deben recibir servicios y acceder a servicios por parte del sector público de manera que se la ofrezca con buen trato, eficiencia y eficacia (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2018, pág. 32).

Ley Orgánica de Empresas Públicas

Art. 1 Ámbito. – Los requerimientos y disposiciones planteados en la presente ley regulan la creación, constitución, funcionamiento y organización de empresas públicas, además de posibles fusiones y liquidaciones que se den siempre que actúen en el ámbito nacional, regional e internacional, las mismas que se regularan por medio de mecanismos de control (Ministerio de telecomunicaciones, 2017, pág. 3).

Art. 2 Objetivos. – La presente ley tiene los siguientes objetivos:

- a) Determinar procedimientos para la creación y constitución de empresas públicas.
- b) Determinar medios que aseguren que las empresas publicas cumplan con las metas fijadas en las políticas de Estado.
- c) Controlar y regular los aspectos económicos, financieros, administrativos y de gestión en las empresas públicas.

d) Fomentar el desarrollo sustentable del Estado con el fin de cumplir con las necesidades básicas de los habitantes de este (Ministerio de telecomunicaciones, 2017, pág. 3).

Art. 6 Organización empresarial. – Organismo que se encargan de la dirección y administración de las empresas públicas. Estos son:

- El Directorio
- La Gerencia general (Ministerio de telecomunicaciones, 2017, pág. 5)

Título VII. De los Sistemas de Información

Art. 45 Sistemas de información. – Todas las empresas del estado o públicas deben poner a disposición en su sitio web información concerniente a la situación financiera y contable de años anteriores, subir informes de rendición de cuentas, reglamentación interna, información mensual presupuestaria y secuencia de trámites realizados por los usuarios, este último es opcional (Ministerio de telecomunicaciones, 2017, pág. 21).

Art. 46 Del manejo de información empresarial y comercial. – La información general estratégica y sensible de ámbito empresarial, financiero y comercial goza de protección del régimen de propiedad intelectual e industrial, cuyo propósito es precautelar a las instituciones públicas del Estado (Ministerio de telecomunicaciones, 2017, pág. 21).

Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 52, j). – Corresponde a las Unidades de Administración de Talento Humano – UATH hacer las evaluaciones pertinentes del nivel del desempeño una vez al año y a los servicios brindados a los usuarios internos y externos (Ministerio de Telecomunicaciones, 2017, pág. 36).

Art. 52, o). – Para una adecuada administración del sistema en las instituciones, la ciudadanía puede presentar sus quejas y denuncias a la UATH, donde podrá darle seguimiento a las denuncias puestas a servidores públicos (Ministerio de Telecomunicaciones, 2017, pág. 37).

Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio

Art. 118 d). – Las estrategias a implementar para administrar temas de atención a usuarios externos e internos le corresponden a la Unidad de Administración de Talento Humano (UATH), especialmente en los casos donde el usuario tenga discapacidad (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2018, pág. 34).

Art. 118 e). – Con el objetivo de transparentar los procesos y la información brindada la Unidad de Administración de Talento humano (UATH) debe enviar los resultados producido por parte de las denuncias de los usuarios al Ministerio de Relaciones Laborales (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2018, pág. 34).

Art. 120. – La UATH se encargará de actividades correspondientes a servicios de calidad y atención al usuario correspondiente al ámbito de sus atribuciones y competencias. Con el objetivo de generar en las instituciones una cultura de servicio, medición y evaluación (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2018, pág. 35).

Norma Técnica de atención al Usuario en el servicio Público

Art. 1 Objetivo. - Esta norma tiene como finalidad establecer mecanismos para la evaluación y medición, enfocándose en las instituciones del sector público que prestan sus servicios a los usuarios para determinar indicadores de los niveles de servicio y solucionar las necesidades presentadas (Ministerio del Trabajo, 2013).

Art. 2 Ámbito. – Se aplicará esta norma a todas las entidades, instituciones, organismos y servidores del sector público determinados en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Servicios. Esta norma será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados y sus entidades (Ministerio del Trabajo, 2013).

Capítulo II de la atención al usuario

Art. 3 Atención del Usuario. – Constituye todos los procedimientos y políticas para identificar las necesidades de los usuarios.

Capítulo III de los medios, base de datos y medición

Art. 5 De los medios. – Para identificar las demandas y necesidades por parte de los usuarios se debe implementar alguno de los siguientes métodos como buzones interactivos o físicos, encuestas, línea telefónica de atención al usuario y los demás señalados por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las instituciones del estado deben reportar por medio de herramientas que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales, aquellos resultados provenientes de la atención a los usuarios externos y de las acciones tomadas en esa rama, mostrándolos en términos cuantitativos y cualitativos. En caso de no contar con dichas herramientas se presentará mensualmente un reporte al Ministerio de Relaciones Laborales en los formatos establecidos (Ministerio del Trabajo, 2013).

Art.7 del Procedimiento. – Para la resolución de quejas, denuncias o recomendaciones presentadas por los usuarios de instituciones públicas, se seguirán los siguientes pasos por parte de la Unidad de Atención de Usuarios:

- Registrar datos de denuncias, quejas, sugerencias y solicitudes.
- Designar un servidor público encargado de tramitar el caso.
- Aplicar y dar seguimiento al trámite.
- Emplear acciones correctivas.
- Gestionar indicadores para la evaluar de la atención del servicio (Ministerio del Trabajo, 2013).

Art.9 de los indicadores de gestión de servicios. – Las instituciones de servicio público por medio de las unidades administrativas y de la Unidad de Atención al Usuario deben llevar el registro de cada servicio prestado, su operación, capacidad instalada y la cantidad de usuarios atendidos (Ministerio del Trabajo, 2013).

Art. 12 Capacitación Interna. – La Unidad de la Atención a los Usuarios es responsable de la capacitación y difusión permanente de información al interior de su institución en el ámbito de mejoramiento de atención al cliente (Ministerio del Trabajo, 2013).

Capítulo II

2.1 Metodología de la investigación

Este capítulo se enfocará en las herramientas, procedimientos y técnicas para su aplicación de manera ordenada y adecuada en la investigación del caso estudiado.

También se la puede definir como una de las etapas en las que se define como el presente estudio obtendrá la información que sustente su hipótesis.

2.2 Métodos de investigación

Este punto resalta los métodos usados en la presente investigación para la resolución del problema propuesto. Entre los métodos de investigación destacan los descriptivos, correlacionales, exploratorios y explicativos.

Los métodos exploratorios son convenientes para este tipo de investigación puesto que se necesita de recolección de datos concernientes a la Dirección General Registro Civil, Identificación y Cedulación (DGRCIC) que no pueden ser obtenidos por fuentes secundarias, es decir, se debe incursionar en el sector en el que se desenvuelve la institución pública DGRCIC para obtener información de los clientes y del personal del mismo. Los métodos exploratorios se los puede definir de la siguiente forma, procedimientos efectuados cuando el tema a investigar es poco estudiado y no hay mucha información, este tiene como objetivo examinar temas que no se han abordado (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2015).

Los métodos explicativos también pueden ayudar a despejar dudas concernientes a la incidencia de las TIC en el Registro Civil, puesto que una vez obtenida la información y tener conocimiento de una mejora o deterioro en la atención o servicios brindados al cliente por parte de esta institución, se sabrá qué motivos lo produjeron y por qué tuvieron ese impacto en la institución. Es decir que no solo describe una determinada situación también se enfoca en buscar que provoco ese evento. El método explicativo se lo define como el procedimiento utilizado para medir las relaciones entre dos o más variables por lo que se presenta como un método más completo que los exploratorios, correlacionales y descriptivos, investigando eventos sociales o físicos para

observar sus condiciones y entender el fenómeno (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2015).

Sabiendo estos conceptos, se aplicarán de forma conjunta el método exploratorio y explicativo para obtener el máximo beneficio en la investigación. Primero se aplicarán métodos que ayuden a explorar más la situación en la que se está interviniendo puesto que la información de los servicios brindados en el Registro Civil Matriz de Guayaquil tiene cierta complejidad para su obtención. La investigación de campo a realizarse podrá ser por medio de cuestionarios, focus group, entrevistas, encuestas u observaciones.

Una vez recolectada la información necesaria se aplicará el método explicativo que tiene la esencia del método descriptivo, es decir que nos ayudara a describir la situación de la problemática planteada en el presente proyecto, así como entender el por qué se dio dicha situación y conocer más a fondo que influye en el servicio brindado a los clientes del Registro Civil.

2.3 Diseño y enfoque de la investigación

El diseño de la investigación puede tener características cualitativas o cuantitativas, su enfoque dependerá del tipo de información que requiera recopilar y analizar para el presente estudio.

El enfoque cuantitativo basa su investigación en recolección de datos numéricos, este hace análisis a la información numérica por medio de herramientas estadísticas con el fin de refutar o verificar la hipótesis propuesta en la investigación (Escamilla, 2018).

Los enfoques de carácter cualitativos son usados para describir un problema o fenómeno con el objetivo de formular conceptos sobre la realidad de los datos recolectados, también conocido como investigación naturalista (Escamilla, 2018).

También existe un enfoque mixto, básicamente consiste en una combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo de acuerdo a los elementos que conformen la investigación efectuada.

De acuerdo con estos conceptos se considera conveniente la implementación de un enfoque mixto para la presente investigación. Mediante

este enfoque se podrá realizar un análisis más minuciosos y precisos al no centrarse solo en datos numéricos sino también en las características, comportamientos y causas que hacen que ocurra la problemática planteada.

2.4 Métodos y técnicas por implementar

En este punto se analizará que herramientas para la recolección de datos se usara y serán más adecuados para el método de investigación que se desea implementar. Los métodos más usados para recolección de datos son las encuestas y las entrevistas.

Entrevistas

Herramienta para recolectar información cualitativa por medio de una conversación entablada por un mínimo de dos personas, estas son el entrevistador y el entrevistado. Esta técnica adopta la forma de un dialogo Coloquial (Diaz, Torruco, Martinez, & Varela, 2013).

La entrevista va dirigida a un Funcionario Público perteneciente al Registro Civil que tenga conocimiento de los sistemas TIC que se han implementado e implementan actualmente en esta institución. La encuesta abarcará entre 10 a 15 preguntas con las que se espera obtener una opinión acertada sobre los sistemas de información y comunicación usados por el Registro Civil para atender a sus clientes, las políticas implementadas y como está la situación actual de la institución sobre quejas recibidas de sus clientes. Con esta información se podrá conocer si las TIC han tenido un impacto positivo dentro de la institución mencionada.

