



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO –SEPTIEMBRE 2020**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA EN COMERCIO.**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL.**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE  
LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

**EGRESADA(O):**

**GENESIS BOLIVIA POZO HERRERA**

**TUTOR:**

**ING. JORGE JOFRE MIRANDA MEJIA**

**AÑO 2020**

## **Introducción.**

El presente, es un caso de estudio enfocado en evaluar la atención al usuario que brinda la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Babahoyo, donde se brindan servicios de Inscripciones de nacimientos, defunción, matrimonios (matrimonios dentro y fuera de la oficina) y unión de hecho, razones de existencia, resoluciones administrativas, actas de reconocimiento, actualizaciones de datos, copias integrales de nacimientos, certificados y actas de los registros de hechos y actos civiles, servicios del exterior, estadísticas, adopciones, Pasaportes, Firmas Electrónicas; y archivo General a la ciudadanía.

El desarrollo del presente estudio de caso permite conocer cuáles son los problemas más relevantes que inciden en la atención de los usuarios En la Dirección General De Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos, directamente en la Mega-Agencia Babahoyo, además cabe mencionar que en los últimos años se ha producido una reducción en el personal de atención al cliente, ocasionando que los tiempos de espera por servicios se alarguen, generando inconformidad en los clientes.

La Sub línea de investigación considerada en este proyecto investigativo, es denominada “Modelo de Gestión Administrativa”, donde se relaciona con el marco institucional de la carrera de Ingeniería Comercial, el cual permitirá analizar la percepción que tienen las personas con respecto a los servicios que reciben en el Registro civil de la Ciudad de Babahoyo, sean estas mediante un asesor virtual o presencialmente con un funcionario público.

El método que se ha implementado en la realización del presente estudio de caso, es el descriptivo y el inductivo, debido a que permiten obtener datos y conclusiones generales de los factores que influyen en la atención al usuario en el Registro civil del cantón Babahoyo, asimismo se aplicó la técnica de la entrevista a la Analista de Agencia, la Ing. Gissella María

Martínez Landa jefa del personal de Atención al Usuario, como punto adicional se elaboró un cuestionario de preguntas, de esta manera se realizó una encuesta de percepción, donde se consideró a 50 usuarios escogidos al azar.

### **Desarrollo.**

La Dirección General De Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos en su Agencia Matriz de la ciudad de Babahoyo, ubicada en la calle 27 de mayo (sector 5 esquinas) es una Institución Pública que brinda servicios a nivel nacional, tales como: Inscripción de nacimiento, defunciones, matrimonios (matrimonios dentro y fuera de la oficina) y unión de hecho, razones de existencia, resoluciones administrativas, actas de reconocimiento, actualizaciones de datos, copias íntegras de nacimientos, certificados y actas de los registros de hechos y actos civiles, servicios del exterior, estadísticas, adopciones, Pasaportes, Firmas Electrónicas; y archivo General para la ciudadanía.

La misión del Registro civil consiste en prestar servicios de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia, su visión hasta el 2021 es ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional. Entre los valores corporativos que se consideran, se encuentran: la honestidad, el respeto, responsabilidad, compromiso y apertura al cambio.

La organización actualmente cuenta con treinta y dos servidores públicos de los cuales veinte brindan servicios en las ventanillas de atención al cliente y cinco de ellos realizan teletrabajo, en cumplimiento al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de fecha 12 de marzo de 2020, respecto a la prestación de servicios bajo modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria en el territorio ecuatoriano, aplicable al primer grupo de servidores y/o trabajadores que cumplen con los siguientes criterios:

- Servidores/as, trabajadoras/es con enfermedades crónicas y/o enfermedades preexistentes, establecidas por el Ministerio de Salud, que corran riesgo en esta declaratoria de emergencia.

- Servidoras, trabajadoras que se encuentren en periodo de gestación Servidoras, trabajadoras que se encuentren haciendo uso de la licencia para el cuidado del recién nacido Servidores/as, trabajadoras/es que presenten discapacidad.
- Servidores/as, trabajadoras/es calificados como sustitutos Servidores/as, trabajadoras/es que superen los sesenta (60) años de edad.

El compromiso organizacional es otra variable que se da en constante interrelación entre la organización y el talento humano, en el cual ofrece eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, mientras que la organización involucra estabilidad, compromisos fundamentales en el trabajo, la concordancia en los objetivos y el acuerdo en las políticas, los valores y las creencias personales.

Lumpkin y Dess (2017) argumenta que en base a la satisfacción en los compromisos organizacionales se fundamentan en un plan estratégico en el cual se lo definen como el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. Una de las estrategias a utilizar es la de formar a través de capacitaciones al talento humano que labora en la institución, por lo que este equipo es la carta de presentación y debe contar con las herramientas necesarias para poder proporcionar un trato adecuado, siempre reforzando su autoestima y confianza en sí mismo.

La reducción del personal no es exclusiva de las organizaciones de entidad privada, debido a que también las entidades públicas han entrado en la rueda de la reducción de plantilla. Los gobiernos, al igual que las empresas privadas, están intentando equilibrar sus presupuestos y reducir sus déficits financieros mediante la reducción de plantilla y la reducción de costos y servicios (Jiménez & Láguna, 2005).

La organización ha venido presentando reducción de personal desde el año 2018, ocasionando que los tiempos de espera por servicios se alarguen, mostrando inconformidad y

malestar en los usuarios, y de cierto modo en los servidores debido a que les genera estrés y malestar saber que en cualquier momento pueden ser despedidos, según Nápoles, Tamayo, & Moreno (2016) la satisfacción del cliente “es uno de los elementos indispensables en toda organización, se constituye en un componente de la gestión de calidad, centra su enfoque en las necesidades y expectativas de los clientes, es el medio para alcanzar el éxito empresarial”

La reducción del personal es cuando una empresa elimina puestos de trabajo y, como resultado despide empleados. Esto es diferente a despedir empleados a causa de su mal rendimiento. Los empleados despedidos por reducción de personal reciben beneficios de desempleo por parte del gobierno, algo que los empleados despedidos por el mal desempeño no reciben. La reducción de personal se debe a muchos factores como: Endeudamiento del Estado, Falta de Presupuesto, Despidos con recolocación, Planes de jubilación anticipada, Bajas incentivadas, Congelación de nuevas contrataciones entre otros.

Al presentarse la reducción del personal en el Registro Civil de Babahoyo se genera malestar para los usuarios internos y externos de esta entidad, debido a que, al reducir personal, aumenta el trabajo para los empleados restantes, provocando aumento de tiempo de espera para los usuarios, así como una deficiente atención de calidad. Del mismo modo se genera para el empleado inseguridad laboral.

