



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN**

Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia

SECED

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



TEMA

**GESTIÓN INFORMÁTICA Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO PROVINCIA LOS RÍOS.**

AUTOR

GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN

TUTOR DE PROYECTO

MSC. MIGUEL GALARZA VILLALBA

LECTOR DEL PROYECTO

MSC. JANET SILVA RIVERA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA.**

BABAHOYO – ENERO 2016

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia que me brinda apoyo incondicional y siempre me ayuda brindándome el respaldo y la confianza que amerita cada circunstancia de la vida a Dios mi salvador el dueño de mi vida

Gary Celedonio Jiménez Calderón

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios a mi familia amigos por su apoyo paciencia esperando que este trabajo sea de su agrado.

También agradezco a la institución que me abrió las puertas para poder llevar el estudio de la problemática a fondo y así poder culminar este proyecto.

Gary Celedonio Jiménez Calderón



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN



Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

CERTIFICADO DE AUTORÍA

CERTIFICADO DE AUTORÍA DE TESIS

Los presentes criterios emitidos en el trabajo de investigación, **GESTIÓN INFORMÁTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA LOS RÍOS.**

Son de exclusiva responsabilidad del autor.

GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN

C.I: 1206457994



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN



Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA DIGITAL

Yo, Gary Celedonio Jiménez Calderón, con número de cédula 1206457994, por medio de este formato manifiesto mi voluntad de autorizar a la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, Sede Babahoyo, la publicación en texto completo, de manera gratuita y por tiempo indefinido en la Biblioteca Digital de Universidad Técnica de Babahoyo, así como en índices, buscadores, redes de repositorios y Biblioteca Digital ecuatoriana así como otros a futuro que se estimen necesarios para promover su difusión, el documento académico-investigativo objeto de la presente autorización, con fines estrictamente educativos, científicos y culturales. Como autor manifiesto que el presente documento académico-investigativo es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría y poseo la titularidad sobre la misma. Esta autorización no implica renuncia a la facultad que tengo de publicar posteriormente la obra, en forma total o parcial, por lo cual podré, dando aviso por escrito a la Biblioteca de la Universidad, con no menos de un mes de antelación, solicitar que el documento deje de estar disponible para el público, así mismo, cuando se requiera por razones legales y/o reglas del editor de una revista.

.....
GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN

C.I: 1206457994



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN



Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TESIS DE INVESTIGACION

En calidad de tutor del proyecto de investigación titulado **GESTIÓN INFORMÁTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA LOS RÍOS.**

Presentado por **GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN**, portadora de la cedula de ciudadanía # 1206457994, egresado de Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, del Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia “SECED”

Solicito que sea sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

Msc. Miguel Galarza Villalba
TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

CERTIFICADO DEL URKUND

En calidad de tutor del trabajo de presentado por **GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN**, certifico que este ha sido analizado por el sistema anti plagio URKUND y alcanzó un porcentaje de similitud del 8%, rango permitido por la institución.

D16903405 - TESIS DIANA GUTIERREZ.docx - Urkund <https://secure.orkund.com/view/16936604-435749-207670#q1bKLvay...>

List of sources

Document	TESIS DIANA GUTIERREZ.docx (D16903405)
Submitted	2015-12-30 16:41 (-05:00)
Submitted by	miguelgalarza82@hotmail.com
Receiver	mgalarza.utb@analysis.orkund.com
Message	UTB TESIS DIANA GUTIERREZ VERA Show full message

8% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 5 sources.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN SISTEMA DE
EDUCACIÓN CONTINUA Y ESTUDIOS A

Por lo que he realizado una captura de pantalla para certificar el uso donde se muestra el porcentaje indicado.

Certifico en honor a la verdad.

Msc. Miguel Galarza Villalba
TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN



Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR

Msc. Janet Silva Rivera, domiciliada en el Cantón Babahoyo, con número de cédula **1202950208** en calidad de lector del trabajo de grado, apruebo el trabajo de investigación.

En calidad de lector del trabajo de grado titulado: **GESTIÓN INFORMÁTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA LOS RÍOS.**

Presentado por: **GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN**, portador de la cedula de ciudadanía **1206457994**, egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, del Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia SECED.

Certifico que el proyecto de investigación reúne los requisitos necesarios para ser sometido al análisis por el tribunal designado por el Honorable Consejo Directivo.

Msc. Janet Silva Rivera

LECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN

Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia
SECED



APROBACIÓN Y CALIFICACIÓN TRIBUNAL EXAMINADOR

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO,
TITULADO: **GESTIÓN INFORMÁTICA Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA LOS RÍOS.,**
PRESENTADA POR EL SEÑORITA **GARY CELEDONIO JIMÉNEZ CALDERÓN**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE

10

.....
EQUIVALENTE A:

DIEZ
.....

TRIBUNAL:

MSC.ANGELA JORDAN YEPEZ
DELEGADO DEL DECANO

MSC.IRALDA ALEMAN
FRANCO
DIRECTIVO

MSC. GRACE CONTRERAS CRUZ
TUTORA ESPECIALIZADA

ABG ISABELA BERRUZ
MOSQUERA
SECRETARIA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICADO DE AUTORÍA	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA DIGITAL.....	v
APROBACIÓN DEL TUTOR DE PROYECTO DE TESIS.....	vi
CERTIFICADO DEL URKUND	viii
CERTIFICACIÓN DEL LECTOR	viii
APROBACIÓN Y CALIFICACIÓN TRIBUNAL EXAMINADOR	ixx
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.Tema de Investigación	2
2. Marco Contextual	2
3. Situación Problemática.....	4
4. Planteamiento del Problema	6
4.1. Problema general o básico	6
4.2. Sub-problemas o derivados.....	6
CAPÍTULO II	7
5. Delimitación de la investigación.....	7
6. Justificación.....	7
7. Objetivos de Investigación	9
7.1. Objetivo General.....	9
7.2. Objetivos específicos.....	9
8. Marco Teórico	11
8.1. Marco Conceptual	11
8.2. Marco Referencial	15
8.3. Postura Teórica	29
9. Hipótesis	31

9.1. Hipótesis General o Básica	31
9.2. Sub-hipótesis o Derivadas	31
CAPÍTULO III	32
10. Resultados obtenidos de la investigación	32
10.1. Pruebas estadística del Chi Cuadrado	32
10.2. Análisis e interpretación de datos.....	33
10.3. Conclusiones y recomendaciones generales y específicas acerca de los resultados de la investigación	51
Bibliografía.....	52
Anexos	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de operacionalización de variable	50
Anexo 2.- Población y Muestra de Investigación	51
Anexo 3.- Fotos	52
Anexo 4.- Organigrama	53
Anexo 5.- Organigrama Estructural de la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos	54
Anexo 6.- Tarifas de Servicios del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos.....	55
Anexo 7.- Productos Institucionales.....	56
Anexo 8.- Productos Institucionales.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recursos y materiales necesarios	31
Tabla 2: Tecnología adecuada para la atención al usuario	32
Tabla 3: Medios adecuados de comunicación	33
Tabla 4: Resolución de necesidades y problemas	34
Tabla 5: Conocimiento de los servicios ofertados	35
Tabla 6: Capacitación del personal	36
Tabla 7: Tecnología y equipos informáticos	37
Tabla 8: La gestión informática en la satisfacción al usuario	38
Tabla 9: Manejo de la tecnología	39
Tabla 10: Satisfacción del usuario	40
Tabla 11: equipos informáticos	41
Tabla 12: capacitación del personal	42
Tabla 13: herramientas tecnológicas	43
Tabla 14: Aplicación de nuevos métodos de trabajo	44
Tabla 15: Aplicación de herramientas informáticas	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Recursos y materiales necesarios.....	31
Grafico 2: Tecnologia adecuada para la atencion al usuario	32
Grafico 3: Medios adecuados de comunicacion.....	33
Grafico 4:Resolucion de necesidades y problemas	34
Grafico 5: Conocimiento de los servicios ofertados	35
Grafico 6: Capacitacion del personal	36
Grafico 7: Tecnologia y equipos informaticos	37
Grafico 8: La gestion informatica en la satisfaccion al usuario	38
Grafico 9: Manejo de la tecnologia.....	39
Grafico 10: Satisfaccion del usuario.....	40
Tabla 11: equipos informaticos	41
Tabla 12: capacitacion del personal.....	42
Tabla 13: herramientas tecnologicas	43
Tabla 14: Aplicación de nuevos metodos de trabajo.....	44
Tabla 15: Aplicación de herramientas informaticas.....	45

INTRODUCCIÓN.

El cambio de la gestión informática y el incremento de los servicios electrónicos avanzan mancomunadamente en el mundo. El Registro Civil es una entidad estatal, que dentro de sus servicios que brinda hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio oportuno, confiable y cercano a la gente, orientado a la satisfacción a través de un trato igualitario y sin discriminación con seguridad y confiabilidad en la información.

Esto obliga a la institución a la implementación de un nuevo sistema de identificación con la utilización de sistemas virtuales, y genera la necesidad de observar, presentar y obtener cambios en las matrices de operatividad.