Encuestas

Las encuestas por lo general son de carácter social y van reflejadas a una muestra de la población investigada, generalmente usada para recolectar datos de tipo cuantitativo por medio de la interrogación con el fin de medir grandes cantidades de características de manera sistemática (Lopez & Roldan Sandra, 2015).

Para la encuesta se diseñará un cuestionario con un mínimo de 10 preguntas que abarcará temas concernientes al servicio que brinda el Registro Civil y el uso de las tecnologías de comunicación e información en esta. La

encuesta ira dirigida a los clientes de la Matriz de esta institución ubicada en Guayaquil con el fin de conseguir información, primero, de que percepción se tienen de los servicios antes de la incorporación de nuevos sistemas TIC en el Registro Civil y segundo, el efecto que han tenido estos nuevos sistemas desde la perspectiva del cliente. Esto ayudara a despejar las dudas planteadas en el objetivo general del proyecto y determinar la influencia de las nuevas TIC en el sistema de atención del cliente

2.5 Recolección de datos

Para la recolección de datos los investigadores usan entrevistas, encuestas y observaciones, por medio de estos instrumentos se busca sintetizar la información, utilizarla e implementarla.

Al tener la investigación un enfoque mixto permite tener una gran variedad de herramientas para recolección de datos. Para la parte cualitativa se pueden usar observaciones y entrevistas, y para la parte de cuantitativa se pueden usar cuestionarios, encuestas y pruebas estandarizadas.

2.6 Análisis de datos

Con un análisis adecuado, se busca dar sentido y significado a los datos según la estructura del contexto en el cual se desenvuelven. Para esto se debe inspeccionar la información resaltando aquella que sea de utilidad para la investigación propuesta.

2.7 Población y muestra

Para el estudio se realizará una encuesta enfocada a los clientes del Registro Civil en la Matriz de Guayaquil, para dicha muestra se realizó una Media Aritmética con el fin de sacar un promedio de clientes que se atendieron durante el año 2017.

Tabla 3 Clientes año 2017

Servicios brindados al cliente del año 2017					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
21849	42369	45381	39055	34218	33696
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
28809	34492	31982	32811	29182	29090

Fuente: Datos del Registro Civil

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Los datos Brindados por el Registros Civil para sacar la media Aritmética, serán usados como Población para la posterior muestra a sacar.

$$Media(\bar{x}) = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

La media para la presente investigación es de 35111, a la cual se le aplicara la siguiente fórmula para sacar la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

La población será de 35111, con un margen de error de 10% y el nivel de confianza usado será de 99%. Al aplicar la formula se obtiene una muestra de 166 personas a las cuales se realizará la encuesta. El estudio se enfocará a las personas cercanas al área del Registro Civil en su Matriz de Guayaquil.

Capitulo III

3.1 Entrevista

La presente entrevista se la realizará a un Funcionario Público perteneciente a la Dirección de Registro Civil Cedulación e Identificación, al ser una persona cercana a esta podrá brindar información más fidedigna y exacta de cómo maneja los procesos dicha institución para brindar sus servicios.

1. Antes de la implementación de sistemas TIC en el registro civil como la Agencia Virtual o servicios online ¿Había un mayor número de quejas por parte de los usuarios?

Si, las tecnologías de información y comunicación siempre se usaron pero antes no se implementaban de la manera idónea por eso los servicios de las instituciones públicas en general reciben muchas quejas no solo el Registro Civil. Durante el Gobierno del Ex Presidente Rafael Correa se hizo más énfasis en el tema de las TIC, puesto que consideraban que esto ayudaría a mejorar la Matriz Productiva en Ecuador y esto causo que las instituciones mejoren sus políticas

en estos temas. Se puede decir que del periodo de 2010 para abajo era muy caótica la situación en la institución ya que del 100% de personas atendidas en el registro civil un 80% o 70% se quejaban de la demora en la atención. Esto era algo que se esperaba puesto que no se contaban con los sistemas más adecuados para brindar servicios, lo que llevo al Estado a implementar un proyecto de modernización en la institución del Registro Civil que conllevo a una inversión de cerca de 200 millones de dólares esperando obtener mejoras en el periodo del 2010 al 2016.

2. ¿Considera usted que la atención a los usuarios tardaba más tiempo antes de la implementación de TIC como el servicio online?

Si, los sistemas eran inadecuados para atender tanta afluencia de público. Por lo general lo que demoraba no era el trámite a realizar pero si el tiempo de espera para la atención, este podía durar 1 hora u hora y media dependiendo del día, la temporada y el trámite a realizar por la persona. Otra causa era que el sistema de la institución tenía fallas que hacía que colapsara y se detenga el programa donde se efectuaban los registros.

3. En la actualidad ¿Con que tipo de servicios tecnológicos de información cuenta el Registro civil para atender a los usuarios actualmente?

El Registro Civil ha ido incorporando sistemas a su cartera de servicios electrónicos desde que se llegó a un convenio con la Superintendencia de Compañías para la validez de la firma electrónica en el año 2015 para mediante la página web registrocivil.gob.ec se brinde no solo información de trámites, noticias y rendición de cuentas, sino también certificados firmados electrónicamente. También se cuenta con el sistema REVIT que sirve para la inscripción y monitoreo de los nacimientos en el país, y el último sistema implementado es la Agencia Virtual a mediados del año 2017, consistía básicamente en otorgar certificaciones electrónicas de unión de hecho, matrimonios, certificados de nacimientos e identificación, todos estos documentos serán válidos jurídicamente por medio de la Ley de Comercio Electrónico y tienen una vigencia de 3 validaciones, estas validaciones la harán las personas o empresas que requieran la documentación. También hay sistemas computarizados como SIPSE en las instalaciones para llevar una

correcta atención a los usuarios, este permite la atención ordenada y sistematizada del cliente. Y se desea implementar el sistema SURI, es un aplicativo que permite la inscripción, registro y validación de documentación física brindando seguridad y permitiendo a los operadores realizar múltiples tramites en un solo aplicativo para mejorar el tiempo de atención de los usuarios.

4. Posterior a la implementación y uso de nuevas tecnologías de información y comunicación ¿El tiempo para atender, brindar y resolver inquietudes por parte de sus usuarios ha disminuido?

Se puede estimar un promedio de atención máximo de 30 minutos en las instalaciones mientras el cliente espera su turno y efectúa el trámite, por medios online se estima 15 minutos o menos según el servicio que requiera el usuario. Para mediados de octubre se espera implementar el duplicado de cédula en los servicios online, este es uno de los servicios que los usuarios se tardan en realizar por todo el proceso que conlleva desde la verificación de datos hasta la entrega final del documento, por eso la institución busca simplificar el tiempo de los usuarios ofreciendo este trámite vía online con un máximo de tiempo de 15 minutos y después de realizar el pago podrá ir a la institución designada a retirar el documento mediante la comprobación de huella digital. Las mejoras se notaron en el Plan Nacional de Modernización del Registro Civil donde al final del año 2017 se mostró una aceptación del 85% en los servicios que se brindan.

5. Después de la implementación de TIC en el registro civil ¿Se ha conseguido reducir las quejas por parte de los usuarios?

So, esto se reflejó en el Tramiton un servicio que puso el Gobierno ecuatoriano para recibir quejas sobre las instituciones públicas, en su implementación las quejas por parte del Registro Civil fueron cerca de 200, lo que a comparación de los tramites que se realizan mensualmente son mínimos ya que se atiende un promedio mayor a 2000 personas al mes, aunque lo ideal sería no tener quejas ese es un cambio que se dará poco a poco.

6. ¿El personal del Registro Civil cuenta con capacitación en temas de Tecnologías de información y comunicación?

Todo personal que entra a la institución debe contar con el conocimiento suficiente para manejar correctamente su área y al implementarse nuevos sistemas se capacita a todos los empleados comenzando desde la parte gerencial y bajando hasta los operados. Para esto el Gobierno implemento el Plan Nacional de Capacitación una alianza del sector público y privado para mejorar la calidad de los servicios brindados los servidores públicos.

7. ¿Cuenta el registro civil con políticas de tecnologías de la información?

Si, se cuenta con políticas para la seguridad informática basados en el marco normativo del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil vigente. Se cuenta con planificación de las TIC enfocado en Políticas de Atención del Usuario donde se busca cumplir con parámetros de respeto, amabilidad, empatía, inclusión y efectividad.

8. ¿Las tecnologías de información y comunicación efectuadas en el registro civil se actualizan cada año?

Si, la institución indaga en sistemas que puedan mejorar la experiencia de los clientes, un claro ejemplo es la Agencia Virtual que al principio solo servía para certificados de unión de hecho y de matrimonios, y en la actualidad se incorporó certificados de defunción de familiares. También se busca la implementación de servicios online para reposición de cédula de identificación.

9. ¿Se brinda información a tiempo a los usuarios de los servicios online que ofrece el Registro Civil?

Si, las novedades en las instituciones públicas se dan por medio de boletines de prensa en las cadenas del presidente aparte de esto el Registro Civil brinda información por medio de sus redes sociales como Registro Civil Ecuador en Facebook, RegistroCivilec en Twitter y Registro_civilec en Instagram. La institución también cuenta con una página en YouTube donde se especifica cómo se realizan los tramites y se brinda información del mismo. Todos los sitios

web mencionados anteriormente se encuentran interconectados a la página principal del registro civil.

10. En épocas de gran afluencia de usuarios como las votaciones electorales ¿Se ha logrado disminuir el tiempo de atención mediante la implementación de TIC?

En las últimas elecciones no se reportaron quejas en las agencias de Guayaquil, donde se reportaron quejas fue en Portoviejo. Esto muestra que hubo una mejoría en el servicio brindado dentro de la ciudad no solo en la Matriz.

11. ¿La Agencia Virtual ha logrado simplificar los trámites desde su aplicación en el año 2017?

Si, el tiempo de espera para cada trámite estimado es de 15 minutos, no hay que hacer filas y se obtiene un certificado con validez jurídica con un pago que también se puede realizar por medio de la web. El tiempo puede variar según la velocidad de la conexión a internet que se tenga.