Así también genera múltiples factores que ponen en riesgo la imagen institucional que ha llevado durante su vida laboral, como, por ejemplo:

- Falta de eficiencia en la atención que se brinda a los usuarios.
- Ausencia de Empatía con el usuario.
- Aumento en los tiempos de espera.
- Inconformidad de los usuarios del Registro Civil

Por esta razón, una de las recomendaciones que señalan es aplicar programas piloto, adaptados a la realidad de cada institución, que permitan promover e instaurar una cultura

interna dirigida hacia el cliente y la calidad con el objetivo de desarrollar un plan de mejoras y así poder aplicar la normativa de manera correcta. “Esto no significa que todo está mal. Las instituciones públicas han madurado y mejorado bastante, pero es un proceso que necesita más tiempo para llegar a estándares de excelencia internacionales”

La problemática que actualmente se analiza en el Registro Civil de la ciudad de Babahoyo, tal vez y la presentan algunas otras instituciones públicas y privadas de la localidad, debido a la situación económica que enfrenta el país. Por tal razón, la contratación de personal no sería posible, por el momento, pero sí se recomienda que se analicen las actividades asignadas a cada servidor, con la finalidad de igualar el trabajo, controlar los tiempos de atención y de este modo se deberá realizar un trabajo en equipo para mejorar la continua calidad de atención al cliente.

Por otro lado es necesario mencionar que las expectativas de los usuarios son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar, debido a que están bien formados e informados, para ello las organizaciones e instituciones deben estar preparadas (Villafranca, 2017). Asimismo (Gutiérrez, 2018) manifiesta que “el éxito y la calidad reside en superar las expectativas de la organización y de los clientes o usuarios”, eso no significa que se endose información o instrucciones innecesarias, pero si es necesario que se dé una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable.

Entre las expectativas del usuario actual según (Rivera, 2018) se consideran las siguientes:

- Eficacia
- Rapidez
- Facilidad
- Autonomía
- Concentración

- Fiabilidad
- Trato individualizado

Donde la eficacia sea la obtención real de los resultados y las respuestas, la rapidez sea el tiempo factor fundamental, siempre escaso y valioso, asimismo la facilidad en la comodidad y el ahorro de esfuerzo, donde se concentre en encontrar la respuesta completa en un sitio, por una sola vía, siguiendo la fiabilidad de las garantías sobre el valor y la calidad de la información que se emite y se recibe (Fernandez, 2015).

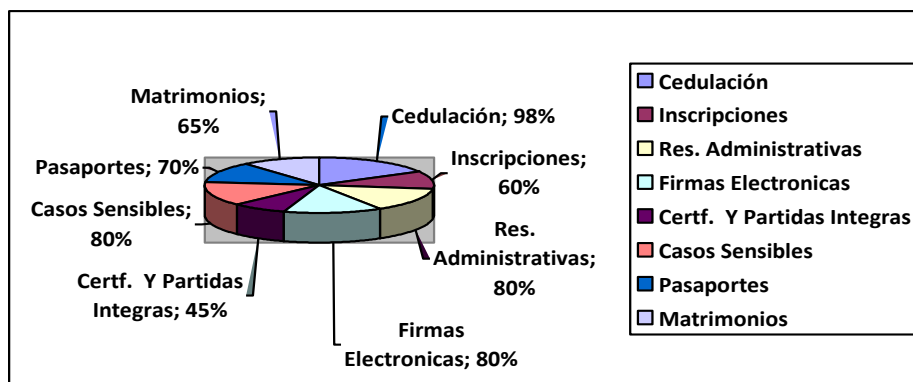
Mejorar la planificación estratégica de Talento Humano en cuanto a la capacidad instalada, niveles de ausentismos, permisos y vacaciones. Finalmente, que la planificación estratégica de Talento Humano, incluya el apoyo del personal administrativo que dispone la Agencia Matriz, a los módulos de atención al cliente sustentado a la necesidad Institucional.

### Áreas involucradas

El Servicio de Atención al Cliente en Módulos de: Cedulación, Inscripciones, Resoluciones Administrativas, Firmas Electrónicas, Certificación y Partidas Integras, Casos Sensibles, Pasaportes y el área de Matrimonios.

### Medición de la mejora:

#### Nivel de Atención:



*Fuente: Registro Civil y Cedulación I*



Según estadísticas del Registro Civil los procesos de cedulación son los mas demandados por la ciudadanía en general.

**Cronograma de implementación:**

<b>Implementación</b>	
<b>Módulos:</b>	
Cedulación	<b>LUNES</b>
Inscripciones	
Resoluciones Administrativas	<b>MARTES</b>
Firmas Electrónicas.	<b>MIERCOLES</b>
Certificación y Legalización.	<b>JUEVES</b>
Pasaportes.	<b>VIERNES</b>
Matrimonios.	

**Reducción del personal y habilidades personales**

La reducción de personal, es en esencia lo opuesto del crecimiento de una compañía; indican un cambio que ocurre una sola vez en la organización y en el número de individuos empleados. Comúnmente, tanto la estructura organizacional como el número de personas dentro de la organización se reducen con el propósito de mejorar el desempeño organizacional.

En algunos casos los recortes de personal han tenido éxito. Tal sería el caso si una compañía estuviera liquidando activos improductivos, y la razón para reducir la nómina fuera mejorar la productividad. En otros casos Los empleados empiezan a buscar mejores oportunidades porque consideran que podrían ser los siguientes en la lista de despedidos. Con frecuencia, los mejores empleados encuentran otros trabajos. (Mondy, 2010).

Las empresas cargan invariable e inevitablemente con decisiones relacionadas con el recorte, también llamado separación o desvinculación de personal, esto debido a múltiples razones, desde una situación de quiebra, pasando por las fusiones, adquisiciones, la desaparición de una línea de producto o hasta su transformación digital. La acción de separación de personal exige a las organizaciones visualizarla dentro de sus factores de riesgo para incluirla en su planeación y administración de riesgos, apoyados por la práctica de la transición laboral (Vargas C., 2018).

La reducción del personal no es exclusiva de las organizaciones de entidad privada. También los gobiernos han entrado en la rueda de la reducción de plantilla. Los gobiernos, al igual que las empresas privadas, están intentando equilibrar sus presupuestos y reducir sus déficits financieros mediante la reducción de plantilla y la reducción de costos y servicios (Jiménez & Láguna, 2005).

Antecedentes de la Reducción de personal se han centrado en anuncios de despidos masivos o no han indagado acerca de la forma elegida por la empresa para reducir su tamaño. Sin embargo, no solo son posibles despidos, si no también otras modalidades tales como despidos con recolocación, planes de jubilación anticipada, bajas incentivadas o congelación de nuevas contrataciones. La consideración de la modalidades o modalidades elegidas por las empresas para llevar a cabo un recorte de personal tiene implicaciones tanto en los antecedentes como en las consecuencias de esta práctica (Bueno & Gonzáles, 2004).