Todo cambio tiene sus inconvenientes y su resistencia tanto en los empleados de una institución, como en el usuario de los servicios, especialmente al inicio. Es importante destacar que los cambios en una sociedad local y mundial obligan a las instituciones a moldearse para ajustarse a los mismos, para lo cual deben de mejorar la gestión administrativa y el servicio al usuario, de acuerdo al caso. La tecnología de la información y la comunicación es indispensable para lograr la satisfacción del buen servicio que exigen las comunidades.

CAPITULO UNO

1. Tema de investigación

Gestión informática y su incidencia en la satisfacción del usuario del Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos.

2. Marco Contextual

La gestión informática, de forma concurrente a los diferentes aspectos que propone el nuevo orden mundial y nacional de estar capacitados para ganar y optimizar la información, provee y promueve al nuevo régimen de trabajadores y administradores a capacitarse y ejercer estrategias que promuevan el desarrollo organizacional en mutuo acuerdo con los estándares de calidad que exigen los nuevos patrones de culturas organizacionales.

Cabe resaltar la necesidad imperativa de determinar la viabilidad de los factores organizacionales para establecer propuestas para la adecuada gestión de la información, las cuales deben ser oportunas, verídicas y fiables, que trasciendan el nivel corporativo que busca gestionar el crecimiento institucional en el sector público.

Al enfocarse en como proponer una mejor y oportuna satisfacción de usuarios amerita la capacitación continua del talento humano.

El sector público en la actualidad cumple un proceso de reestructuración organizacional y de cambios logísticos que originen la interacción con la tecnología, considerando su uso para mejorar la atención al cliente, donde se debe interactuar, según Berry, Bennett y Brown, con cinco dimensiones que componen las leyes de calidad del servir, ser excelente en lo que se realiza, hacerlo responsablemente, con seguridad y con mucha amabilidad.

La calidad de la importancia de la gestión de la información conlleva a que las compañías pelean competencia entre ellas, de esta manera se puede alcanzar el liderazgo y aumentar la productividad de cualquier empresa. Para lograr el triunfo y la una buena gestión informática interrelacionada a la capacidad de competición empleado, lo cual ha iniciado una insatisfacción en los usuarios. El poco conocimiento adquirido de informática en los trabajadores hace que no obtengan una buena relación y no creen una imagen en el usuario deteriorando la virtud corporativa, la mayoría son ocasionados por individualismo en los trabajadores, falta de un líder, falta de preparación permanente a los empleados públicos en los implementos informáticos.

Mejorar la satisfacción del usuario a través de los servicios prestados en forma ágil y precisa, es primordial. Tratando de demostrar en esta investigación la necesidad de llegar a alcanzar una gestión informática que esté de acuerdo a la necesidad de la población de Babahoyo y sus alrededores orientándose al Plan Nacional del Buen Vivir que es nuestro ejemplo a seguir.

La identificación y su sistema de mejoras utiliza los sistemas virtuales para brindar servicios dactilares, cedulaciones con mejoras en tecnología procesadas con chip inteligentes, dando facilidades en estos servicios, entre los cuales se puede señalar las uniones de hechos y actos relevantes al estado civil de los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros, necesitando para ello una base operacional en computación y sistema que permitiría agilizar la gestión y hacer mejor uso de los materiales y tiempos y recursos.

3. Situación problemática.

El crecimiento de la población genera la necesidad de un sistema eficaz de identidad que mejore la seguridad de los datos de los ciudadanos, extranjeros y ecuatorianos residentes en el extranjero.

En tal virtud es evidente el requerimiento de un sistema computarizado que se adapte a las actividades realizadas en el Registro

Civil de Babahoyo y permita almacenar grandes cantidades de información.

El adaptarse y superar los problemas en los procesos generan malestar en los en todos los aspectos no importa qué lugar sea se tiene que adaptar al mismo tiempo que ajustar a una gestión de administración para brindar un buen servicio y así satisfacer a la regiones y poblaciones en general

En el Registro Civil de Babahoyo se puede constatar que hay falta de operaciones informáticas en el cual se necesita alimentar las capacidades y así fortalecer la base de la fuente en el recurso humano, por lo cual ha empezado cierto malestar en el usuario.

Los servidores que generen una imagen positiva de la corporación y que generen el individualismo de la falta del saber la matriz y obtener capacitación a la nueva generación de servidores que se involucran a esta gestión del conocimiento.

Este problema se debe tratar de manera inmediata y resolverlo de manera inmediata con el propósito de lograr satisfacer al usuario en todas sus necesidades y requerimientos en la institución.

4. Planteamiento del problema

4.1. Problema general

¿Cómo la gestión informática incide en la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo?

4.2. Sub-problemas o derivados.

- ¿Qué tipo de factores culturales relacionados a la institución están afectando la satisfacción del cliente externo?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del empleado en su puesto de trabajo?
- ¿Qué tipo de estrategias deben adoptar los empleados para lograr la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo?

CAPÍTULO DOS

5. Delimitación de la investigación.

Este estudio se lo realiza de acuerdo a la gestión informática orientada a satisfacer las necesidades del usuario del Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos.

Delimitación de la investigación	
Área:	Administración Ejecutiva
Línea de investigación:	Didáctica
Aspecto:	Satisfacción del usuario
Unidad de observación:	Usuarios
Delimitación espacial:	Registro civil Babahoyo
Delimitación temporal:	Periodo 2015

6. Justificación

Esta investigación se justifica por la necesidad de los ciudadanos de hacer cumplir el derecho de ser atendido de manera eficiente y eficaz, tal como lo establece la Carta Magna de la (Asamblea Nacional, 2008)

“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”.

La aplicación de una nueva gestión informática, permitirá al empleado del Registro Civil del cantón Babahoyo contrarrestar y anticipar los errores, lo que les permitirá dar atención precisa a los problemas que se presentaren, garantizando de esta forma atender en mejor tiempo, la entrega del requerimientos en los procesos de cedulación, la atención del servicio con eficiencia y calidad.

Una mejor atención y trato a los usuarios internos y externos a través de una gestión administrativa aplicada de acuerdo a las herramientas informáticas permitirá conseguir una entrega de sus servicios públicos confiable y una respetable imagen institucional.

Al acudir a una institución pública el servicio debe ser con amabilidad, agilidad y en forma oportuna, evitando la pérdida de tiempo y algún otro malestar que podría ocasionarse al otorgar un servicio, de esta manera puedo hacer énfasis en lo imperativo que significa el avance informático en la reducción de los tiempos de respuesta.

7. Objetivo de la investigación

7.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión informática en la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo

7.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores institucionales relacionados con la satisfacción del usuario.
- Definir el nivel de satisfacción del empleado en su puesto de trabajo.
- Establecer estrategias de atención al cliente en la nueva gestión informática y lograr la satisfacción del mismo en el registro civil de identificación y cedulación del cantón Babahoyo

Es preciso mencionar y basarnos a los objetivos estratégicos 2015 institucionales aplicando la misión y visión que instauraron nuevos objetivos, que permitirán fortificar el compromiso que se brinda a la ciudadanía en general.

Entre los cuales se citan los primeros objetivos orientados a la satisfacción del usuario y los restantes de apoyo para lograr este objetivo:

1. Incrementar la satisfacción del usuario.
2. Reducir las inconsistencias de los datos registrales.
3. Incrementar la disponibilidad y confiabilidad del Archivo de Registro Civil.
4. Incrementar la productividad en la identificación de personas, registro e inscripción de hechos y actos civiles.
5. Incrementar el ratio integral de número y uso de servicios integrales.
6. Incrementar el desarrollo y optimización del Talento Humano en la DIGERCIC.
7. Incrementar la eficiencia operacional

8. Marco teórico.

8.1. Marco conceptual.

8.1.1. Gestión informática.

(ACUÑA, 2009) indica que *“La gestión del conocimiento es una parte importante de la estrategia organizacional para lograr ventajas competitivas sostenibles, es decir para generar valor”*.

En este mismo contexto el autor considera que las instituciones deben ser capaces de crear conocimiento para mantener sus competencias esenciales, y para hacerlo deben tener claridad sobre las fuentes o matriz de ese conocimiento, es decir su “valor intelectual”. (ALVARADO, 2009)

En síntesis la gestión informática busca establecer el cumplimiento de las normas y estándares básicos de rendimiento, disponibilidad y seguridad de las aplicaciones y de los sistemas informáticos y de información empresarial para de esta manera aplicar en una institución planes de innovación tecnológica.

Pavés afirma que “La 'Gestión' se emplea como "el desarrollo de actividades rítmicas conducentes al logro de los objetivos de una empresa o institución" estableceremos que el desarrollo de estas actividades debe incluir las nuevas tecnologías asociadas a Internet, el almacenamiento de datos, los sistemas de información, las comunicaciones, entre muchas otras (PAVES, 2010).

Ya que Según lo manifestado por Paves En este ámbito de gestión el término “información de tecnología” (TI) está relacionado con todos los aspectos de la conducción, procesamiento y comunicación de información.