3.1.1 Análisis de la entrevista

La información obtenida por la entrevista efectuada se pudo evidenciar una mejoría en la gestión del servicio brindado a los usuarios del Registro Civil posterior a la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Se puede decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación tuvieron una incidencia positiva dentro de la institución lo cual se vio reflejado en el bajo número de quejas por parte del Tramiton, esto se debe a la ayuda de sistemas computarizados y servicios electrónicos que simplifican el proceso de tramitación de certificado bajando el promedio de espera de 1 hora a media hora.

También se resalta en la entrevista el Plan Nacional de Capacitación que busca que las instituciones públicas del Ecuador estén aptas para dar servicios de calidad mediante la ayuda de instituciones privadas que promuevan niveles gerenciales más altos.

3.2 Encuesta

1 ¿Cuál de los nuevos sistemas TIC implementados por la Dirección General de Registro Civil conoce?

Tabla 4 Conoce la Agencia Virtual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Agencia Virtual	95	57%
Sistema de filas SIPSE	36	22%
REVIT	28	17%
Otros	7	4%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

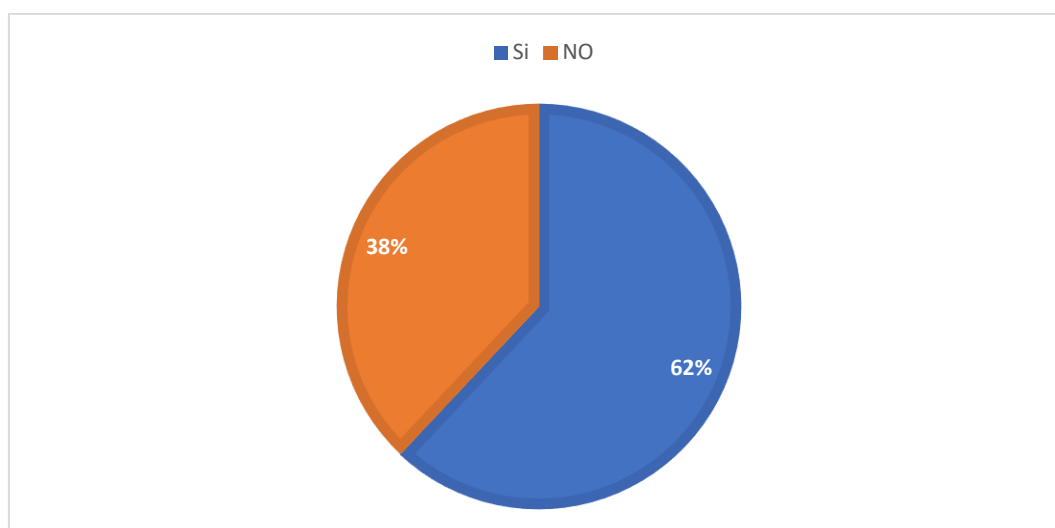


Figura 9 Conoce los nuevos sistemas de DGRCCI

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Los resultados muestran mayor conocimiento por parte de las personas encuestadas de la Agencia Virtual del Registro Civil esto se ve reflejado con un 57% equivalente a 94 encuestados. Este sistema implementado a mediados del año 2017 es el más nuevo de los servicios online de la institución por lo que el alto conocimiento por parte de las personas en el transcurso de un año muestra que se hizo una difusión adecuada de lo que brinda este sistema y como usarlo.

2 ¿Cómo se enteró de los nuevos sistemas del Registro Civil?

Tabla 5 Medio de difusión de nuevos sistemas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	0	0%
Volantes	36	22%
Vallas publicitarias	0	0%
Página web de la institución	48	29%
Redes sociales	82	49%
Otros	0	0%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

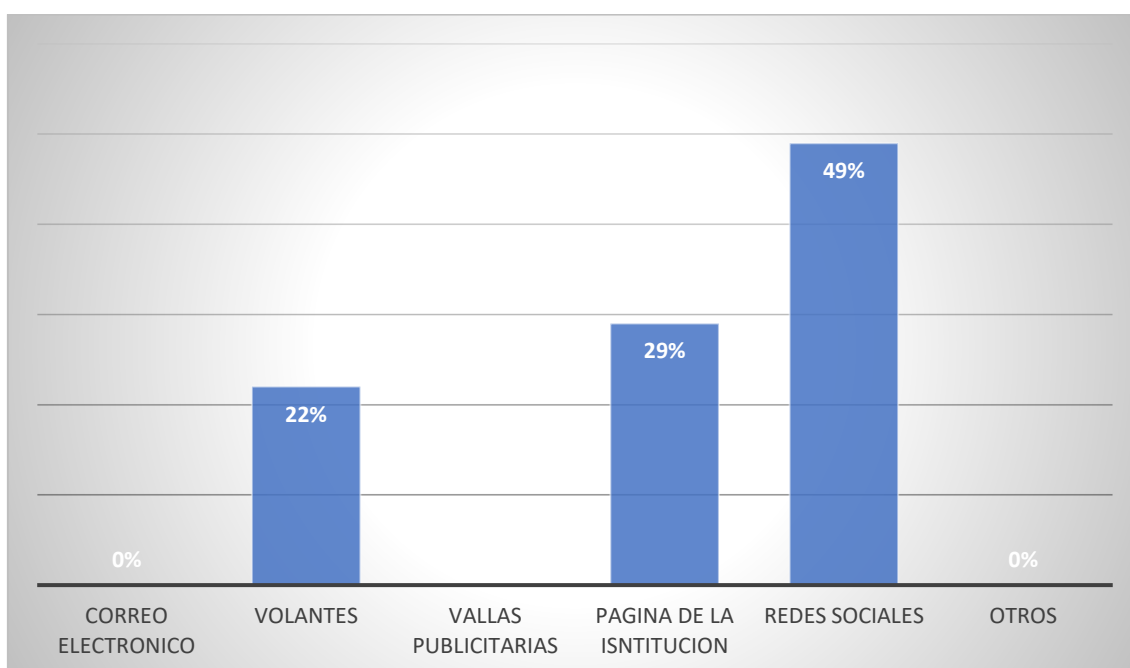


Figura 10 Medio de difusión de nuevos sistemas

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

La encuesta muestra que el medio de difusión por el que mejor se dio a conocer los nuevos sistemas son las redes sociales con un 49% equivalente a 81 personas. Al ser un medio de comunicación masivo se muestra en la encuesta que la institución aprovecha de manera óptima este recurso para llegar y brindar información a un grupo más amplio de personas.

3 ¿Cómo considera la atención en el Registro Civil Matriz de Guayaquil antes de la implementación de estos nuevos sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación como la Agencia Virtual?

Tabla 6 Servicio al cliente antes de las TIC

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	3%
Bueno	9	6%
Regular	48	29%
Malo	72	43%
Muy malo	32	19%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

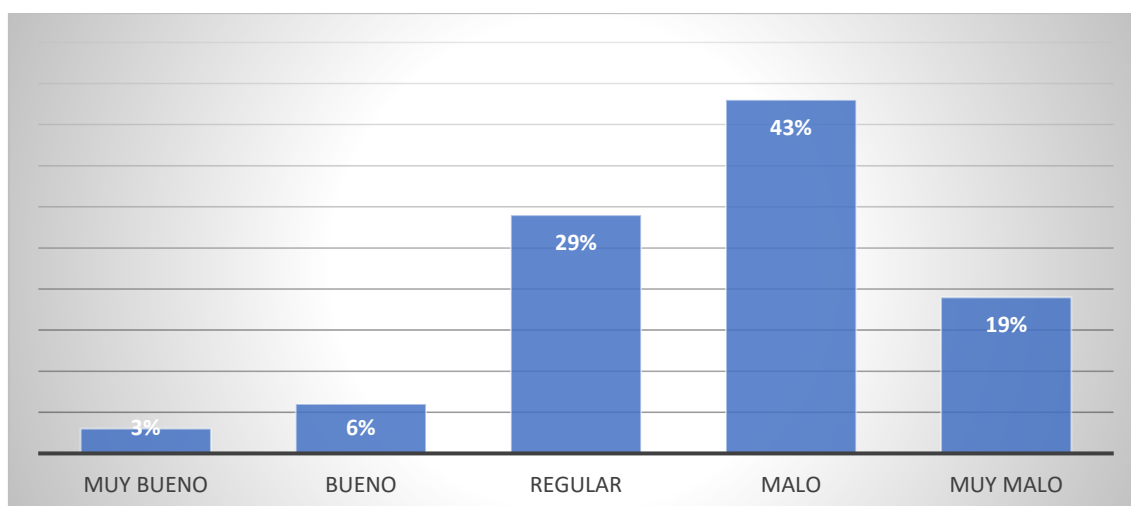


Figura 11 Servicio al cliente antes de las TIC

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Los resultados de la encuesta muestran que con un 43% equivalente a 71 personas encuestadas, que consideran que la atención por parte del Registro Civil a sus usuarios externos era mala y con un 29% equivalente a 48 personas, consideran que la atención era regular. Esto muestra que antes de la implementación de nuevos sistemas TIC en el Registro Civil el servicio brindado era decadente dando como resultado un total que 151 de 165 personas consideren que el servicio recibido era de regular para bajo.