Por otro lado, la atención presencial implica una comunicación inmediata, donde el usuario y el empleado intercambian mensajes de manera continuada, utilizando en ocasiones el lenguaje no verbal. Por tal motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible para que los procesos comunicacionales se administren de mejor manera (Badia, 2016).

Para lograr que el proceso de atención presencial se lo mas satisfactorio posible, (Ibarra Picón, Rúa Ramirez, Ibarra Picón, & Rúa Ramirez, 2018) manifiestan las siguientes consideraciones:

#### Intentar

- Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido algún tema
- Mantener el orden

#### Evitar

- Responder llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención
- Interrumpir
- Sacar conclusiones precipitadas

### **Calidad de atención al cliente**

La calidad de servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de servicio y la evaluación del servicio. La adaptación consistente a las expectativas empieza con identificar y entender las expectativas del cliente. De este modo, las expectativas se transforman en una de las claves, o al menos uno de los factores importantes de la satisfacción del cliente (Riva & Tipacti, 2017).

Según (Kotler, 2002), la calidad total es una táctica de las empresas para el perfeccionamiento y evolución tanto de la calidad como también de sus productos y servicios, ya que la calidad es un elemento fundamental para complacer a nuestros clientes y obtener mayor rentabilidad. La calidad tiene que mejorar con el tiempo hasta llegar a la perfección y en ésta se encuentra el ser humano como centro; la calidad hace que las empresas creen estrategias para captar clientes, ya que el mercado es cambiante, motiva a las organizaciones para crear nuevos proyectos y emprender (Vargas & Aldana, 2007)

La calidad es subjetiva, por tanto, depende de las necesidades, deseos y, en general, de la percepción subjetiva el cliente (y del nivel de expectativas que tenga hacia el producto o servicio). Los valores que cada cliente posee marcan esta percepción subjetiva sobre la calidad del producto o Servicio, que vienen dados por diferentes factores como la edad, el entorno, etc. Así, podemos suponer que un cliente sueco no tendrá la misma percepción de la calidad en la atención al cliente (Maniviesa, 2006).

La buena calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para cumplir con las necesidades del cliente. La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral.

En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar: la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización y el control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos busquen siempre la satisfacción del cliente, para que mejorar la calidad dentro de la empresa defendiendo los objetivos que le corresponden. (Barrado, 2017)

La calidad personal es la forma de cómo se trabaja diariamente, una forma de asegurarse de que las cosas se hagan bien a la primera. Para mejorar la calidad personal se tienen que examinar continuamente las actitudes, conductas, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. (Barrado, 2017).

Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención debe incentivar a público de manera intelectual como emocionalmente, la atención que el cliente percibe debe ser la adecuada para que éste no tenga una perspectiva negativa de la empresa. Los trabajos que implican atención directa al consumidor integran dos

componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas. El personal que está en contacto directo con el usuario ha de tener la formación y la capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más imposibles (Ríos, 2014).

En la actualidad, la calidad de Servicio incluye aspectos como cortesía de los empleados, conocimiento de lo que se expende en el establecimiento, disposición y entusiasmo para ayudar al cliente. La Calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de un establecimiento para lograr la satisfacción de sus clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en el negocio, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o las que se comunican con ellos a través del teléfono, mail, carta o cualquier otro método de comunicación.

Los usuarios considerados para la encuesta, fueron 50 personas, donde se pudo evidenciar que el 54% del total de los encuestados manifestaron que el Registro Civil es la institución que mejor brinda sus servicios a la ciudadanía, asimismo el 18% indicó que es el Servicio de Rentas Internas, el 16% que es la Agencia de Tránsito, el 10% el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el 2% restante indicaron que ninguna de esas instituciones brinda una buena atención.

En otra de las interrogantes, se pudo recabar que el 56% de los encuestados indicaron que aproximadamente entre 2 a 5 veces al año solicitan los servicios que brinda el Registro Civil, mientras que el 38% manifestaron que solo una vez al año acuden al Registro Civil, y, por último, que el 6% restante concuerda que entre 5 a 10 veces al año se sirven de los beneficios que brinda la Institución.

Por otro lado, el 34% de los encuestados indicaron que su experiencia en el Registro Civil ha sido muy buena, el 28% que han tenido buena experiencia, el 14% una experiencia regular, el 16% una experiencia excelente y el 8% restante manifestaron que han tenido una

mala experiencia. Además, la mayoría de los encuestados manifestaron que el servicio que recibieron el día de la encuesta fue inmediato, y un 36% restante indicaron que no fue eficiente la atención que recibieron.

El 90% del total de los usuarios encuestados indicaron que, si confían en los procesos y actividades que brindan en el Registro Civil, mientras que el 10% restante manifestaron que no confían en las gestiones que se ejecutan en dicha institución. A su vez el 45% indicó que a menudo observan publicidades del Registro Civil en medios de comunicación, asimismo el 30% concordó que, si observan en los medios de comunicación publicidad de la Institución, y por último el 25% restante manifestaron que no han observado ese tipo de publicidades.

Otro punto que predominó es que el 58% de los usuarios encuestados manifestaron que la información que brinda el Registro Civil no es suficiente y oportuna para realizar sus trámites, mientras que el 42% restante indicaron que si se sentían satisfechos por los servicios recibidos. Se percibió también que el 86% de los encuestados manifestaron que las instalaciones de las oficinas y la sala de espera son cómodas, y el 14% restante indicaron que no les parece cómodas las instalaciones del Registro Civil.

Por último, el 62% de los encuestados indicaron que, si conocen de los nuevos servicios que brinda el registro civil, mientras que el 38% restante mencionaron que no conocen sobre los nuevos servicios. Y que el 50% de ellos manifestaron que el proceso de modernización es apropiado pero lento, en cambio el 30% indicaron que no cubre con las necesidades de la población, y por último el 20% restante consideran que los procesos actuales son eficientes y eficaces.

### **Conclusiones.**

La Dirección General De Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos en la Agencia Matriz de la ciudad de Babahoyo, tiene como objetivo principal mejorar la atención al usuario, uno de sus principales pilares es la entrega de documentos de identidad y ciudadanía que contenga información veraz y concordante a la filiación, cumpliendo con las Normas ISO y lograr de esta manera altos estándares de excelencia en la calidad del servicio.

Es imprescindible para todas las instituciones lograr una continua mejora en la atención al servicio, por este motivo la Gestión de Atención al Usuario, tiene como objetivo Validar los requisitos del usuario, direccionarlo correctamente para el pago y ejecución de su servicio en el tiempo comprometido.

Por último, el proceso de identificación (cedulación) humana requiere de una planificación realizada por la Gestión de Talento Humano para cumplir con las demandas del servicio brindado, asimismo los usuarios consideran que los procesos que gestiona el Registro civil deben mejorarse, donde la publicidad sea más constante en los medios de comunicación y que las nuevas actualizaciones para el entorno virtual sean ejecutadas conforme a las necesidades de la ciudadanía.