8.1.2. Servicio al cliente

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ define que:

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo óptimo de una empresa o institución.

“El buen servicio, más que una actividad es una actitud, es un comportamiento de todos, es nuestra actitud para mejorar La calidad en atención que se está otorgando al cliente por lo tal será necesario establecer como meta el lograr satisfacer su interés, expectativa y necesidad (HERRERA, 2006).

“El servicio es la producción de una experiencia de compra satisfactoria” (GINEBRA, 2012)

8.1.3. Fundamentación teórica

Pérez, establece que: la alta gerencia corporativa enfrenta los desafíos de transformar la información en conocimiento útil y aprovechar la generación propia de ese conocimiento para inducir el procedimiento

energético de la institución, de tal manera que el impacto en el proceso constante de la mejora de las personas y organizaciones se conviertan en factor de cambio. (PEREZ, 2004)

Puedo mencionar que el talento humano del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo, necesita ser capacitado en lo concerniente a la gestión informática, a fin de convertiré en el factor de cambio que la institución necesita para mejorar la atención al usuario y la entrega con agilidad de los servicios.

El Código de ética de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Y Cedulación cuya resolución se encuentra vigente con la numeración DIGERCIC-AS-2010-000400 expuesto por (RODRIGUEZ, 2010)

Hace énfasis en la aplicación obligatoria del servidor público y la observancia de los valores institucionales:

Honestidad y Transparencia.- Los servidores públicos de la DIGERCIC nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores éticos, morales de verdad y justicia.

Trabajo en equipo y comunicación.- En esta institución trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.

Compañerismo y respeto.- Los servidores públicos respetamos y apoyamos a todos y cada uno de nuestros compañeros de la institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos legalmente establecidos.

Responsabilidad.- Cumplir con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un valor agregado en la realización del mismo.

Actitud positiva.- Encarar las situaciones diarias con energía, alegría y entusiasmo.

Compromiso.- Tener “puesto el chaleco” de la institución y actuamos en función de su bienestar y dar siempre lo mejor de cada uno de los servidores.

De esta manera se logra la concientización del personal que labora en las dependencias de Registro Civil en la provincia de Los Ríos, para que ellos a su vez alcancen una óptima productividad.

8.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación

8.2.1. Satisfacción al usuario

Este aspecto de la satisfacción del usuario requiere el establecimiento de factores que posibiliten esta medición. Los factores considerados para esta tesis son cinco:

1. La naturaleza de servir en toda su dimensión
2. La necesidad de dar una mejor manera de satisfacción

3. Usuarios potenciales, de los no usuarios, y de los usuarios remotos.
4. Diferentes maneras de ver de las necesidades de los usuarios El significativo trabajo esforzado invertido en recoger la información de la satisfacción de los usuarios que sean fiables y representativas de amplios sectores.
5. La probabilidad de ser un usuario cansado de cuestionarios.

La introducción reciente de proyectos de investigación se convierten en parte de los planes de estudios, absolutamente se debe porque la mayoría de los investigadores son conferenciantes al mismo tiempo. El paso del progreso científico y tecnológico es rápido, por lo tanto los temas enseñados están bajo la reconsideración y revisión permanentes. (CHANG & RICHARD, 2015)

Por otra parte, los sistemas de información se centran en enseñar los hallazgos empíricos del mundo real. A menudo se ha llamado un acercamiento orientación a la explicación en contraste con el acercamiento a resolver la orientación de los investigadores que intentan explicar el por qué las cosas del mundo real.

Un investigador debe lograr aumentar las soluciones para los problemas que han observado o asumido. (GRACE, 2010)

Poco se habla en nuestra región sobre la importancia del diseño de los servicios. Los negocios exitosos ponen especial cuidado en el diseño de los servicios ya que un servicio está íntimamente allegado a su modelo. (BARLOW & JANELLE, 2016)

8.2.2. Estructura administrativa

Se expresa esta estructura claramente definida en un organigrama, el cual permite apreciar sus componentes (funciones y actividades), sus relaciones: horizontales, de relación entre cada uno de ellos, y verticales, en cada sección departamento en relación con la dirección de la institución. Esta estructura debe ser conocida por todos los trabajadores.

8.2.3. Esquema de organizaciones de servicios.

El autor James Beckett se releva en cuatro importantes puntos

Puntualizar el mercado: Esta etapa consiste en tener en cuenta al cliente

Concepto de servicio: Consiste en comparar el servicio con lo que ya se está brindado en el mercado.

El servicio estratégico: Se centra en el paquete de servicio y el centrado en la operación que se le va a dar al servicio.

Sistema de servicios entregados: En este concepto se incluye el personal los procesos que se instala a los requerimientos para crear el servicio. (Beckett, 2011).

8.2.4. El objetivo de las empresas

“La metas que las empresas se plasman hacia los servicios es el cliente, ya que todas las Influencias del marketing de servicios operacionales y las acciones de las mismas van dirigidas hacia a ellos”. (BERRY LEONARD, 2010)

“En la mercadotecnia de servicios los clientes tienen que experimentar el servicio para conocer el mercado de compra venta y la comunicación, esta experiencia debe ser en ellos gratificante para así obtener su fidelidad”. (CHANG & RICHARD, , 2013)

Una buena relación con el cliente puede otorgar una gran capacidad de ganancias, “para que se lleve a cabo la mercadotecnia en las empresas de servicios se debe de tomar en cuenta el proceso de vida de las relaciones con los usuarios pues dependiendo del lugar en el que se encuentren ubicados los clientes de acuerdo a su naturaleza”. (GRONROOS, 2011)

Se encuentran los compradores que solicitan el servicio de acuerdo a su necesidad, el consumismo donde el cliente necesita responder de acuerdo a lo necesitado positivamente y las estrategias de la mercadotecnia de servicios.

En el mercado existe un gran número de estrategias en particular, esta es la mercadotecnia de relaciones, la cual gira alrededor de la interacción de los clientes, en lo que los objetivos de las partes implicadas se satisfacen a los cambios y también los negocio a gran escala como largo plazo si se logran estas, la posibilidad de obtener rentabilidad es alta.

8.2.5. Calidad en el servicio

Los clientes no siempre atribuyen el mismo significado al concepto de calidad en el servicio que el que le otorgan los directivos de una empresa.

Drucker observó que “la calidad no es lo que usted ubica dentro de un servicio; es lo que el cliente obtienen de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Se tiene entendido que los clientes no compran un servicio por lo que la empresa le ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas”. (DRUCKER, 2013)

El presente autor hace conocer que el cliente, en el caso de servicios, no solo califica el servicio producido o al producto final, sino también la forma en que esta suministrado o entregando la nota más alta del servicio comprende ya que forman parte de lo que los compradores esperan y reciben de una empresa (COTTLE, 2013)

8.2.6. Gestión de Usuarios del Sistema

El sistema debe permitir dar de alta y modificar usuarios del sistema.

Esta acción sólo puede ser llevada a cabo por un usuario de tipo supervisor.

El sistema debe permitir listar y consultar los diferentes usuarios del sistema.

Esta acción puede ser llevada a cabo por supervisores, técnicos y usuarios de atención al público.

Se implementó un sistema informático, que registra los datos generados en el procedimiento, con el fin de modernizar y simplificar el ejercicio de las funciones, con este sistema se ha logrado contar con reportes estadísticos en tiempo real, monitorear el procedimiento, cumplir con las metas fijadas en el plan operativo institucional, toda vez que el conciliador dispone de mayor tiempo para brindar una atención

personalizada a los usuarios; consecuentemente, el Sistema ha permitido mejorar el servicio, tanto cualitativa como cuantitativamente.

8.2.7. Población Operativa o Marco de Muestreo.

El marco de muestreo o población operativa es el listado o base de datos que permite al investigador, identificar y ubicar a cada uno de los elementos de la población objetivo.

Evaluación de la calidad de servicio

Parasuraman y Berry dicen que para conocer lo que el cliente desea de un servicio, se han realizado diferentes investigaciones, teniendo como resultado las diez dimensiones de la calidad del servicio. (PARASURAMAN & BERRY, 2014)

Se analizo mediante correlaciones que hay estructuras que relacionan criterios estables para guardar la información

Según los autores descritos a continuación Hay calidad de servicio mediante movimientos que generan seguridad amabilidad o empatía ser responsables y precisos se debe intentar ser muy bueno en las cosas prácticas, confiables, oportunas, responsables y amables (BERRY;BENNETT;BROWN, 2012)

Hay niveles del servicio que dirigen hacia la calidad en el servicio. Estos niveles tienen una importancia diferente, dependiendo de los varios campos del mercado, pero para la estructura mundial toda son importantes, teniendo en cuenta que el servicio cambia de acuerdo al cliente.

Es difícil evaluar a una empresa de acuerdo al servicio o el producto. Los criterios que el cliente toma en cuenta para medir una prestación son virtudes de comprender

Además de evaluar la calidad del servicio, se mide de acuerdo al porcentaje la recepción del mismo (El interés y el trato).