4 Antes de la implementación de estos nuevos sistemas ¿Cuánto se demoraba en realizar un trámite en el Registro Civil?

Tabla 7 Tiempo de atención antes de las TIC

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
15 minutos	3	2%
30 minutos	32	19%
1 hora	85	51%
Más de 1 hora	46	28%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

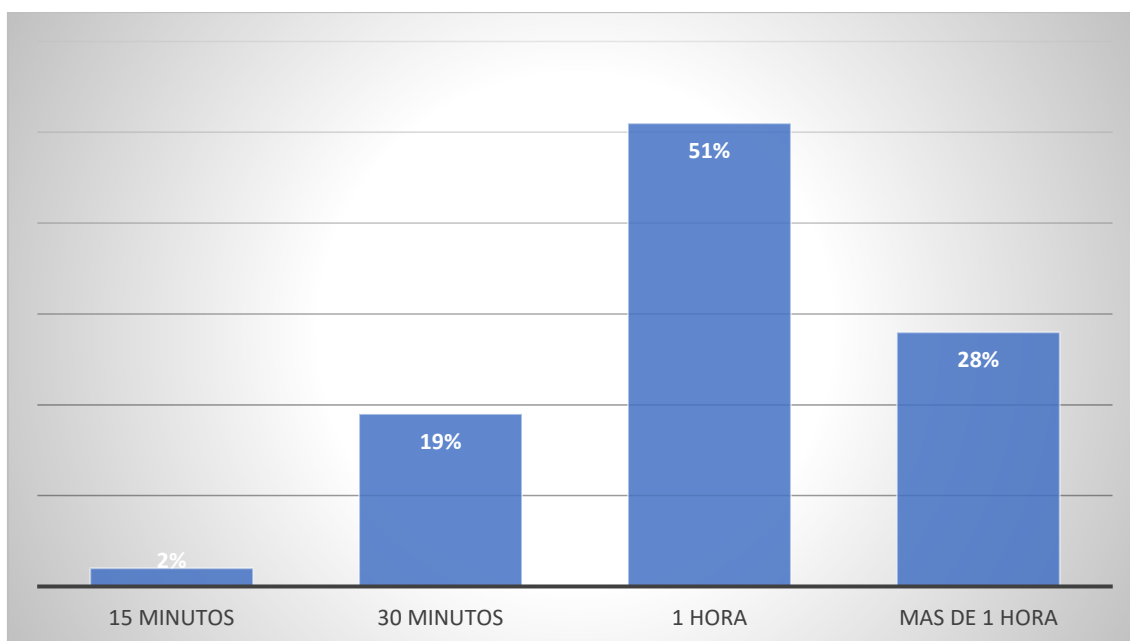


Figura 12 Tiempo de atención antes de las TIC

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Con un 51% equivalente a 84 personas y seguido de un 28% que equivale a 46 personas se puede decir que los trámites efectuados en el Registro Civil antes de implementar NTIC tomaban entre 60 minutos o más para ser realizados. Esto sustenta la problemática planteada en la investigación en la que se indica que hay una insatisfacción por los servicios recibidos, ya que la demora para realizar trámites provocaba quejas por parte de los usuarios y una baja aceptación del mismo esto también se vio reflejado en las respuestas de la pregunta anterior.

5 ¿Cómo calificaría los nuevos sistemas implementado como el sistema de turnos y filas o los servicios online del Registro Civil?

Tabla 8 Calificación del Servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	98	59%
Regular	50	30%
No aceptable	18	11%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

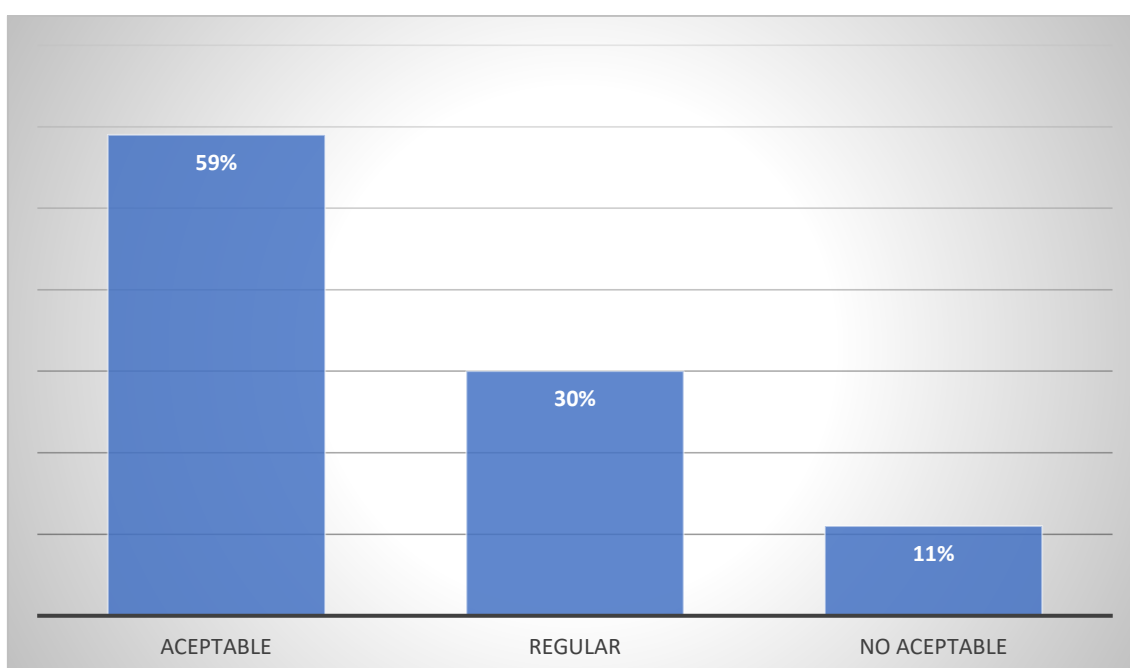


Figura 13 Calificación del Servicio

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

La encuesta refleja con un 59% que equivale a 97 personas que los nuevos sistemas para mejorar el servicio y atención a los clientes son considerados aceptables por parte de sus usuarios. Esto muestra una mejoría a partir de la modernización de los sistemas del Registro Civil para brindar servicios, favoreciendo a la imagen que pretende dar el Estado Ecuatoriano de sus instituciones públicas encaminadas a la satisfacción del ciudadano y servicios de calidad.

6 Con la implementación de las nuevas tecnologías de la información como el servicio online ¿Cuánto tiempo se demora en realizar sus trámites?

Tabla 9 Demora de atención con servicio online

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
5-10 minutos	6	4%
15-20 minutos	85	51%
20-30 minutos	60	36%
30-40 minutos	13	8%
Más de 40 minutos	2	1%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

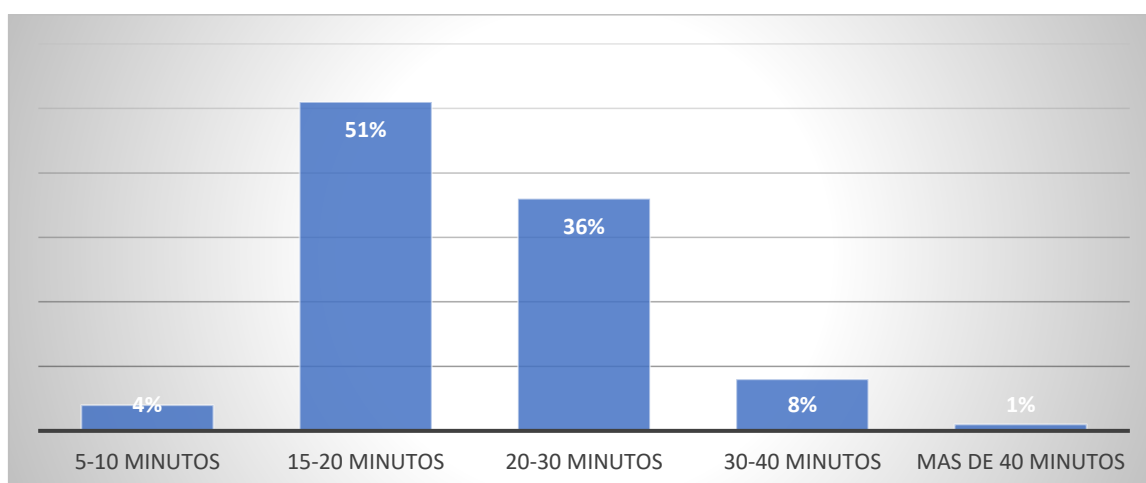


Figura 14 Demora de atención con servicio online

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Los resultados de la encuesta muestran con un 51% equivalente a 84 personas que los usuarios externos demoran entre 15 a 20 minutos para realizar sus trámites con la implementación de servicios online, también se ve que con un 36% equivalente a 60 personas el tiempo que le sigue es 20 a 30 minutos. Dando como resultado una mejoría en el servicio actual brindado por la implementación de la plataforma web del Registro Civil como medio para agilizar tramites y receptor quejas o sugerencias de los usuarios. Comparando este resultado con la pregunta 4 se puede decir que hubo una reducción para efectuar los trámites de cerca de 30 minutos.

7 ¿Con que frecuencia realiza tramites en el Registro Civil?

Tabla 10 Frecuencia de Tramites

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Cada semana	0	0%
Cada mes	36	22%
Cada 3 Meses	59	36%
Cada seis meses	71	42%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

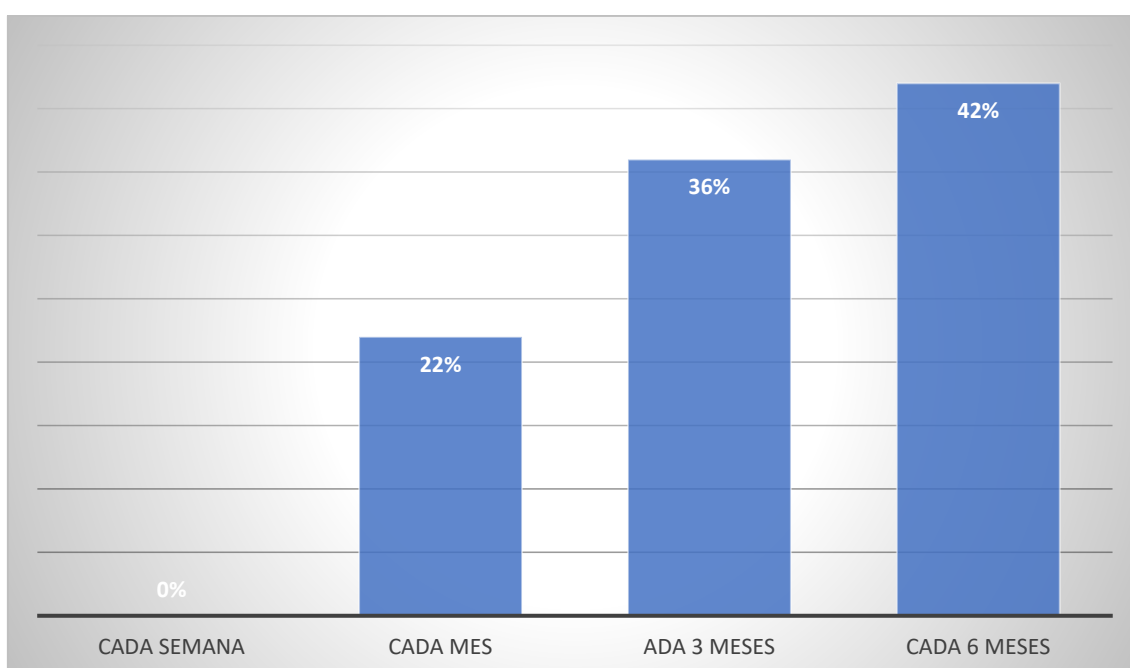


Figura 15 Frecuencia de Tramites

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

La encuesta muestra con un 42% que equivale a 70 personas que es habitual que los usuarios realicen trámites cada 6 meses con una pequeña diferencia del 6% con las personas que realizan trámites cada 3 meses. Los resultados muestran que la afluencia de personas tiende a realizarse más cada 3 o 6 meses por lo que la institución pública debe contar con sistemas adecuados para evitar aglomeraciones y congestionamientos en ciertas épocas del año o periodos de tiempo.