## Bibliografías

- Barrado, G. G. (2017). *Aleis Sistemas*. Recuperado el 1 de diciembre de 2019, de <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Badia, E. P. (2016). *El producto de la atención primaria definido por profesionales y usuarios*. 20(3), 209–219.
- Bueno, M. J., & Gonzáles, I. S. (2004). Los procesos de reducción de plantilla en el ámbito Español: Motivos y modalidades utilizadas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 16.
- Fernandez, E. (2015). *Calidad En Atención a Usuarios De La Administración Pública. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino*, 1–68. Retrieved from [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015\\_AD\\_001.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1)
- García, F. (2017). *La atención al Usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una Biblioteca*. 88–93.
- Gutiérrez, F. (2018). *Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía, Finanzas y calidad del gasto público de las municipalidades de la Región de Puno 2017. Universidad Nacional Del Altiplano Escuela*, 1–78.
- Jiménez, C. J., & Láguna, J. L. (2005). Análisis del downsizing (reducción de plantilla) como fenómeno psico - social. *Redalyc.org*, 27.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing. Conceptos esenciales*. México: Pearson Educación.
- Maniviesa, P. (2006). *PYMERANG*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2019, de <http://www.pymerang.com/marketing-y-redes/612-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Education.



- Ibarra Picón, A., Rúa Ramirez, E., Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Nova*, *16*(29), 21–31. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2018). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía Y Administración*, *71*, 7–38.
- Ríos, C. K. (2014). La Calidad Del Servicio Al Cliente Y Su Influencia En Los Resultados Económicos Y Financieros De La Empresa. *Tesis*. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovego.
- Riva, A. F., & Tipacti, K. E. (2017). “El Impacto De La Reducción De Los Tiempos De Espera En La Calidad De Atención Para Los Visitantes Del Banco De Crédito Del Perú. *Tesis de Grado*. Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Rivera, C. (2018). *Calidad del Primer nivel de atención según usuarios y prestadores de servicios municipales de Concepción del Uruguay, Entre Ríos*.
- Vargas, C. (18 de Abril de 2018). *Merca20*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2019, de <https://www.merca20.com/el-monstruo-del-recorte-de-personal/>
- Vargas, M., & Aldana, L. Á. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Uribe Mejía, N., Vásquez, N., Usuga, D., & Ceballos, Y. (2017). Propuesta de mejora a los altos tiempos de espera en puntos de atención al usuario en una entidad promotora de salud empleando simulación discreta. *Scientia et Technica*, *22*(4), 345–351. <https://doi.org/10.22517/23447214.12881>
- Villafranca, I. (2017). *Clima organizacional y atención a usuarios en la Municipalidad*

*Provincial de Yungay - 2017.* 1–19.

Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. D. R. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el Oro. *Sathiri*, 13(1), 170.  
<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

## **Anexos**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ANALISTA DE AGENCIA, LA ING. GISSELLA MARÍA MARTÍNEZ LANDA JEFA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**¿El personal que labora bajo su dependencia recibe capacitaciones para la mejora continua, con respecto a la atención del usuario?**

**¿En caso de haber existido reducción de personal, mencione por qué?**

**¿Los servidores públicos del Registro civil demuestran empatía en sus actividades?**

**¿Cree usted que en el área de Atención al Usuario existe un ambiente laboral confortable?**

**¿Los trámites que se realizan de manera presencial y virtual son eficientes y oportunos?**

**ENCUESTA DE PERCEPCION DIRIGIDA A 50 USUARIOS DEL REGISTRO  
CIVIL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

1.- De las siguientes instituciones públicas ¿cuál cree usted que brinda una mejor atención a la ciudadanía de Babahoyo?

<b>Entidad</b>	<b>Marque con una "X"</b>
<b>IESS</b>	
<b>SRI</b>	
<b>Registro Civil</b>	
<b>Agencia de Tránsito</b>	
<b>Ninguna</b>	

2.- ¿Cuántas veces al año solicita los servicios del Registro civil?

<b>1 vez al año</b>	
<b>2 a 5 veces al año</b>	
<b>5 a 10 veces al año</b>	
<b>Más de 10 veces al año</b>	

3.- ¿Cómo ha sido su experiencia en el Registro Civil?

<b>Excelente</b>	
<b>Muy Buena</b>	
<b>Buena</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Mala</b>	

4.- ¿El servicio que recibió fue inmediato?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**5.- ¿Confía usted en los procesos y actividades que brinda el Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**6.- ¿A menudo ve publicidad en los medios de comunicación sobre el Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**7.- ¿La información que brinda el Registro Civil para la realización de trámites, es suficiente y oportuna?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**8.- ¿Las instalaciones de las oficinas y la sala de espera son cómodas?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**9.- ¿Conoce sobre los nuevos servicios que brinda Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**10.- ¿Cómo califica el proceso de modernización que lleva adelante el Registro Civil?**

<b>Eficiente y eficaz</b>	
<b>Apropiado, pero lento</b>	
<b>No cubre las necesidades de la población</b>	