La calidad de servicio es de acuerdo a la expectativa del cliente. De ahí y emerge la necesidad de adquirir el saber y obtener que conlleva a estructurar y permite adaptar el servicio ofrecido al segmento seleccionado.

Elementos del servicio.- La calidad de los elementos del servicio se expresan en niveles.

Se deben otorgar servicios de mejor calidad a los clientes, ya que los servicios de baja calidad constituyen la causa primordial de pérdidas de clientes a favor de la competencia.

Es una manera en que puedan alcanzar el liderazgo e incrementar sus metas además que es una herramienta útil por medio de la cual se alcanza el éxito.

La importancia de la calidad del servicio radica en que actualmente es una vía por medio de la cual las empresas compiten entre ellas.

Una empresa puede aumentar su capital y eficiencia “La calidad del el servicio genera disponibilidad y calidad de clientes que utilizaran la empresa de nuevo y que hablaran de la empresa positivamente con otras”. (LAMA, 2003)

La calidad debe ser una función permanente para cualquier empresa de servicios.

La calidad en el servicio tiene efectos positivos dentro de una compañía, ya que puede resultar un medio mediante el cual una empresa pueda crecer incrementando la calidad del servicio

Mencionaremos los puntos relevantes.

- Mejoras de precios.
- Desigualdad suficientemente en el mercado.
- Más fidelidad de los clientes.

- Disminución de la rotación de personal.
- Aumento de la productividad y reducción de errores.
- Crecimiento de la participación de mercado.

8.2.8. Servicio de calidad al cliente como plan de trabajo.

“En el servicio de calidad al cliente: Los errores se traducen en pérdida de efectivo, irritación del cliente y falta de confiabilidad”.

(BERRY;BENNETT;BROWN, 2012).

El servicio en proporción es una oportuna manera de resolver los problemas que se tienen con los usuarios y de formar con ellos una especie de agrupación para personalizar la comunicación con el usuario y fortalecer sus relaciones.

Calidad de servicio.- mejora la satisfacción de requerimientos y expectativas del cliente. Aspectos accesorios a una prestación principal que enriquecen el servicio.

8.3.9. Servicio al cliente.

Conjunto de seguros y acciones que logren que los usuarios queden satisfechos y sigan comprando los productos o servicios de una organización.

El servicio al cliente debe buscar la mejora continua y la gestión de procesos y planificación que pretendan la mejora de los servicios, productos, procesos como resultados de una organización.

Se debe aplicar la calidad en mejoras que parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Implementar el servicio de post-venta. Tipo de prestación que se da una vez que el usuario ya ha realizado la compra en enviarles regalos o tarjetas de saludos, en ofrecerles descuentos especiales, en darles de servicio de mantenimiento soporte etc.

Satisfacción del cliente.- Es el nivel del perfil de ánimo de una persona que resulta de compara el rendimiento percibido de un material o servicio con sus relaciones.

Cliente.- Persona, recibe una mejora continua en calidad de servicios prestados

Cliente Interno.- integrantes de la institución, quien recibe el resultado de un proceso anterior, realizando el comienzo en la misma organización a la que podemos alumbrar como integrado por una red interna de proveedores y clientes.

Gestión de clientes y servicios

Este proceso trata de analizar mediante estudios cualitativa y cuantitativamente a los usuarios en cuanto a: necesidades y demandas de información, frecuencia e intensidad de uso de los servicios.

Para mejorar el conocimiento a fin de responder a los requerimientos de las necesidades de los clientes interno como externos, se están adoptando los nuevos sistemas institucionales por procesos y desarrollo del recurso Humano, para lo cual la Dirección General de Identificación y Cedulación ha emprendido si trabajo este principio, conforme a leyes y reglamentos de este gobierno.

8.4. Postura teórica.

Analizando las teorías expuestas en el titulo anterior, se opta por la Teoría expuesta por (PAVES, 2010) Afirma que:

“La 'Gestión' se emplea como el desarrollo de actividades rítmicas conducentes al logro de los objetivos de una empresa o institución" estableciendo que el desarrollo de estas acividades debe incluir las nuevas tecnologías asociadas a Internet, el almacenamiento de datos, los sistemas de información, las comunicaciones, entre muchas otras. (PAVES, 2010).

Se adoptó esta teoría para sustentar mi investigación considerando que La gestión informática es un conjunto de actividades realizadas a fin controlar y almacenar y posteriormente recuperar adecuadamente la información producida recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades en el centro de la información se encuentra la gestión de la documentación.

Esta teoría nos permite combinar la gestión empresarial con La tecnología y así plantear alternativas tecnológicas institucionales que enlazaran los sistemas de información y la administración para de esta manera evidenciar la propuesta de un proyecto de desarrollo e implantación de software empresarial aplicando métodos y técnicas sistemáticas que tengan en cuenta los requisitos de los clientes, las limitaciones en tiempo y presupuesto, la utilización óptima de los recursos humanos y materiales disponibles, las posibles contingencias que puedan surgir durante su ejecución, y que garanticen la calidad, posibilidad de mantenimiento y corrección de los productos obtenidos.

Quedando así demostrado que aplicando las técnicas de gestión informática se establecerá una conexión adecuada con la calidad de atención y satisfacción al usuario.

9. HIPÓTESIS.

9.1. Hipótesis general o básica.

La aplicación de herramientas de gestión informática incidirá positivamente en la satisfacción al usuario del Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos.

9.2. Sub-hipótesis o derivadas.

- Definiendo los factores institucionales que se encuentran relacionados con la satisfacción al usuario motivaran el interés en los colaboradores de optimizar el servicio brindado.
- Conociendo cual es el nivel de satisfacción que poseen los empleados en su puesto de trabajo, lograremos establecer la manera en que se está llevando a cabo el proceso de atención al cliente y proponer mejoras.
- Delimitando las estrategias aplicables en la nueva gestión informática que deben adoptarse en el proceso de atención al cliente estableceremos pautas de mejora institucional y por ende satisfacción al cliente.

CAPÍTULO TRES

10. Resultados obtenidos de la investigación

10.1. Pruebas estadísticas.

Aplicación del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

χ^2 = Chi-cuadrado.

\sum = Sumatoria.

Fo = Frecuencia observada.

Fe = Frecuencia esperada.

Fo - Fe = Frecuencias observadas - Frecuencias esperadas.

$(Fo - Fe)^2$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(Fo - Fe)^2/Fe$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Prueba chi cuadrado.

Aplicación del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

χ^2 = Chi-cuadrado.

\sum = Sumatoria.

Fo = Frecuencia observada.

Fe = Frecuencia esperada.

Fo - Fe = Frecuencias observadas - Frecuencias esperadas.

$(F_o - F_e)^2$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(F_o - F_e)^2/F_e$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Prueba chi cuadrado.

FRECUENCIAS OBSERVADAS			TOTAL
CATEGORIA	PREGUNTA 10 Empleados	PREGUNTA 4 Usuarios	
Si	4	155	159
No	2	48	50
Tal vez	1	60	61
No se	1	104	105
TOTAL	8	367	375
	0,02	0,98	1,00

FRECUENCIA ESPERADAS			TOTAL
CATEGORIA	PREGUNTA	PREGUNTA	
Si	3,39	155,61	159
No	1,07	48,93	50
Tal vez	1,30	59,70	61
No se	2,24	102,76	105
TOTAL	8,00	367,00	375

FRECUENCIAS OBSERVADAS			TOTAL
CATEGORIA	PREGUNTA	PREGUNTA	
Si	0,11	0,00	
No	0,82	0,02	
Tal vez	0,07	0,00	Chi
No se	0,69	0,01	Cuadrado
TOTAL	1,68	0,04	1,72

Nivel de significación y regla de decisión

Grado de libertad.- Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente fórmula.

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (3 - 1) (3 - 1)$$

GL = (2) (2)

GL = 4

Grado de significación

$\alpha = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor de chi cuadrada teórica encontrado es de 9.48

La chi cuadrada calculada es 1,72 valor significativamente menor que el de la chi cuadrada teórica, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la nula.

Se concluye entonces en base a la hipótesis planteada que la aplicación de herramientas de gestión informática incide positivamente en la satisfacción al usuario del Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos.

10.2- Análisis e interpretación de datos.

Encuesta realizada a usuarios del registro civil de identificación y cedulaación del cantón Babahoyo.

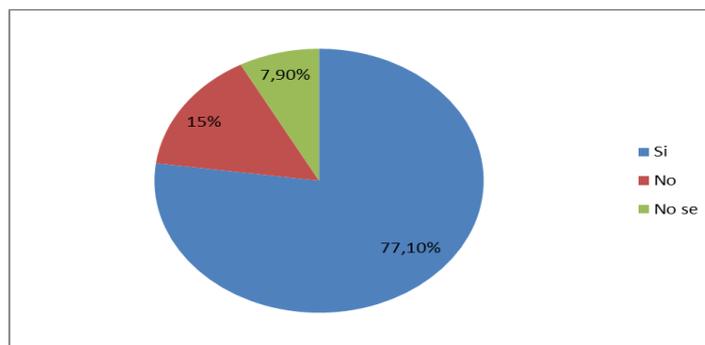
1. ¿Percibió Ud. que El personal del Registro Civil de identificación y cedulaación cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo?