8 De las siguiente Tecnologías de información y Comunicación ¿Cuál es la más usada por usted?

Tabla 11 Que TIC usa mas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Correo electrónico	50	30%
Vía telefónica	35	21%
Plataformas online	78	47%
Otros	3	2%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

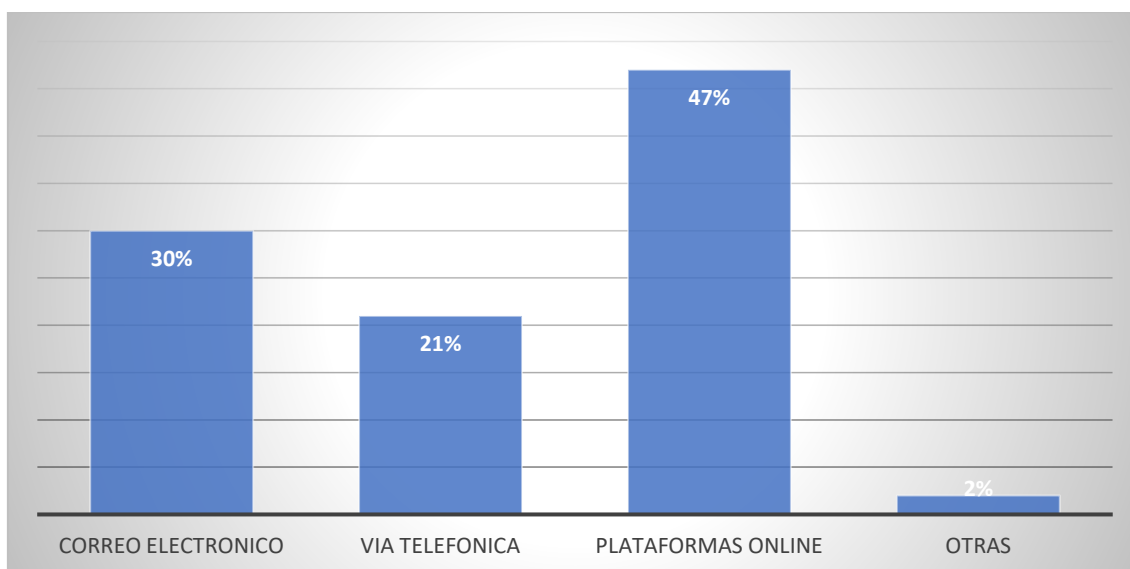


Figura 16 Que TIC usa mas

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

La encuesta refleja con un 47% equivalente a 77 personas seguido por un 30% equivalente a 50 personas que las tecnologías de la información más reconocidas y usadas por los usuarios son las plataformas online con el correo electrónico. Esto muestra que los clientes tienden a estar más sujetos a sistemas tecnológicos de información y comunicación por medio de conexión web, dejando atrás la comunicación tradicional vía telefónica. Esto también significa que en un mundo cada vez más globalizado las personas se van actualizando en temas de tecnología, por esto la institución debe usar sistemas que más se asocien a estas nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de los clientes.

9 ¿Cuál de los siguientes servicios debe mejorar el Registro civil para una mejor atención del usuario?

Tabla 12 Que servicios mejorar

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Servicios online	42	26%
Servicio vía telefónica	25	15%
Servicio correo electrónico	21	13%
Servicio en sistemas computarizados en instalaciones	78	47%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

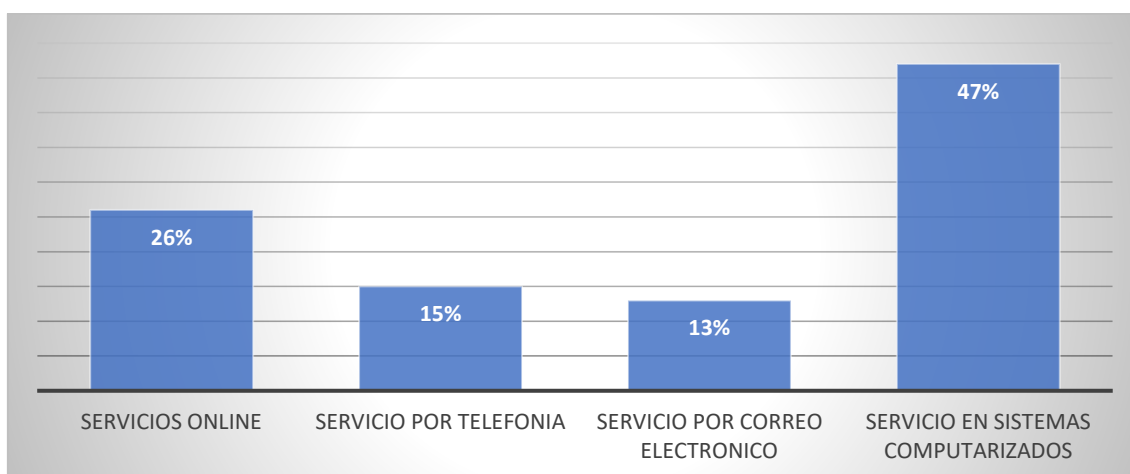


Figura 17 Que servicios mejorar

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Los resultados de la encuesta indican con un 47% equivalente a 77 personas que los usuarios perciben que se debe mejorar por parte del Registro civil en sistemas computarizados dentro de la institución. Esto indica que la institución a pesar de contar con nuevos sistemas como SIPSE en sus instalaciones, no se ha logrado llenar las expectativas del cliente por lo que se debe mejorar el servicio en su establecimiento. Hay modelos como SERVQUAL o SERVPERF que servirían para la evaluación de los servicios e identificación de las fallas dentro de los mismos.

10 ¿Considera que la atención al usuario en la actualidad por parte del Registro Civil Matriz de Guayaquil ha mejorado?

Tabla 13 Aceptabilidad de atención actual al usuario

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
No	74	45%
Si	92	55%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

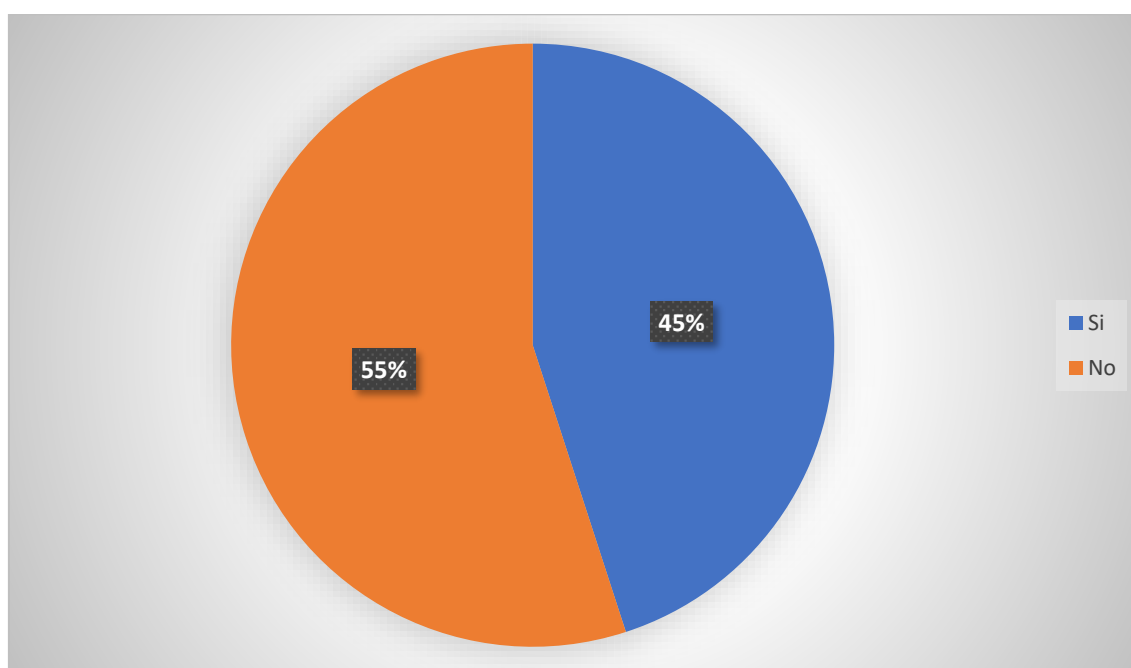


Figura 18 Aceptabilidad de atención actual al usuario

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Los resultados de la encuesta reflejan con un 55% equivalente a 91 personas contra un 45% equivalente a 74 personas que los clientes del Registro civil han percibido una mejora en los servicios de atención por parte de esta entidad, lo que refleja que el uso de nuevas TIC ha elevado el rendimiento de dicha institución. Sin embargo hay que considerar que el porcentaje de personas que aún no están satisfecho es alto por lo que se debe identificar como lograr que este disminuya.