## Imágenes de servicios que brinda el Registro Civil de la ciudad de Babahoyo.

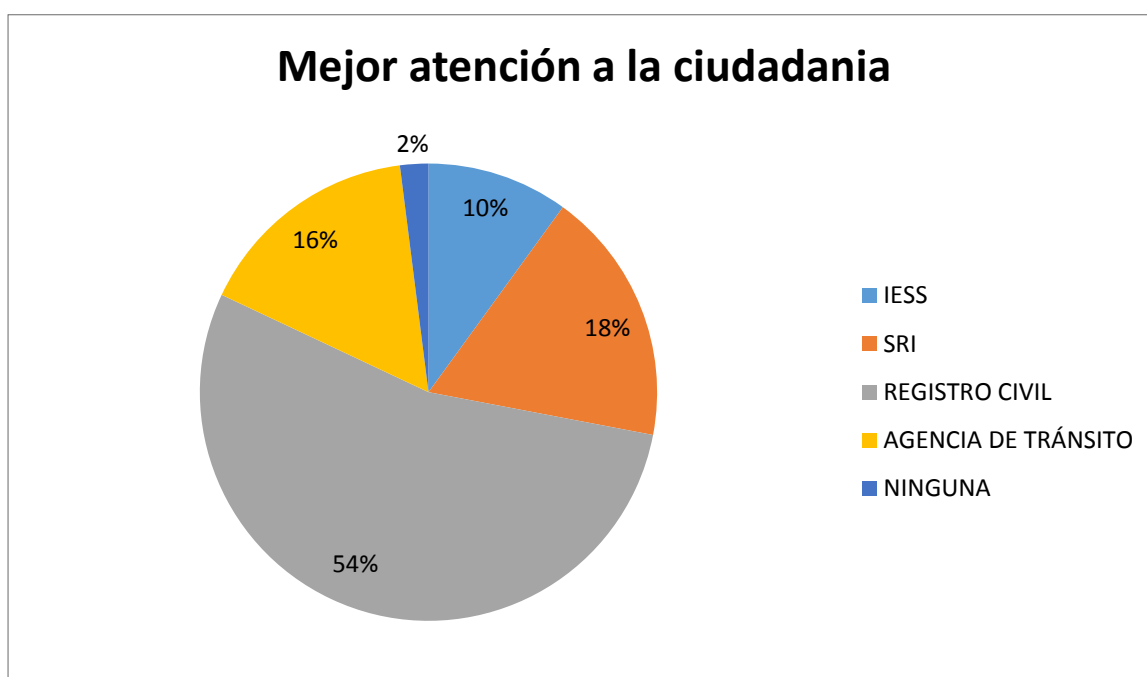


## TABULACIONES A ENCUESTAS

1.- De las siguientes instituciones públicas ¿cuál cree usted que brinda una mejor atención a la ciudadanía de Babahoyo?

Entidad	Marque con una "X"
---------	--------------------

<b>IESS</b>	
<b>SRI</b>	
<b>Registro Civil</b>	
<b>Agencia de Tránsito</b>	
<b>Ninguna</b>	



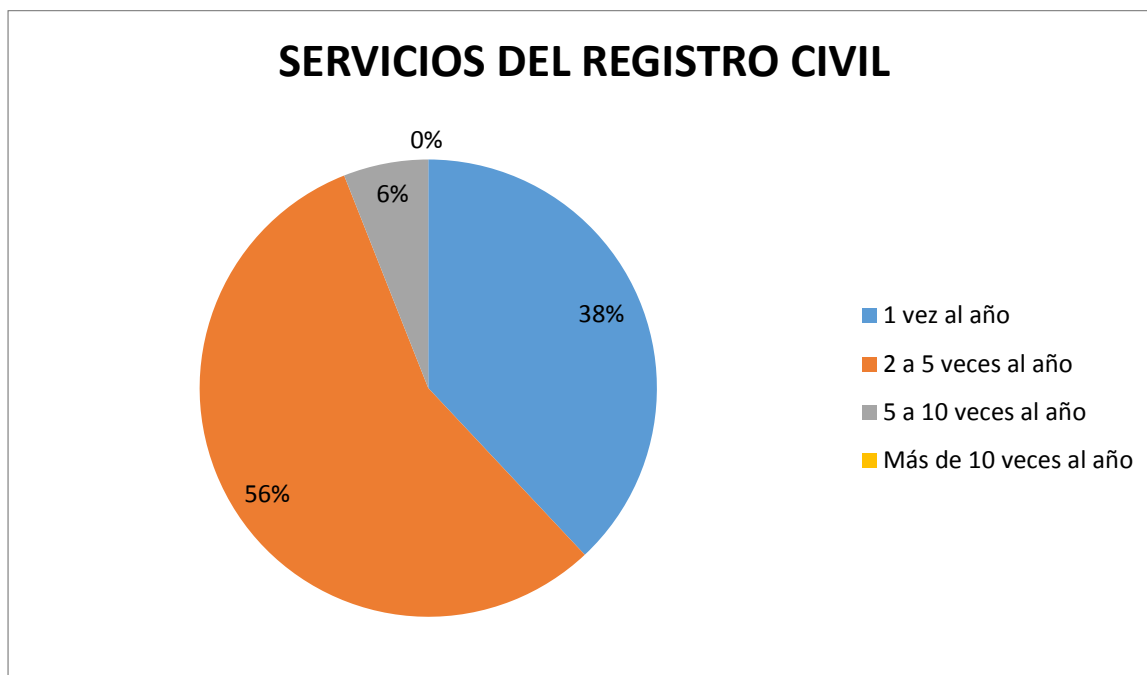
### **Análisis:**

El 54% del total de los encuestados manifestaron que el Registro Civil es la institución que mejor brinda sus servicios a la ciudadanía, el 18% indicó que el SRI, el 16% que es la Agencia de Tránsito, el 10% el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el 2% restando indicaron que ninguna de esas instituciones brinda una buena atención.

### **2.- ¿Cuántas veces al año solicita los servicios del Registro civil?**

<b>1 vez al año</b>	
<b>2 a 5 veces al año</b>	
<b>5 a 10 veces al año</b>	

Más de 10 veces al año	
------------------------	--



### **Análisis:**

El 56% de los encuestados indicaron que aproximadamente entre 2 a 5 veces al año solicitan los servicios que brinda el Registro Civil, mientras que el 38% manifestaron que solo una vez al año acuden al Registro Civil, y por último el 6% restante concuerda que entre 5 a 10 veces al año se sirven de los beneficios que brinda la Institución.