Tabla 1: Recursos y materiales necesarios.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	283	77,1%
No	55	15,0%
No se	29	7,9%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Gráfico 1: Cuenta con los materiales necesarios



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que un 77,1% de los usuarios encuestados consideran que el personal de la institución sí cuenta con los recursos y materiales suficientes o necesarios para realizar su trabajo, el 15% manifiesta que no son suficientes y el 7,9% no lo sabe. Esto permite analizar que el usuario percibe que la institución está bien equipada para realizar sus actividades diarias

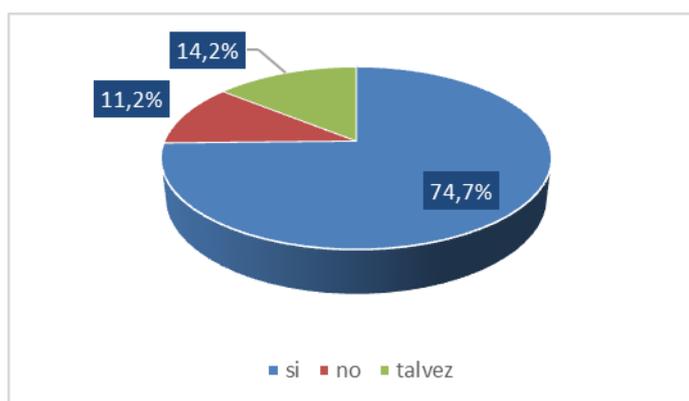
2. ¿El personal dispone de la tecnología adecuada para la atención al usuario?

Tabla 2: tecnología adecuada para la atención al usuario

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	274	74,7%
No	41	11,2%
tal vez	52	14,2%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Gráfico 2: tecnología adecuada para la atención al usuario



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Análisis e interpretación:

Se comprobó con un 74,7 % de aprobación, por parte de los encuestados que la tecnología utilizada en el proceso de atención al cliente si es la adecuada, un 14, 2% de los encuestados considero que no se está utilizando adecuadamente o esta no es la correcta y un 12% para los usuarios 11,2 % presentan indiferencia al tema.

Esto nos deja en manifiesto que el personal operacional cuenta con la tecnología adecuada para cumplir con sus labores diarias.

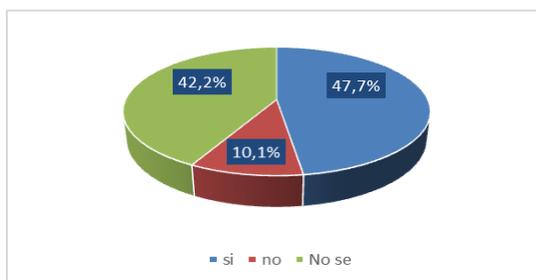
3. ¿En la atención recibida se utilizaron medios adecuados de comunicación con otros servicios o unidades para facilitar su solicitud?

Tabla 3: Medios adecuados de comunicación

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	175	47,7%
No	37	10,1%
No se	155	42,2%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Gráfico 3: Medios adecuados de comunicación



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez Calderón

Análisis e interpretación:

Se comprobó que el 47,7 % de los usuarios encuestados manifestaron que si se usaron los medios de adecuados de comunicación con otras unidades mientras que un 42% manifiesta que no estableció la relación o no posee conocimiento del tema y el 10, 1% restante dijo que no se usaron medios de comunicación.

En síntesis si, existe relación entre los procesos de gestión internos y los medios de comunicación utilizados y estos si son los correctos ya que permiten agilizar los trámites.

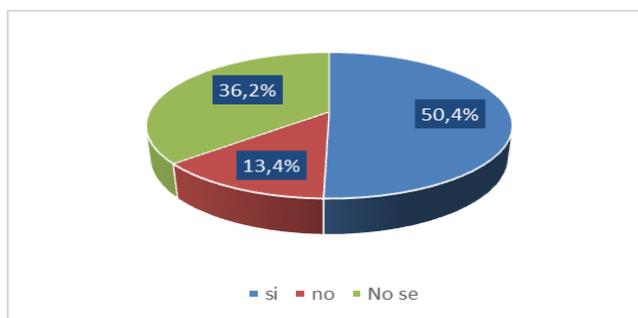
4. ¿Resolvió usted de manera eficiente a las necesidades y requerimientos que poseía?

Tabla 4: Resolución de Necesidades y problemas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	185	50,4%
No	133	36,2%
talvez	49	13,4
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 4: Resolución de Necesidades y problemas



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 50.4% de los usuarios encuestados consideran que el personal de la institución sí resolvieron de manera eficiente a las necesidades y problemas que tenían, el 36.2% manifiesta que su requerimiento no fue atendido o resuelto de la mejor manera y el 13.4%no lo sabe o no establece relación.

Se evidencia que el grado de insatisfacción al usuario en cuanto a la obtención de sus requerimientos es considerablemente alto por esto se hace notoria una falencia en los procedimientos realizados.

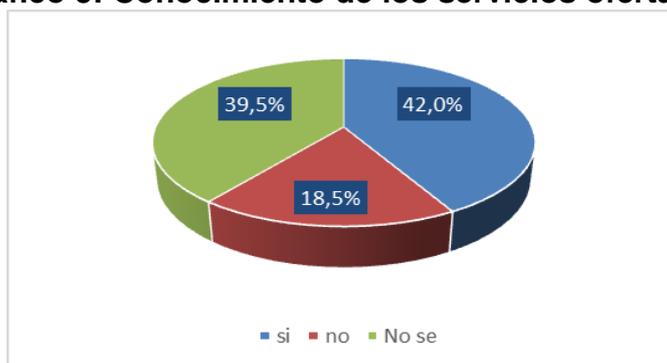
5. ¿Conoce usted los servicios que brinda la oficina técnica de registro civil de identificación y cedulación del Cantón Babahoyo?

Tabla 5: Conocimiento de los servicios ofertados.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	154	42,0%
No	68	18,5%
Tal vez	145	39,5%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 5: Conocimiento de los servicios ofertados



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 42.0% de los usuarios encuestados consideran que Conocen los servicios que brinda la unidad, el 18.5% manifiesta que no los Conoce y un 39.5% considera que tal vez o no lo sabe.

Se concluye que existe un número considerable de usuarios que no están enterados de todos los trámites y servicios que otorga el registro civil.

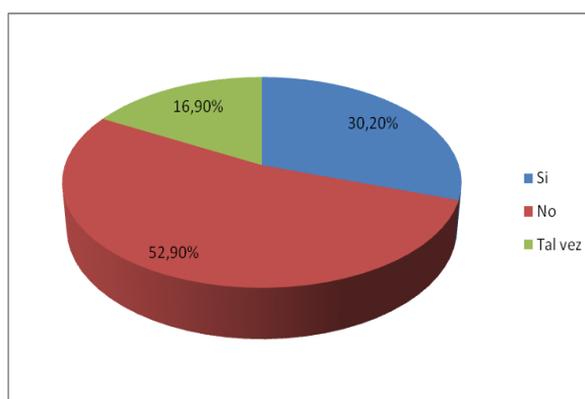
6. ¿Cree usted que el personal está debidamente capacitado para trabajar?

Tabla 6: Capacitación del personal

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	111	30,2%
No	194	52,9%
Tal vez	62	16,9%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 6: Capacitación del personal



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que un 52.9 % de los usuarios encuestados consideran que el personal que labora en la institución no está debidamente capacitado para trabajar, el 30.2% manifiesta que si está capacitado y un 16.9% considera que tal vez o se encuentra indeciso

Se concluye que el personal de la institución necesita capacitación para optimizar los procesos de atención al cliente.

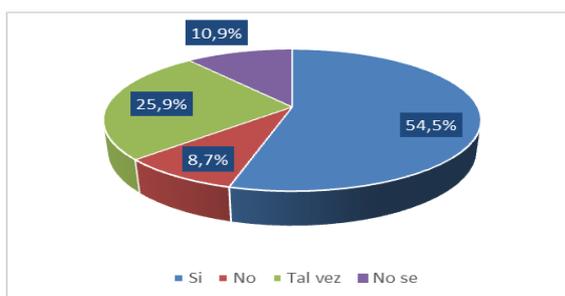
7. La Institución dispone de los equipos informáticos adecuados para la prestación del servicio?

Tabla 7: Tecnología y equipos informáticos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	200	54,5%
No	32	8,7%
Tal vez	95	25,9%
No se	40	10,9%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 7: Tecnología y equipos informáticos



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 52.9 % de los usuarios encuestados consideran que la institución Si dispone del equipo informático adecuado para realizar la prestación del servicio, el 8.7% manifiesta que no Se dispone del equipo informático adecuado, el 10.9.5% no lo sabe. Y el 25.9% cree que tal vez.