11 Según la imagen percibida del Registro Civil matriz de Guayaquil actualmente. ¿Recomendaría sus servicios?

Tabla 14 Recomendaría el servicio actual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	54%
No	77	46%
Total	166	100%

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

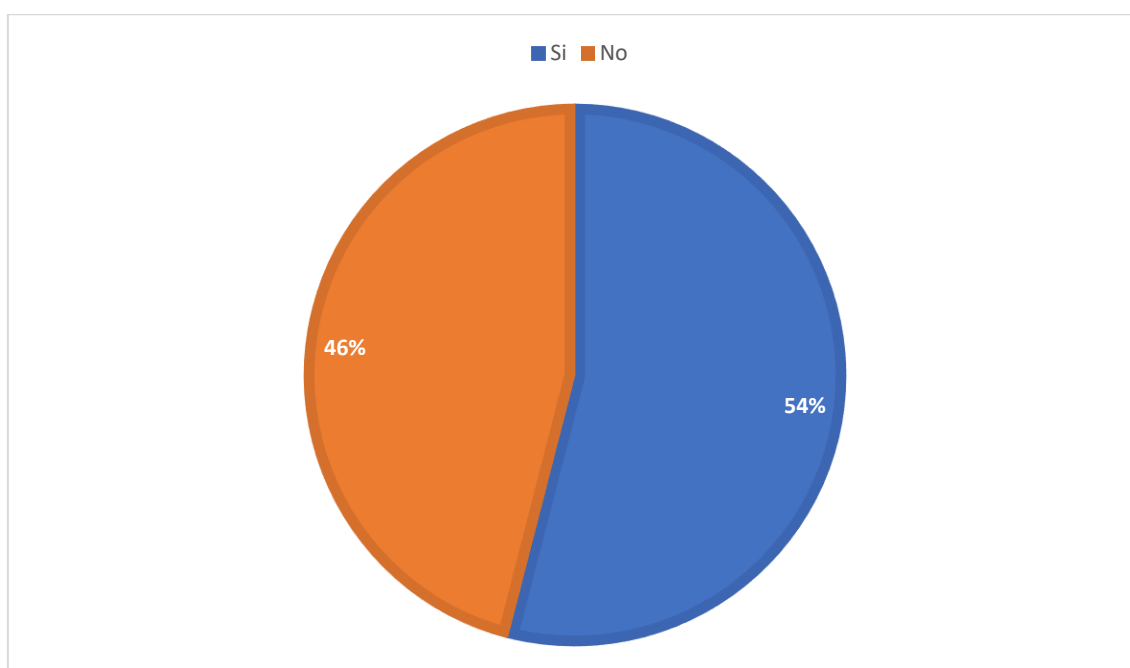


Figura 19 Recomendaría el servicio actual

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

Con un 53% equivalente a 88 personas la encuesta muestra una aceptación del servicio actual que el Registro Civil ofrece a sus clientes. Sin embargo, a pesar de que en la pregunta anterior se identificó una mejoría en el servicio, el porcentaje de diferencia con los que recomendarían y no recomendarían es corto, apenas un 6%, por lo que la institución debe seguir mejorando sus servicios, ya que no se ha llegado a dar el servicio óptimo que espera el cliente.

3.2.1 Análisis de la encuesta

Las encuestas muestran que un 57% de las 166 personas encuestadas conocen sobre la plataforma web Agencia Virtual siendo este el sistema Tic más reconocido a pesar de que fue incorporada apenas en el año 2017 reflejando una buena difusión por parte del Registro Civil para dar a conocer sus servicios. En cuanto al medio de difusión por el que se llegó se informan los encuestados de estos servicios resaltan las redes sociales con un 49%, esto indica que la institución se mantiene modernizada y hace uso de nuevas herramientas de comunicación, como son el Facebook, Twitter e Instagram.

Haciendo un enfoque del servicio que el Registro Civil brinda a sus usuarios antes de la implementación de nuevas Tics se obtuvo que un 72% de los 166 encuestados consideraban que la atención era de regular a mala, puesto que no se contaba con sistemas adecuados como el SIPSE dando como resultado que el tiempo de atención más regular sea de 1 hora reflejado con un 43% en las encuestas.

Conociendo esto se buscó ver la percepción que se tiene de los sistemas actuales a lo que los encuestados calificaron como aceptables con un 59%, esto indica una mejoría en el servicio actual. Este mejoramiento se debe a la mejora en los tiempos de atención puesto que el 51% indicó que se tardan 15 a 20 minutos y un 36% que tardan de 20 a 30 minutos.

Ya que el problema más común en el Registro Civil es el tiempo de atención a sus usuarios conocer cuando estos realizan habitualmente sus transacciones ayudara a determinar las temporadas de mayor afluencia para tomar medidas que simplifiquen el servicio, por lo que se pudo conocer que el 42% y 36% realizan sus actividades cada 6 y 3 meses respectivamente. De los sistemas TIC más usados resaltan aquellos relacionados a la conexión online con un 26% por lo que la adaptación de los servicios a estos medios permitirá una mejoría en la experiencia de los usuarios.

En cuanto a los servicios que se deben mejorar se hizo referencia a los sistemas computarizados en las instalaciones con un 47%, por lo que se debe examinar dicho sistema y determinar si se debe cambiar por otro sistema.

En las últimas dos preguntas se busca determinar el mejoramiento del servicio recibiendo una aceptación del 55% de los encuestados, dando como resultado que el 54% recomienden el servicio, pero el margen con los que no aceptan el servicio es corto por lo que se debe determinar en qué se está fallando para seguir mejorando e innovando en estos.

3.3 Análisis de resultados

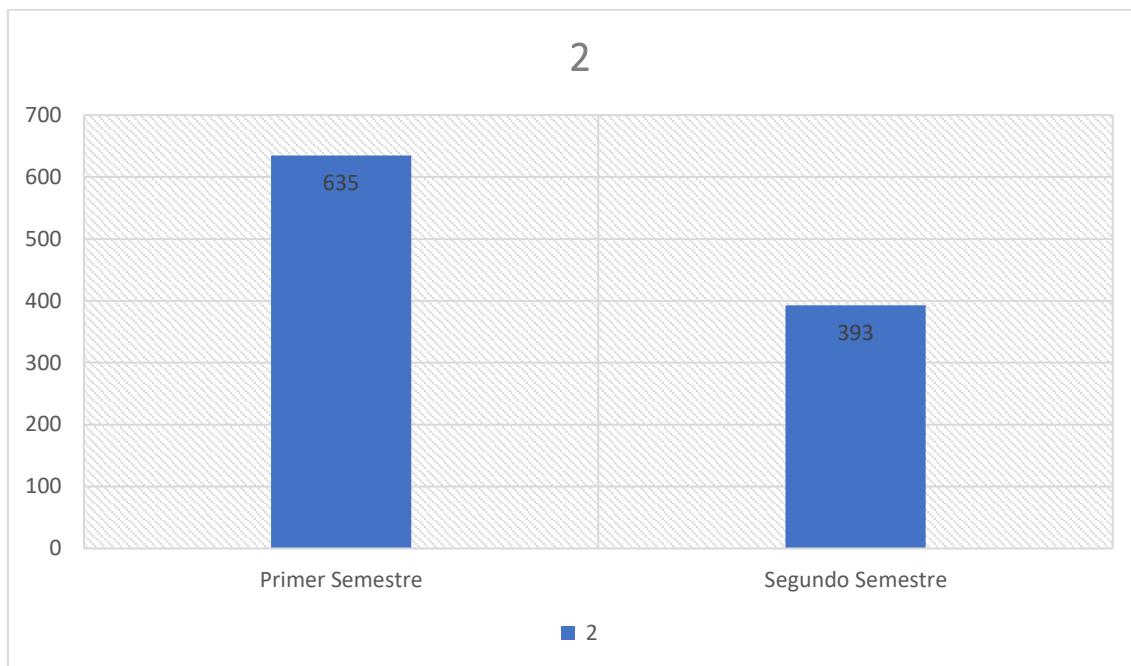


Figura 20 Indicadores de quejas del año 2017

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Fuente: Tomado de Registro Civil.

La figura 20 muestra las quejas realizadas durante el año 2017 al Registro Civil, se puede evidenciar una reducción a partir del segundo semestre del año justo después de la implementación del nuevo sistema de Tecnología de Comunicación e Información llamado Agencia Virtual instalada en junio. Durante el desarrollo de la investigación se realizó encuestas enfocadas a clientes de esta institución donde se asegura que el servicio brindado en la actualidad por la institución es aceptable con un 59% de aprobación de los encuestados, esto va en relación a la Figura 20 donde se puede verificar que para el segundo semestre las quejas bajaron un 38%.

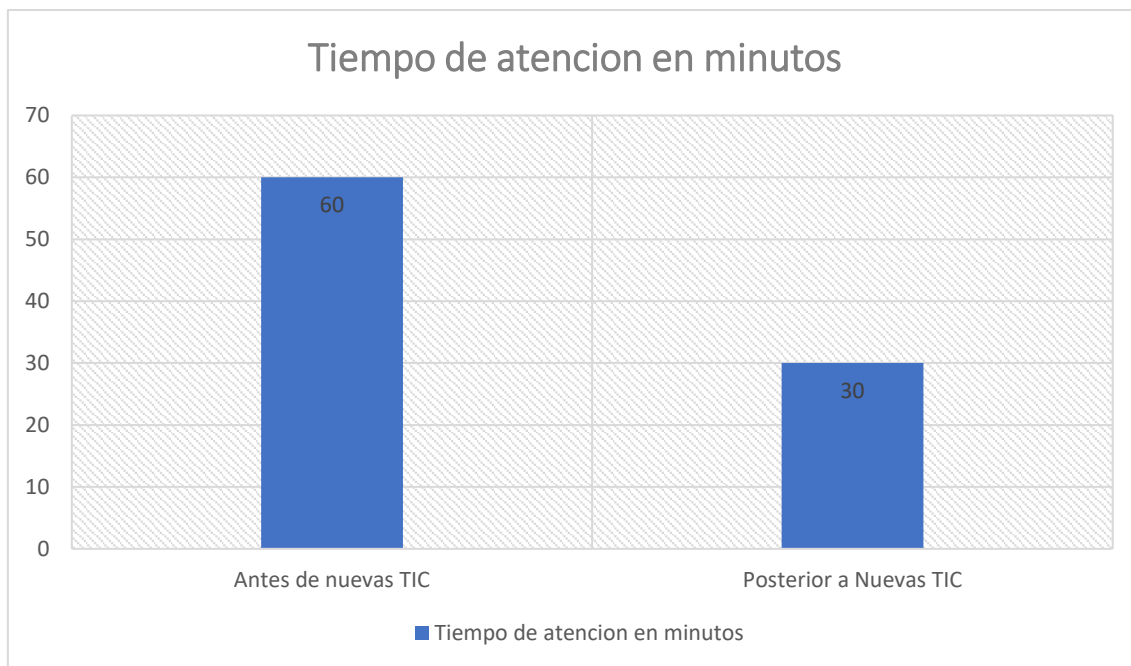


Figura 21 Tiempo de atención de los usuarios del Registro Civil

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri.