### **3.- ¿Cómo ha sido su experiencia en el Registro Civil?**

<b>Excelente</b>	
<b>Muy Buena</b>	



<b>Buena</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Mala</b>	



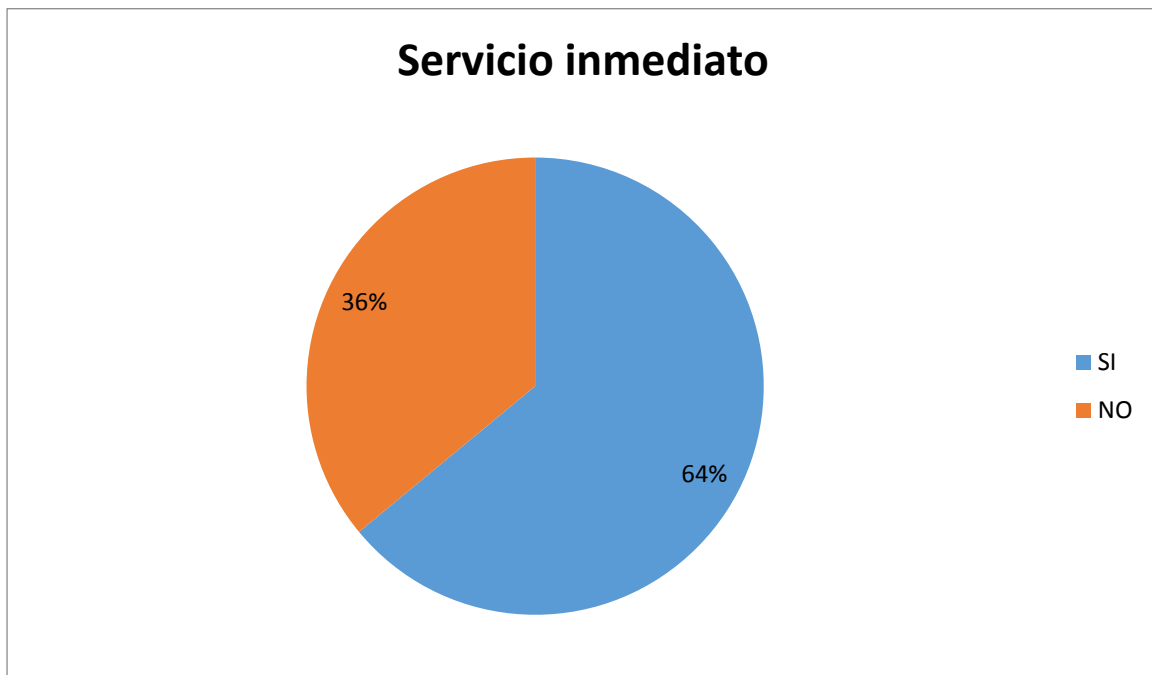
**Análisis:**

El 34% de los encuestados indicaron que su experiencia en el Registro Civil ha sido muy buena, el 28% que han tenido buena experiencia, el 14% una experiencia regular, el 16% una experiencia excelente y el 8% restante manifestaron que han tenido una mala experiencia.

**4.- ¿El servicio que recibió fue inmediato?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_



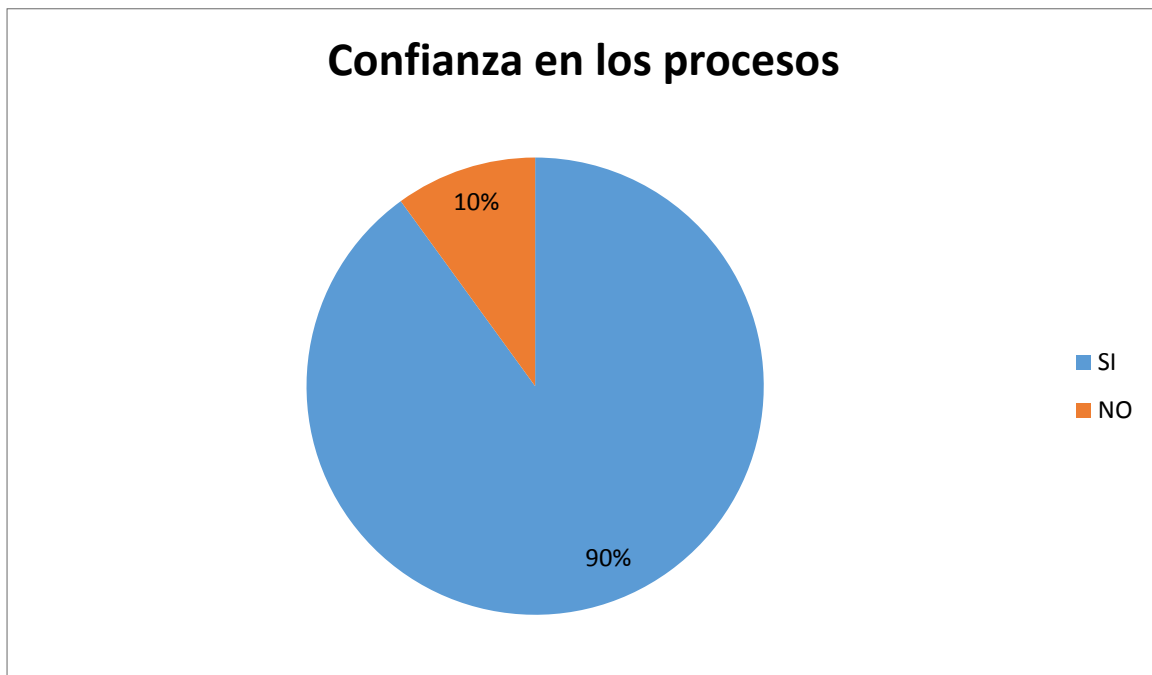
**Análisis:**

El 64% de los encuestados manifestaron que el servicio que recibieron fue inmediato, y el 36% restante indicaron que no.

**5.- ¿Confía usted en los procesos y actividades que brinda el Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**Análisis:**

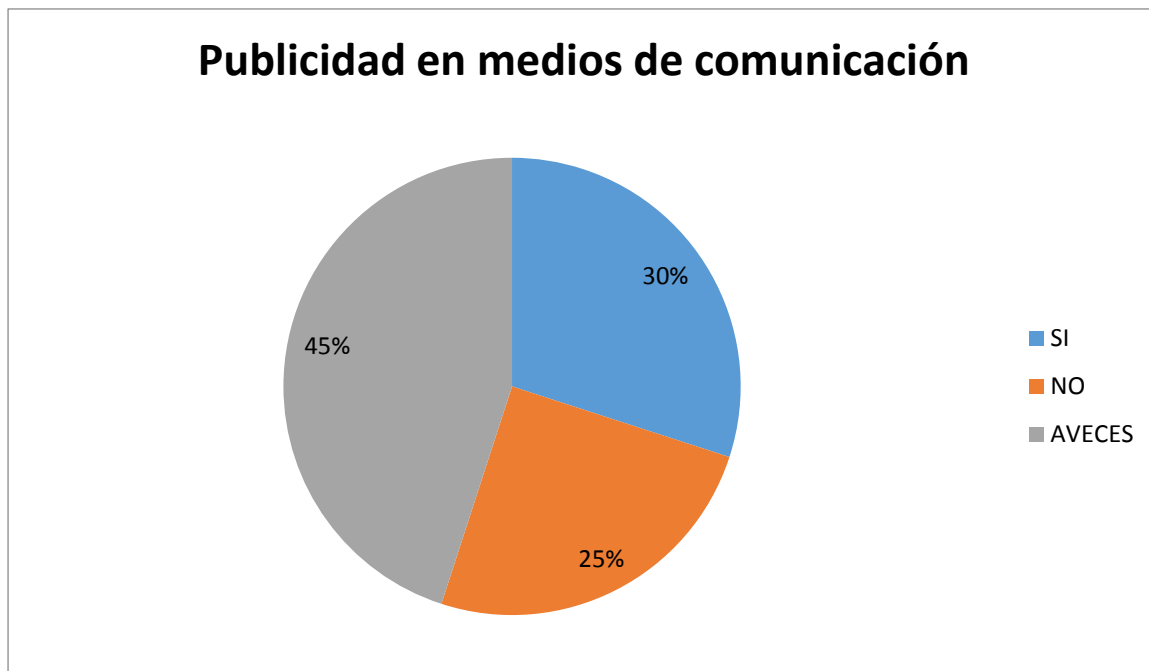
El 90% del total de los encuestados indicaron que, si confían en los procesos y actividades que brinda el Registro Civil, mientras que el 10% restante manifestaron que no confían.