Se concluye que: el usuario percibe que si se dispone de los equipos informáticos adecuados para la prestación del servicio, pero no están siendo utilizados de la manera correcta

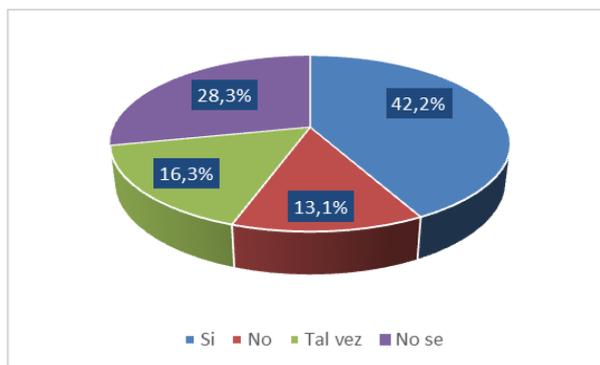
8. ¿Considera usted que la actual gestión informática aplicada en el Registro Civil incide en la satisfacción del usuario?

Tabla 8: La gestión informática en la satisfacción al usuario

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	155	42,2%
No	48	13,1%
Tal vez	60	16,3%
No se	104	28,3%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 8: La gestión informática en la satisfacción al usuario



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 42.2 % de los usuarios encuestados consideran que la gestión informática incide en la atención que se brinda al usuario, el 13.1% no encontró ninguna incidencia o afección, el 16.3% no lo sabe. Y el 28.3 % cree que tal vez exista un grado de incidencia.

La encuesta considero que efectivamente existe un nivel alto de incidencia entre la gestión informática y la satisfacción al usuario.

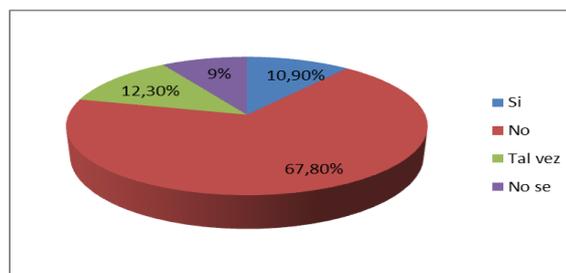
9. ¿Considera usted que se está manejando de forma eficiente la tecnología?

Tabla 9: Manejo de la tecnología.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	40	10,9%
No	249	67,8%
Tal vez	45	12,3%
No se	33	9,0%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 9: Manejo de la tecnología



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 67.8 % de los usuarios encuestados consideran no se está manejando de forma eficiente la tecnología que poseen, el 10.9 % considera que si se está manejando de forma eficiente, el 9 % no lo sabe. Y el 12,3 % cree que tal vez.

Se interpreta que: los usuarios perciben que no se está manejando de forma eficiente la tecnología, por tal razón se deben establecer alternativas de capacitación.

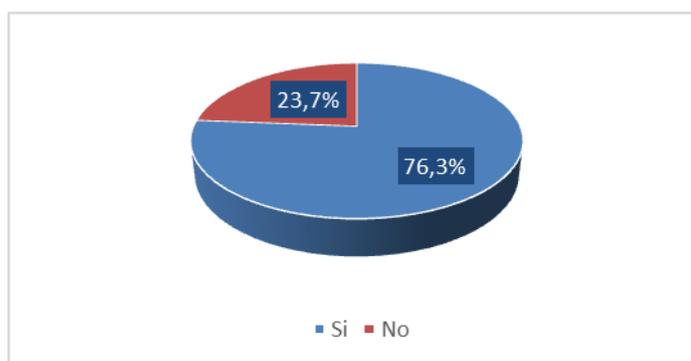
10.¿Se encuentra usted satisfecho con la atención que recibió en el Registro Civil de identificación y cedulaación?

Tabla 10: satisfacción al usuario

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	280	76,3%
No	87	23,7%
Total	367	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 10: Satisfacción al usuario.



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 76.3 % de los usuarios encuestados consideran que Se encuentran satisfechos con la atención brindada, el 23.7% no se encuentra usted satisfecho

El usuario Se encuentra usted satisfecho con la atención brindada, solo se deben implementar técnicas informáticas que mejoren la calidad de la atención.

Encuesta realizada a Funcionarios del registro civil de identificación y cedulação del cantón Babahoyo.

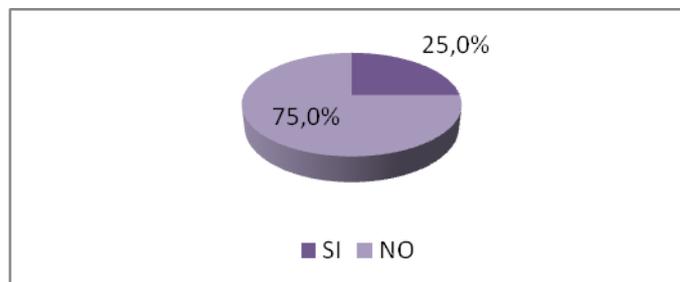
1. ¿Dispone del equipo informático necesario para brindar una buena atención?

Tabla 11: Equipos informáticos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
SI	5	62,5%
NO	3	37,5%
Total	8	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 11: Equipos informáticos.



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 62,5 % de los empleados encuestados consideran que disponen del equipo necesario para brindar una buena atención, el 37,5% responden que no.

El empleado Se encuentra usted satisfecho porque dispone de equipo necesario para brindar atención.

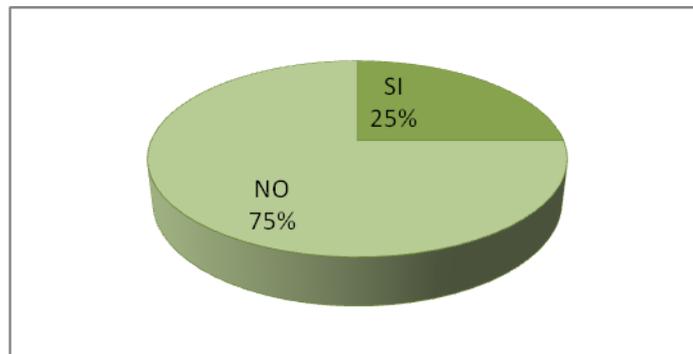
2. ¿Considera que está debidamente capacitado para la actual gestión informática?

Tabla 12: Capacitación del personal

Categoría	Cantidad	Porcentaje
SI	2	25,0%
NO	6	75,0%
Total	8	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 12: Capacitación del personal.



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 25 % de los empleados encuestados consideran que No se encuentran debidamente capacitados para la actual gestión informática, el 25,5% responden que sí. Los empleados No se sienten debidamente capacitados para Enfrentar la actual gestión informática.

3. ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas son necesaria para para brindar un buen servicio?

Tabla 13: herramientas tecnológicas.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	5	62,5%
No	1	12,5%
No se	2	25,0%
Total	8	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 13: herramientas tecnológicas.



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 62 % de los empleados encuestados Considera que las herramientas tecnológicas son necesaria para brindar un buen servicio, el 25,0% responden que no, y un 13% que no lo sabe.

Los empleados Considera que es necesario tener herramientas tecnológicas para brindar un buen servicio y brindar satisfacción al usuario.

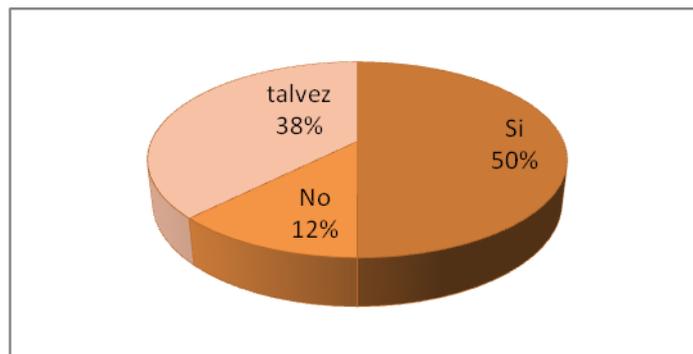
4. ¿se siente satisfecho con la aplicación de nuevos métodos de trabajo en la institución?

Tabla 14: Aplicación de nuevos métodos de trabajo.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50,0%
No	1	12,5%
tal vez	3	37,5%
Total	8	100,0%

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 14: Aplicación de nuevos métodos de trabajo.



Fuente: Investigación de campo.
Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que 50 % se siente satisfecho con la aplicación de nuevos métodos de trabajo en la institución el 38,0% responden que no, y un 12% responde que tal vez.

Los empleados en su totalidad no se sienten satisfechos con la aplicación de nuevos métodos de trabajo en la institución.

5. ¿Considera usted que la aplicación de herramientas informáticas incide positivamente en la satisfacción al usuario del Registro civil identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos?

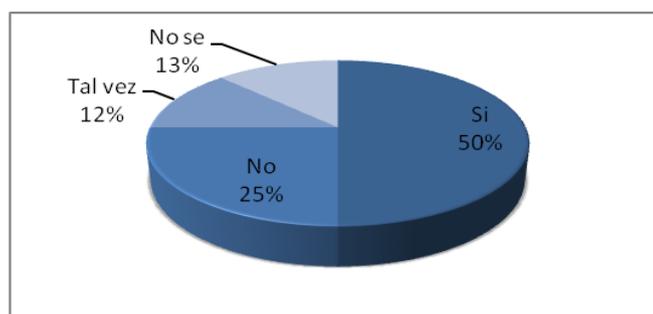
Tabla 15: Aplicación de herramientas informáticas.