También se pudo conocer por medio de encuestas que antes se demoraba más en la atención brindada estando en un promedio de 1 hora o más de 1 hora, cabe mencionar que en la entrevista realizada al funcionario público se indicó un promedio similar. Al consultarles como es el servicio actual ya con nuevos sistemas TIC se pronunciaron de manera positiva indicando que la atención tarda un promedio de 30 minutos, lo que refleja una mejoría en el servicio. Por otra parte, se notó que en sistemas computarizados dentro de las instalaciones existe un grado de insatisfacción pidiendo que este servicio se mejore por parte de la institución.

Así mismo se enfocó la investigación en la resolución de los objetivos específicos donde se recopiló información sobre las TIC que implementa el Registro Civil por medio del portal web registrocivil.gob.ec, en la página mencionada se destaca la cartera de servicios online incorporadas en los últimos años por la institución como el Sistema de Registro de Datos Vitales (REVIT), este permite inscribir en tiempo real a un nacido vivo así como saber el número de nacimientos en centros de salud públicos y privados, y la Agencia Virtual, sistema de servicio web que ayuda a sus clientes descargar certificados del Registro Civil desde cualquier dispositivo con conexión a red después del pago de una factura electrónica. Además de esto se pudo indagar que como medio

para brindar información a sus clientes sobre nuevos servicios y rendición de cuentas usan páginas web como YouTube, en la misma se indica cómo los ciudadanos pueden realizar trámites dentro de la institución.

En lo concerniente a las normativas se identificó sobre que artículos debe registrarse toda institución pública, en cuanto a normativas externas la Ley de Empresas Publicas estipula que toda empresa del Estado debe rendir cuentas claras a sus ciudadanos y de brindar un trato digno a los mismos. Además, en el artículo 52 literal j) indica que se debe brindar servicios de calidad donde la Unidad de Administración Talento Humano (UATH) será quien cumpla con la evaluación anual del servicio que ha brindado cada institución, esta también se encargara de receptar denuncias o quejas. En normativa interna el art. 6 destaca el principio de Orientación a los Usuarios para garantizar un buen servicio y el art. 7 mejorar la oferta de servicios ofrecidos y canales de atención

La innovación en TIC ha mejorado el tiempo de atención a los usuarios por lo que la institución sigue incorporando más servicios como la duplicación de cédula vía online, cuyo trámite se espera que dure 15 minutos por cliente.

Conclusión

Concluido el proceso de investigación se pudo determinar que las TIC han influenciado positivamente la atención a los usuarios puesto que para el segundo semestre del año 2017 se consiguió una reducción del 38% de quejas posterior a la implementación de estos nuevos sistemas, este mejoramiento es resultado de una reducción en el tiempo de atención al cliente en cerca de un 50%.

Se pudo evidenciar que el Registro Civil ha implementado nuevos sistemas TIC para mejorar el servicio al cliente como el sistema informático SIPSE que permite calificar la atención, separar turnos y gestionar el llamado de tickets para optimizar el tiempo de espera. Otro sistema es la Agencia Virtual, plataforma web que permite imprimir certificados de nacimientos, unión de hecho, matrimonio y difusión con valides jurídica.

También se pudo conocer bajo que normas se rigen las instituciones públicas de Ecuador, donde se destaca que el Registro civil debe respetar el derecho que tienen los ciudadanos de recibir servicios y productos de calidad estipulada en el artículo 66 literal 25 de la Constitución de la República.

De la investigación realizada se pudo concluir que de los nuevos sistemas implementados por el Registro Civil, la Agencia virtual es el más reconocido por los clientes con un 57% quedando en segundo lugar el sistema SIPSE con un 22%. De estos dos sistemas los encuestados consideran con un 47% que el SIPSE es el que mayor queja presenta y debe ser mejorado.

Recomendación

Se recomienda que la Agencia de Registro Civil siga invirtiendo en sistemas de Tecnologías de la Información por que han conseguido un mejoramiento en el servicio al cliente y una reducción significativa en las quejas recibidas por parte de sus usuarios.

Conociendo los sistemas que implementa el Registro Civil se recomienda que estos sean implementados en otras instituciones públicas ya que estos representaron mejorías para esta institución, por lo cual se vuelve en un punto de referencia para empresas que muestren fallas similares en esta área.

Para el cumplimiento del artículo 66 de la Constitución se propone en el Anexo 1 una evaluación mediante el uso de un Modelo SERVQUAL que permitirá a la institución pública Registro Civil conocer las brechas existentes entre el servicio que se ofrece y el servicio que espera recibir el usuario final.

También se recomienda el mejoramiento en el sistema de filas de espera SIPSE por la inconformidad mostrada por los usuarios donde se plantea en el Anexo 1 la implementación del sistema Wavetec que permite soluciones de filas estándar y personalizables para los diversos casos de clientes.

Referencias

- Abad, M., & Pincay, D. (noviembre de 2014). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Asociacion de Gobierno, Auditoria y Seguridad de SI. (2017). Obtenido de http://www.asociacionagassi.org/wp-content/uploads/2017/06/Level3_2017_LATAM_wp_SeguridadEnTiempoReal_final_SPAN_low.pdf
- Balbi, M. (17 de diciembre de 2017). *Las 6 tendencias en tecnologías que impactarán en 2018*. Obtenido de <https://www.infobae.com/tendencias/innovacion/2017/12/17/las-6-tendencias-en-tecnologias-que-impactaran-en-2018/>
- Barragan, X., & Guevara, F. (30 de junio de 2016). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Beloch, C. (s.f.). Obtenido de <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Campanario, S. (21 de julio de 2018). 'Blockchain', la idea detrás del bitc oin, promete una revoluci on.
- Consejo de Participacion Ciudadana y Control Social. (14 de febrero de 2018). Obtenido de <http://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2018/05/Constituci%C3%B3n.pdf>
- Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M., & Varela, M. (septiembre de 2013). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- El Comercio. (13 de Julio de 2017). UNO afirma que las TIC son esenciales para el desarrollo de las personas.
- El Telegrafo. (28 de julio de 2014). Quejas en el Tramiton hacen que entidades publicas trabajen en mejorar sus servicios.
- Escamilla, M. D. (2018). Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Galvez, E., Riascos, S., & Contreras, F. (6 de junio de 2014). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001557#bib0065>
- Leyva, K., Alarcon, L., & Ortegon, L. (2018). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n80/n80a04.pdf>
- Lopez, P., & Roldan Sandra. (Febrero de 2015). Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Ministerio de telecomunicaciones. (19 de mayo de 2017). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (19 de mayo de 2017). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>

- Ministerio de Telecomunicaciones. (2018). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-evolucionan-en-las-tic-para-atender-a-sus-ciudadanos/>
- Ministerio del Trabajo. (2013). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-T%C3%89CNICA-DE-ATENCI%C3%93N-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-P%C3%9ABLICO.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2013). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-T%C3%89CNICA-DE-ATENCI%C3%93N-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-P%C3%9ABLICO.pdf>
- Nunsys. (22 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.nunsys.com/importancia-tic-empresas/>
- Oliveros, D., & Martinez, G. (12 de junio de 2017). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00015.pdf>
- Presidencia de la Republica del Ecuador. (11 de enero de 2018). Obtenido de https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_20_reg_LOSEP_mar_2018.pdf
- ProEcuador. (2018). Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/tics/>
- Registro Civil. (5 de agosto de 2015). Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/ESTATUTO_REGISTRO_CIVIL.pdf
- Registro Civil. (22 de junio de 2017). Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/registro-civil-presenta-su-agencia-virtual/>
- Registro Civil. (4 de agosto de 2017). Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/certificado-de-identidad-y-estado-civil-ahora-disponible-en-la-agencia-virtual/>
- Registro Civil. (8 de agosto de 2018). Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/nuevos-servicios-en-la-agencia-virtual/>
- Reyes, S. (septiembre de 2014). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rodriguez, Y. (2 de septiembre de 2014). Obtenido de <https://www.informabtl.com/que-es-el-e-gobierno/>
- Salazar, J. (2016). Big Data en la Educacion. *Revista UNAM*, 3-4.
- Sampieri, H., Fernandez, C., & Baptista, P. (2015). Obtenido de <http://josetavarez.net/Compendio- Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Universidad Tecnologica Equinoccial. (5 de enero de 2018). Obtenido de <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>
- Vecchio, J. D., Paternina, J., & Miranda, C. (julio de 2015). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v13n2/v13n2a10.pdf>

Anexos

Anexo 1 Modelo SERVQUAL

Introducción

En este capítulo se estipularán acciones que podrían direccionar mejor el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la atención a clientes dentro de la Matriz de la Dirección General de Registro Civil en la ciudad de Guayaquil.

La finalidad de la presente se requiere dotar el conocimiento para futuras investigaciones que ayuden a mejorar el sistema de servicios al cliente en las instituciones públicas como el Registro Civil enfocado en el uso de sistemas TIC.

Contiene 2 enfoques para mejorar la situación que son:

- Implementación de un Modelo SERVQUAL para mejorar la calidad del servicio
- Mejora o cambio en el Sistema de Espera de Filas computarizado.

Justificación

Esta recomendación se presenta debido a las siguientes razones. Primero la insatisfacción notoria por parte de los usuarios externos de los servicios brindados en las instalaciones del Registro civil. Esto indica que se están desaprovechando los sistemas tecnológicos actuales brindados por SIPSE, puesto que la implementación de este no ha logrado cumplir con las expectativas de los clientes, por eso se analizará y buscará llenar ese vacío proponiendo un mejoramiento en el sistema o la sustitución por otro. Segundo, el incumplimiento por parte de la institución con el plan nacional de modernización donde no se ha logrado una respuesta positiva puesto que cerca de un 10% de ciudadanos aun no aprueban las gestiones de esta institución, por lo que el modelo SERVQUAL podrá brindar correcciones adecuadas que mejoren la calidad, porque este sistema brinda un análisis más completo de los servicios de una empresa comparando expectativas y percepciones.

Propósito General

Identificar fallas en los sistemas tecnológicos de información y comunicación que usa la Dirección General de Registro Civil en la matriz de Guayaquil.

Objetivos específicos

Determinar las brechas que existe entre lo que espera recibir un cliente y lo que percibe del servicio.