**6.- ¿A menudo observa publicidad en los medios de comunicación sobre el Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

AVECES \_\_\_\_\_

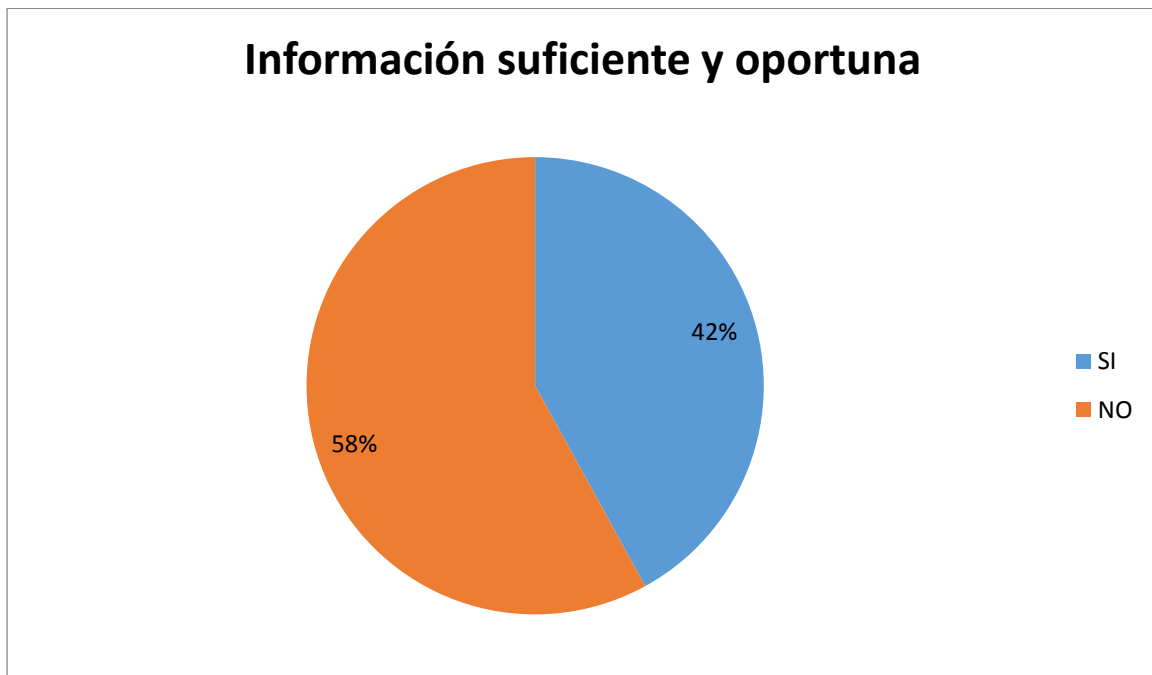
**Análisis:**

El 45% de los encuestados indicaron que a menudo observan publicidades del Registro Civil en medios de comunicación, asimismo el 30% concordó que, si observan en los medios de comunicación publicidad de la Institución, y por último el 25% restante manifestaron que no han observado ese tipo de publicidades.

**7.- ¿La información que brinda el Registro Civil para la realización de trámites, es suficiente y oportuna?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

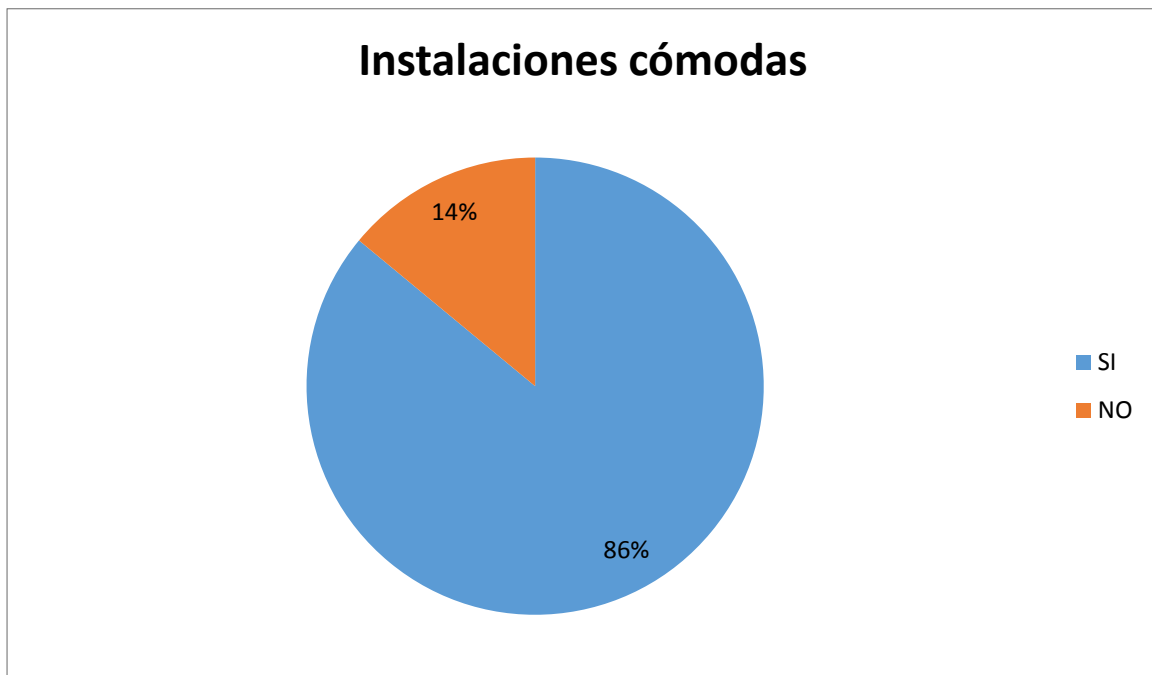
**Análisis:**

El 58% de los usuarios encuestados manifestaron que la información que brinda el Registro Civil no es suficiente y oportuna para realizar sus trámites, mientras que el 42% restante indicaron que si es satisfactoria.