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50,0%
No	2	25,0%
Tal vez	1	12,5%
No se	1	12,5%
Total	8	100,0%

Fuente: Investigación de campo.

Elaboración: Gary Jiménez

Gráfico 15: Aplicación de herramientas informáticas.



Fuente: Investigación de campo.

Elaboración: Gary Jiménez

Análisis e interpretación:

Una vez realizada la encuesta se pudo evidenciar que el 50 % Considera la aplicación de herramientas informáticas incide positivamente en la satisfacción al usuario del Registro civil identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos, el 25,0% responden que no, un 12% responde que tal vez y un 13% que no sabe.

Los empleados no están en total de acuerdo que la aplicación de herramientas informáticas incida positivamente en la satisfacción al usuario del Registro civil identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia de los Ríos.

10.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

10.3.1. CONCLUSIONES

- Un porcentaje considerable de usuarios que acuden a la institución consideran que esta dispone de la tecnología adecuada pero no está siendo manejada de forma eficiente por lo tanto queda en manifiesto la necesidad de implementación de nuevas tecnologías informáticas.
- Los funcionarios del Registro Civil de Identificación y cedulação no están 100% capacitados para lograr la implementación de nuevas tecnologías, consideramos que la metodología de capacitación actual aplicada debe ser actualizada buscando mejoras institucionales que conlleven a la elaboración de planes de innovación tecnológica.
- Mediante la presente encuesta queda demostrado que la aplicación de técnicas de gestión informática como complemento al proceso de prestación del servicio brindado evidenciará un cambio favorable que garantizará la calidad en la atención al usuario.

10.3.2. RECOMENDACIONES

- Implementar capacitación permanente y actualización metodológica para que los funcionarios de la institución se preparen para los grandes desafíos que ofrece el mundo tecnológico en este caso la aplicación de técnicas informáticas que desarrollen sus habilidades cognitivas.
- Es recomendable que se gestione con la Dirección Nacional de Registro Civil Identificación y Cedulación de la institución para que se establezcan y apliquen nuevas técnicas de gestión informática que permitirán implantar de forma óptima sistemas integrales de gestión empresarial, satisfaciendo los requisitos y necesidades propios de cada usuario o consumidor.
- Optimizar el manejo de los equipos tecnológicos que posee la institución y lograr así en los servidores de la misma una adecuada aplicación de la informática.

BIBLIOGRAFÍA

- ATENCION AL CLIENTE E INNOVACION2010TRIANA
- BARLOWJANELLE2016COMO UTILIZAR LOS RESULTADOS DE LOS CLIENTES COMO HERRAMIENTAS
- BERRY LEONARD2010OBJETIVOS EMPRESARIALESBARCELONANORMA 2010
- BERRY;BENNETT;BROWN2012LA CALIDAD EN EL SERVICIOCALIFORNIA
- BERRYBENNETTBROWN2'012LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE GESTION,
- CHANGRICHARD2015GUIA PRACTICA PARA SATISFACCION DE CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOSLIMAPUBLICACIONES ADV. INC
- CHANGRICHARD2013SATISFACCION DE LOS CLIENTES EXTERNOS E INTERNOSGRANICA 2006
- COTTLE2013GESTION DE USUARIOS DEL SISTEMAMEXICOMC. GRAW HILL
- CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO2003MEXICO:TRILLAS
- DRUCKER2013LA CALIDAD Y GESTION EN EL SERVICIOBARCELONAMC. ADVENTUR
- Fernandez2003utilizacion de medios audiovisuales
- GESTION INFORMATICA2009MEXICOMC GRAW HILL
- GRONROOS2011MERCADOTECNIA DE GESTIONNEW FORM TEX
- LA INFORMATICA DE GESTION2009LIMA
- PARASURAMANBERRY2014DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIOEDITORIALS HC & J.
- PAVES2000SEGURIDAD INFORMATICAMEXICO
- PEREZ2004GESTION DE EMPRESAS INFORMATIVASCOLOMBIA
- REDES INFORMATICAA EN GESTION DE PROYECTOS2006MEXICO
- RODRIGUEZ2010CODIGO DE ETICA DE LA DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVILQUITO
- SERVICIO ESTRATEGICO DE GESTION2011
- TECNICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE2012LIMA

Glosario

- **Atención:** objetivo de tomar en cuenta algo que se considero
 - **Actitud:** estar dispuesto de manera efectivas
 - **Accesibilidad:** tener la capacidad obtener algo de manera sencilla
 - **Calidad:** atribuir un servicio o brindar de manera oportuna que permite caracterizar y valorar algo
 - **Calidad Percibida:** es darle confiabilidad y un valor agregado a una marca
 - **Capacidad de Respuesta:** responder de manera oportuna
 - **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional, usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- Masas: medida para obtener o definir volumen o cantidad**
- **Gestión** acción o trámite para resolver algo

Anexos

Anexo 1.- Matriz de operacionalización de variables.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la gestión informática incide en la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la gestión informática para lograr en la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La gestión informática incide en la satisfacción al usuario del usuario Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo provincia Los Ríos</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<p>¿Qué tipo de factores culturales relacionados a la institución están afectando la satisfacción del cliente externo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del empleado en su puesto?</p> <p>¿Qué tipo de estrategias debe adoptar los empleados para lograr la satisfacción del usuario del Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo?</p>	<p>Identificar los factores institucionales relacionados con la satisfacción del usuario.</p> <p>Definir el nivel de satisfacción del empleado en su puesto</p> <p>Establecer estrategias de atención al cliente en la nueva gestión informática y lograr la satisfacción del mismo en el Registro Civil de Identificación y Cedulación de la provincia Los Ríos cantón Babahoyo.</p>	<p>Definiendo los factores institucionales que se encuentran relacionados con la satisfacción al usuario motivaran el interés en los colaboradores de optimizar el servicio brindado.</p> <p>Conociendo cual es el nivel de satisfacción que poseen los empleados en su puesto de trabajo, lograremos establecer la manera en que se está llevando a cabo el proceso de atención al cliente y proponer mejoras.</p> <p>Delimitando las estrategias aplicables en la nueva gestión informática que deben adoptarse en el proceso de atención al cliente estableceremos pautas de mejora institucional y por ende satisfacción al cliente.</p>

Anexo 2.- Población y Muestra de Investigación

La población considera que el servicio es eficiente y que la gestión informática incide en el margen de satisfacción ya que a futuro traerá mejoras en cuanto al proceso de adaptación y cambio por la matriz productiva y confrontara la reducción de errores en gran magnitud

Aplicación de la fórmula

FORMULA GENERAL	DEFINICIÓN	DATOS
N	Muestra	8000
N	Tamaño del universo	156.777 habitantes
Z	Valor de la curva normal a la confianza	1.96 = (95%)
P	Probabilidad de éxito o aprobación	0.50 = 50%
Q	Probabilidad de fracaso	0.50 = 50%
E	Margen de error	0.05 = 5%

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1,96^2) * (3513)(0,50 * 0,50)}{(0,05^2)(3513 - 1) + (1,96^2)(0,5)(0,5)}$$