Obtener información que ayude enfocar los errores con miras a encontrar resoluciones y mejoramiento del servicio

Proponer acciones correctivas una vez localizado los errores cometidos.

Desarrollo

Se sugiere para el problema del presente artículo realizar un modelo SERVQUAL denominado también como modelo de discrepancias. Este consiste en aplicar un cuestionario estandarizado a clientes de la institución con el fin de medir la calidad en los servicios de una empresa o institución. Para lograr esto la calidad del servicio el modelo SERVQUAL hace énfasis en 5 aspectos que son la fiabilidad, sensibilidad, empatía, confianza y tangibilidad.

El fin de aplicar este modelo es lograr obtener información de la percepción que tienen los clientes del servicio brindado y las expectativas que estos tienen de los mismos, para lograr una balanza entre ambas y ver que se debe mejorar en la institución.

Anexo 2 Cuestionario Modelo SERVQUAL

Cuestionario del modelo de SERVQUAL

El cuestionario se debe realizar con una estructura de 22 ítems enfocados en las 5 mediciones del modelo de SERVQUAL. Se usará una escala del 1 al 7 para medir la importancia de cada ítem, donde 1 representará el puntaje más bajo y 7 el puntaje más alto.

	Calificaciones						
	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de fiabilidad							
Cuando la institución ofrece hacer algo en cierto tiempo, debe cumplirlo.							
Si el cliente presenta un problema, la institución debe mostrar un sincero interés en resolverlo.							
La institución debe desempeñar bien sus servicios nuevos desde la primera vez.							
La institución debe proporcionar sus nuevos servicios desde el momento que ofreció hacerlo.							
La institución debe insistir en llevar un servicio de cero errores.							
Dimensión de sensibilidad							
Se debe informar a los clientes con respecto a los servicios de la institución.							
Los servidores públicos deben brindar sus servicios con rapidez.							
Los servidores públicos deben estar dispuestos a ayudarles.							
Los servidores públicos deben brindar información cuando la requieran los clientes.							
Dimensión de seguridad							
El comportamiento de los servidores públicos debe influir confianza.							
Los clientes deben sentir seguridad al realizar sus transacciones vía plataforma web.							

Se debe mantener cortesía hacia los funcionarios							
Los servidores públicos deben contar con el conocimiento necesario para resolver inquietudes.							
Dimensión de empatía							
La institución debe brindar servicios personalizado o individualizados a los clientes.							
El departamento de quejas debe tener servidores que den atención personal al cliente.							
La institución debe procurar los intereses de sus clientes.							
La institución debe entender mejor las necesidades de los clientes							
El departamento de quejas debe tener horarios de atención conveniente para todos sus clientes							
Dimensión de elementos tangibles							
La institución debe tener equipos computarizados para mejor atención.							
Las instalaciones físicas deben estar en buenas condiciones.							
Los servidores públicos deben ser pulcros.							
Los materiales usados deben ser de calidad.							

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Después de efectuar la encuesta anterior se procede a realizar a formular una encuesta para medir la experiencia de los clientes para medir percepción que se tiene del servicio.

	Calificaciones						
	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de fiabilidad							
La institución cumple con los servicios electrónicos, como certificados de nacimientos web ofrecidos en el tiempo dispuesto.							
La institución muestra un interés por sus clientes. En percepción de quejas y recomendaciones.							
La institución realiza de manera adecuada sus servicios nuevos en la Agencia Virtual.							
Hay una demora por los nuevos servicios ofrecidos por la plataforma web.							
La institución comete muchas fallas en sus servicios online y en las instalaciones.							
Dimensión de sensibilidad							
Se informa de manera adecuada a los clientes de los nuevos servicios que ofrece la instrucción en sus agencias y plataformas web.							
Los servidores públicos atienden las inquietudes de manera oportuna en el tiempo esperado con los nuevos sistemas computarizados como SIPSE.							
Existe orientación por parte de los servidores públicos del Registro Civil a resolver sus inquietudes.							
La institución cuenta con servidores públicos que brinde información sobre los							

nuevos procesos y como se deben efectuar.							
Dimensión de seguridad							
Los servidores públicos infunden confianza al momento de manejar su información personal.							
Las plataformas web como la Agencia virtual brindan la seguridad adecuada.							
El servicio brindado por los servidores públicos es ofrecido con cortesía al atenderlo.							
Los servidores públicos cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus inquietudes sobre los tramites y servicios online.							
Dimensión de empatía							
La institución brinda servicios a sus necesidades específicas de forma individualizada.							
El departamento encargado de receptar las quejas brinda atención personal a sus clientes, al ser receptada por la plataforma web.							
La institución enfatiza su interés en la satisfacción del cliente.							
La institución comprende lo que espera los clientes de sus servicios.							
Se ofrecen horarios adecuados para atender las quejas u observaciones de los clientes.							
Dimensión de elementos tangibles							
Los servicios computarizados de la instalación cumplen un correcto							

funcionamiento, como el sistema de filas SIPSE.							
Las instalaciones físicas se mantienen en buen aspecto.							
Los servidores públicos mantienen una imagen pulcra.							
Los materiales usados para certificados y sistemas tecnológicos para brindar sus servicios son de calidad.							

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Después de realizar ambas encuestas los resultados obtenidos se deben tabular para su posterior ponderación, esto ayudara a formar un cuadro con las brechas que existe entre lo que la institución ofrece y lo que el cliente espera recibir.

	Valor esperado	Valor percibido	Brecha
	Ponderación	Ponderación	
fiabilidad			
Sensibilidad			
Seguridad			
Empatía			
Tangibilidad			

Elaborado por: María Alejandra Cabrera Buri

Cual el resultado negativo se presente en la columna de las brechas por la resta expectativas menos percepción, indicara un incumplimiento en los servicios y mostrara sobre que ítem debe trabajar la institución para ofrecer un servicio de calidad.

Anexo 3 Mejoramiento de Sistema de filas

Mejora del sistema computarizado de filas

Como segunda recomendación los resultados de las encuestas que mostraron una insatisfacción con respecto al sistema SIPSE de la Institución de Dirección General de Registro Civil en matriz de Guayaquil, se propone mejorar

el servicio del sistema computarizado de filas SIPSE al cual se le puede incluir nuevas funciones como in sistema de cola móvil.

Sistema de cola móvil

Esta aplicación adicional al sistema SIPSE permitirá la asignación de tickets por medio de smartphone, brinda direcciones de sucursales cercanas, agenda citas en línea, notificaciones por sms y alertas de turno.

Beneficios

- Permite a los usuarios externos sacar citas con anticipación para un mejor manejo de su tiempo.
- Se lo puede realizar mediante cualquier dispositivo que cuente con conexión a internet.

Evita aglomeraciones de gente en la fila de espera puesto que el sistema le indicara cuanto le falta para ser atendido.



Formato de Entrevistas

- 1. Antes de la implementación de sistemas TIC en el registro civil como la Agencia Virtual o servicios online ¿Había un mayor número de quejas por parte de los usuarios?**
- 2. ¿Considera usted que la atención a los usuarios tardaba más tiempo antes de la implementación de TIC como el servicio online?**
- 3. En la actualidad ¿Con que tipo de servicios tecnológicos de información cuenta el Registro civil para atender a los usuarios actualmente?**
- 4. Posterior a la implementación y uso de nuevas tecnologías de información y comunicación ¿El tiempo para atender, brindar y resolver inquietudes por parte de sus usuarios ha disminuido?**
- 5. Después de la implementación de TIC en el registro civil ¿Se ha conseguido reducir las quejas por parte de los usuarios?**
- 6. ¿El personal del Registro Civil cuenta con capacitación en temas de Tecnologías de información y comunicación?**
- 7. ¿Cuenta el registro civil con políticas de tecnologías de la información?**
- 8. ¿Las tecnologías de información y comunicación efectuadas en el registro civil se actualizan cada año?**
- 9. ¿Se brinda información a tiempo a los usuarios de los servicios online que ofrece el Registro Civil?**
- 10. En épocas de gran afluencia de usuarios como las votaciones electorales ¿Se ha logrado disminuir el tiempo de atención mediante la implementación de TIC?**
- 11. ¿La Agencia Virtual ha logrado simplificar los trámites desde su aplicación en el año 2017?**



Formato de Encuesta

1. ¿Cuál se los siguientes sistemas TIC implementados por la Dirección General de Registro Civil conoce?

- Agencia Virtual
- Sistema de filas SIPSE
- REVIT
- Otros

2. ¿Cómo se enteró de los nuevos sistemas del Registro Civil?

- Correo electrónico
- Volantes
- Vallas publicitarias
- Página web de la institución
- Redes sociales
- Otros

3. ¿Cómo considera la atención en el Registro Civil Matriz de Guayaquil antes de la implementación de estos nuevos sistemas TIC como la Agencia Virtual?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

4. Antes de la implementación de estos nuevos sistemas ¿Cuánto se demoraba en realizar un trámite en el Registro Civil?

- 15 minutos
- 30 minutos

- 1 hora
 - Más de 1 hora
- 5. ¿Cómo calificaría los nuevos sistemas implementados por el Registro Civil?**
- Aceptable
 - Regular
 - No aceptable
- 6. Con la implementación de las nuevas tecnologías de la información ¿Cuánto tiempo se demora en realizar sus trámites?**
- 5-10 minutos
 - 15-20 minutos
 - 20-30 minutos
 - 30-40 minuto
 - Más de 40 minutos
- 7. ¿Con que frecuencia realiza tramites en el Registro Civil?**
- Cada semana
 - Cada mes
 - Cada 3 meses
 - Cada seis meses
- 8. De las siguiente Tecnologías de información y Comunicación ¿Cuál es la más usada por usted?**
- Correo electrónico
 - Telefonía
 - Plataformas online
 - Otros
- 9. ¿Cuál de los siguientes servicios debe mejorar el Registro civil para una mejor atención del usuario?**
- Servicio Online
 - Servicio al cliente por vía telefónica
 - Servicio al cliente vía correo electrónico
 - Servicios por Sistemas computarizados en las instalaciones del Registro Civil

10. ¿Considera que la atención al usuario en la actualidad por parte del Registro Civil Matriz de Guayaquil ha mejorado?

- Si
- No

11. Según la imagen percibida del Registro Civil matriz de Guayaquil actualmente. ¿Recomendaría sus servicios?

- Si
- No