= 8000 personas encuestadas

Anexo 3.- Fotos

OFICINA TECNICA DE REGISTRO CIVIL LOS RIOS



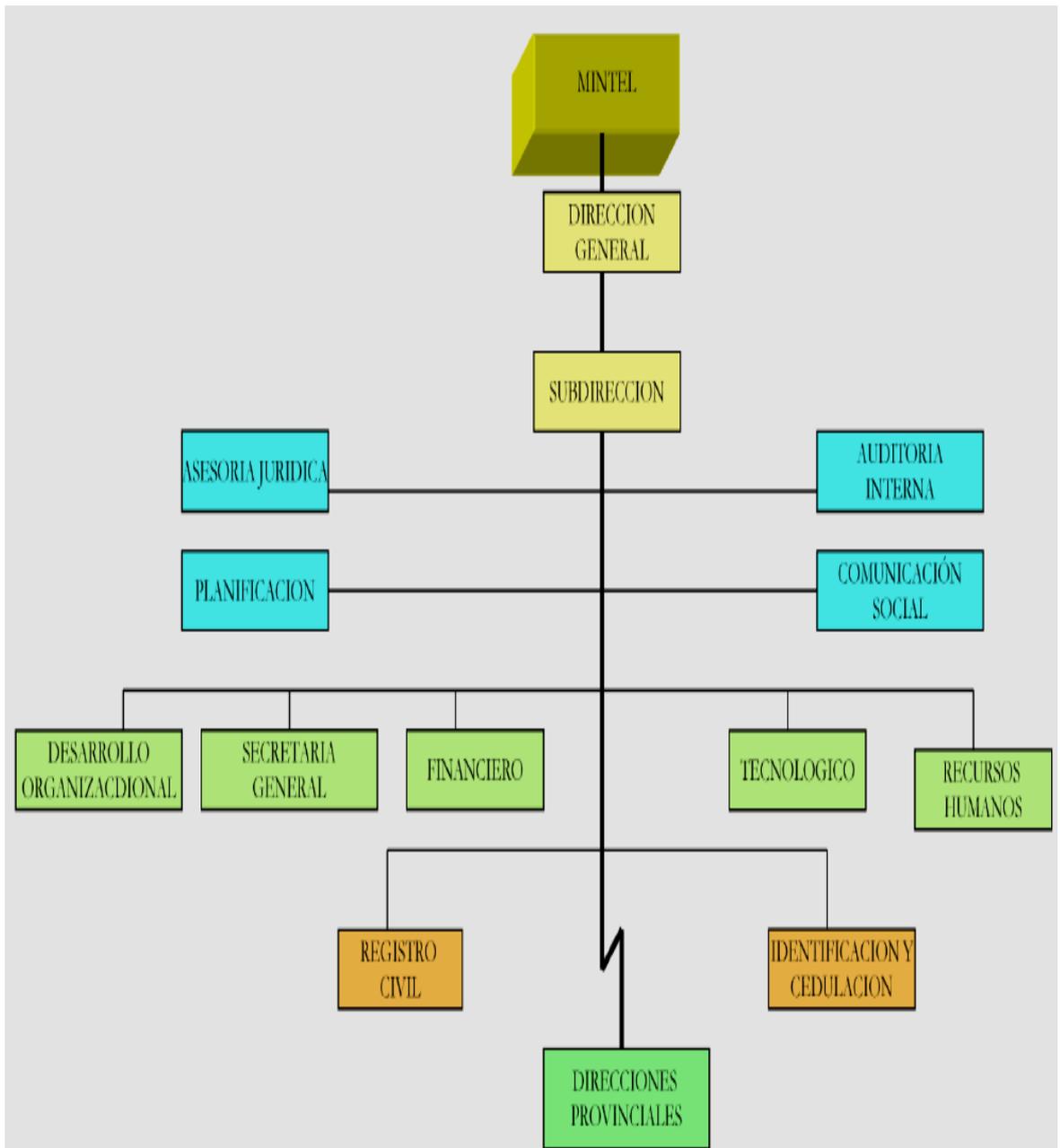
RECOPLIACION DE INFORMACION



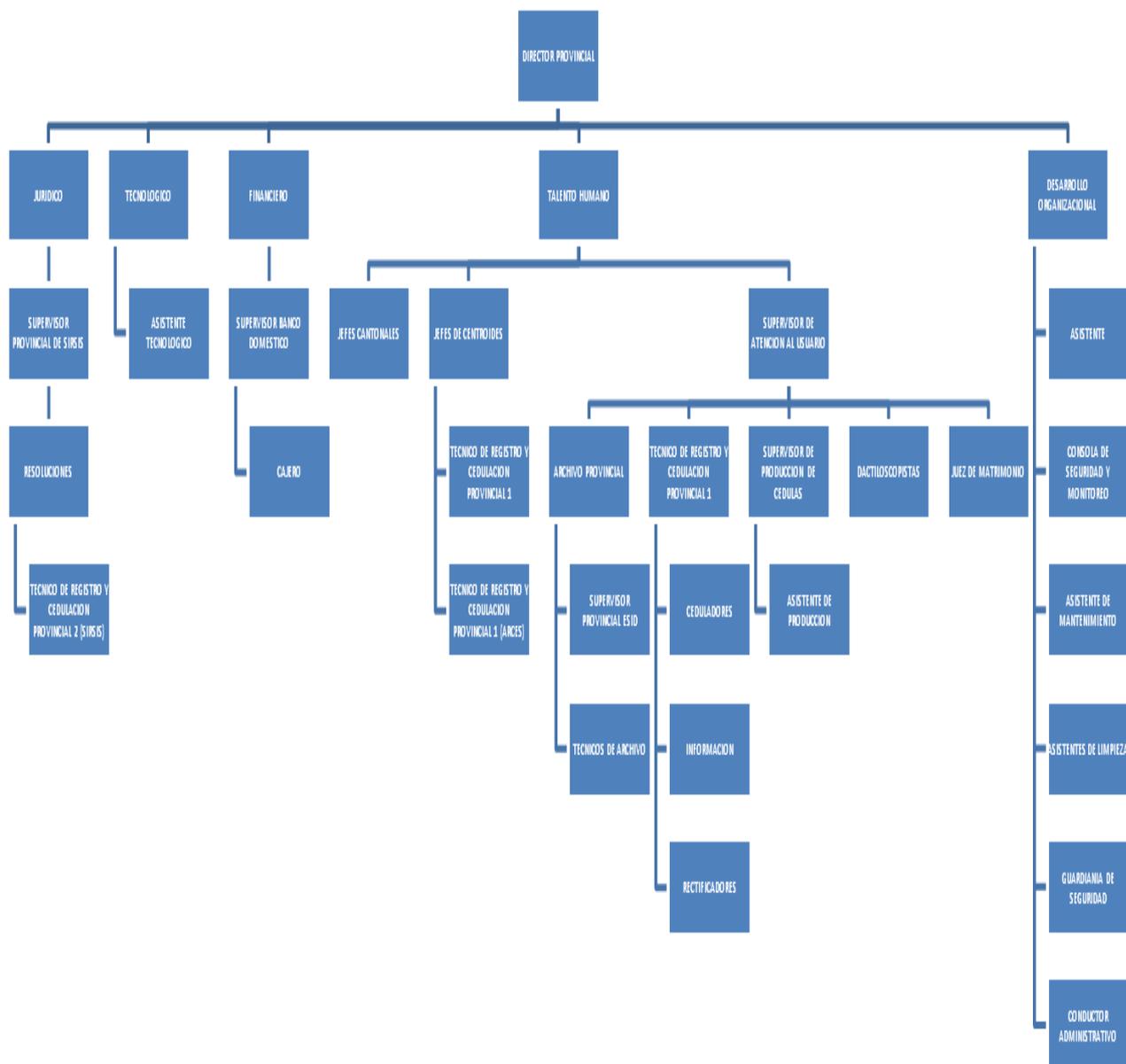
CLASES DE PROYECTO DE TESIS



Anexo 4.- Organigrama



Anexo 5.- Organigrama Estructural de la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos



Elaborado por: Lic. Tania Amira Flores Morán

Anexo 6.- Tarifas de Servicios del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos



Tarifas de Servicios al ciudadano

CEDULACIÓN	
Actualización de datos / enrolamiento	\$ 0,00
Cedulación primera vez	\$ 5,00
Cedulación renovación	\$ 15,00
Certificado biométrico	\$ 5,00
Copia certificada - tarjeta dactilar/ índice/ libro fotográfico	\$ 5,00
REGISTRO CIVIL	
Acta de reconocimiento de hijo	\$ 2,00
Cambio de nombre / posesión notoria	\$ 10,00
Certificado de nacimiento / matrimonio /defunción	\$ 3,00
Copias íntegras nacimiento /matrimonio/ defunción	\$ 6,00
Datos de filiación	\$ 5,00
Formularios de declaración	\$ 10,00
Inscripción de nacimiento (menor a 18 años)	\$ 0,00
Inscripción de nacimiento tardía (mayor a 18 años)	\$ 5,00
Inscripción de defunción oportuna (menor a 48 horas)	\$ 0,00
Inscripción de defunción tardía (mayor a 48 horas)	\$ 5,00
Inscripción de sentencia	\$ 10,00
Matrimonio en sede de Registro Civil	\$ 50,00
Matrimonio fuera de sede de Registro Civil	\$ 250,00
Multa contraventores	\$ 0,20
Naturalización	\$ 250,00
Otros servicios /legalizaciones	\$ 5,00
Partida de nacimiento	\$ 3,00
Razón de no inscripción	\$ 2,00
Registro de Adopción	\$ 15,00
Resoluciones administrativas	\$ 2,00
Servicios del exterior	\$ 50,00
Solicitud de cualquier clase	\$ 2,00

La exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad se regirán según lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades., Sección Octava, Tarifas Preferenciales, Exenciones Arancelarias y del Régimen Tributario.

Anexo 7.- Productos Institucionales

La Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación mediante los servidores públicos brinda un trato prioritariamente con calidez en los 21 servicios que a continuación se detallan:

1. Inscripciones de: nacimiento, matrimonio y defunción,
2. Razones de inexistencia,
3. Actas de Reconocimiento,
4. Matrimonios en la sede,
5. Matrimonios fuera de la sede,
6. Actualización de datos,
7. Subinscripciones,
8. Copias íntegras de: nacimiento, matrimonio y defunción,
9. Partidas computarizadas,
10. Servicios del exterior,
11. Estadísticas,
12. Adopciones,
13. Archivo provincial,
14. Cedulación por primera vez,
15. Cedulación por renovación,
16. Datos de filiación,
17. Copias tarjetas índice y dactilar,
18. Suplantaciones,

19. Duplicidad de cédulas,
20. Actualización datos inexactos,
21. Archivo nacional.

Anexo 8.- Flujo de procesos