**8.- ¿Las instalaciones de las oficinas y la sala de espera son cómodas?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

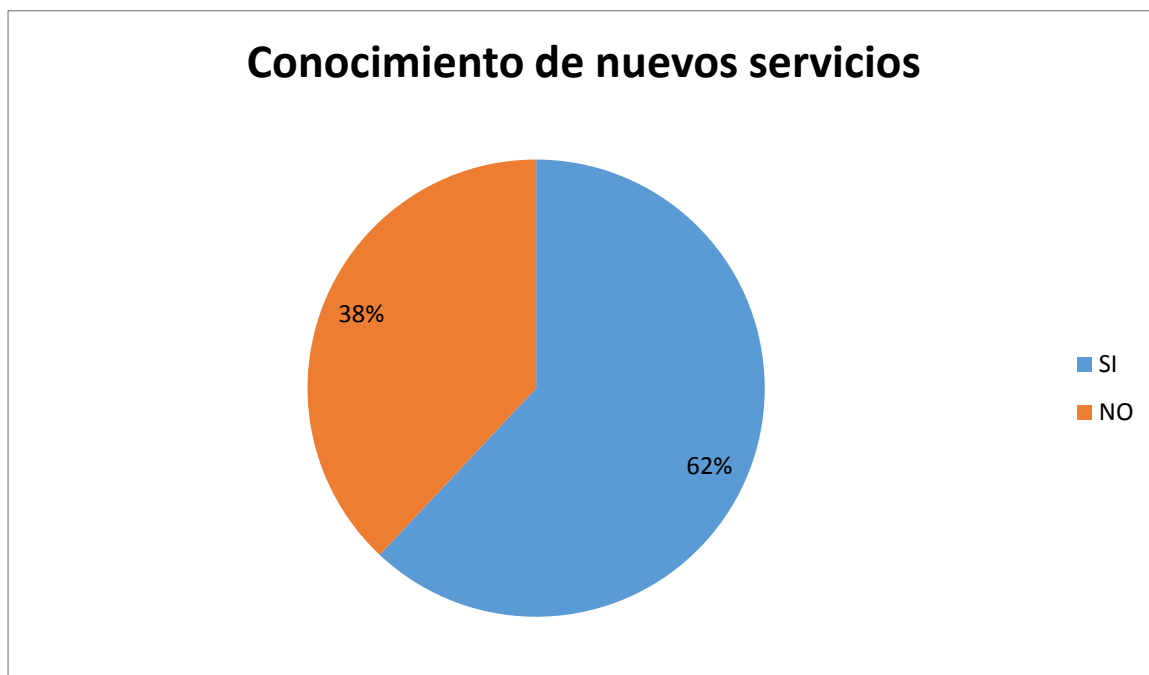
**Análisis:**

El 86% de los encuestados manifestaron que las instalaciones de las oficinas y la sala de espera son cómodas, y el 14% restante indicaron que no les parece cómodas las instalaciones del Registro Civil.

**9.- ¿Conoce sobre los nuevos servicios que brinda el Registro Civil?**

SI \_\_\_\_\_

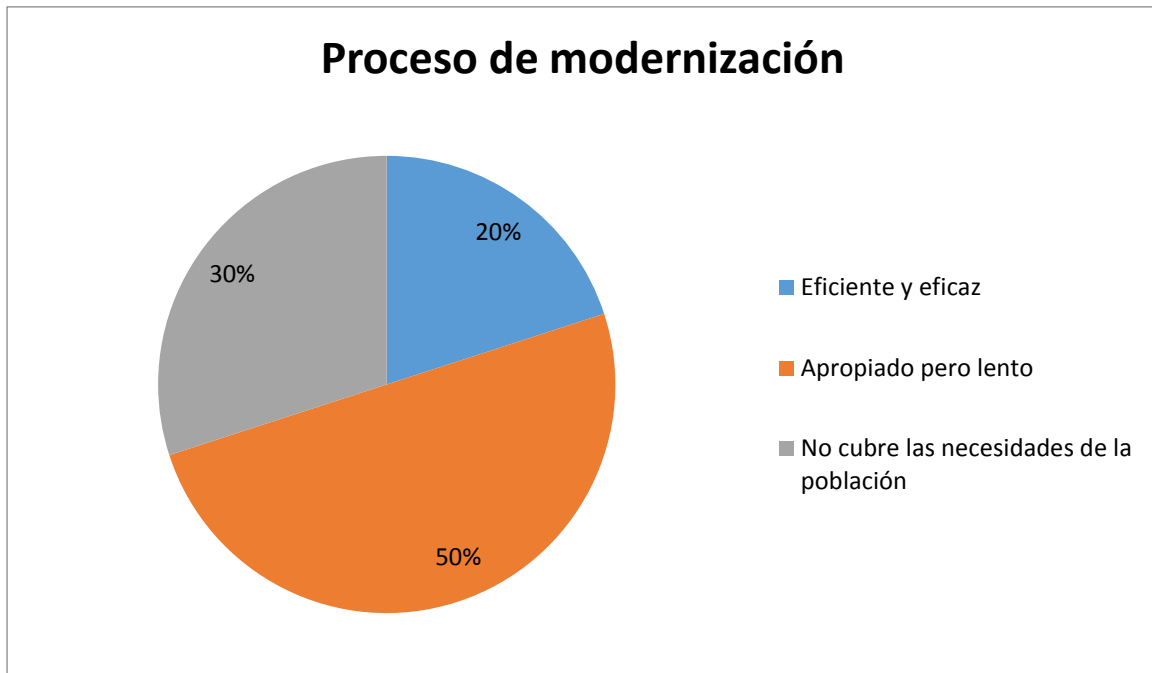
NO \_\_\_\_\_

**Análisis:**

El 62% de los encuestados indicaron que, si conocen de los nuevos servicios que brinda el registro civil, mientras que el 38% restante mencionaron que no conocen sobre los nuevos servicios.

**10.- ¿Cómo califica el proceso de modernización que lleva adelante el Registro Civil?**

<b>Eficiente y eficaz</b>	
<b>Apropiado, pero lento</b>	

**No cubre las necesidades de la población****Análisis:**

El 50% de los encuestados manifestaron que el proceso de modernización es apropiado pero lento, asimismo el 30% indicaron que no cubre con las necesidades de la población, y por último el 20% restante consideran que los procesos actuales son eficientes y eficaces.





## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Babahoyo, 28 de Agosto del 2020.

Licenciado

Eduardo Galeas Guijarro, MAE.

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

En su despacho.-

Señor Decano:

Yo, **GENESIS BOLIVIA POZO HERRERA** con número de cédula de identidad **1207142884**, me dirijo a usted por medio de la presente se me realice una Carta de Autorización dirigida a la Ing. **GISELLA MARIA MARTINEZ LANDA, ANALISTA DE AGENCIA**, para realizar la debida investigación del **CASO DE ESTUDIO**, cuyo tema es **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, que me completará la Modalidad De Examen Complexivo De Grado en el periodo de Titulación Junio 2020 – Septiembre 2020.

Por la atención que le dé a la presente le reitero mis sinceros agradecimientos.

ATENTAMENTE,

**GENESIS  
BOLIVIA POZO  
HERRERA**

Firmado  
digitalmente por  
GENESIS BOLIVIA  
POZO HERRERA  
Fecha: 2020.09.02  
20:25:49 -05'00'



**GISELLA  
MARIA  
MARTINEZ  
LANDA**

Firmado  
digitalmente por  
GISELLA MARIA  
MARTINEZ LANDA  
Fecha: 2020.09.02  
20:39:15 -05'00'

**GENESIS BOLIVIA POZO HERRERA**  
**C.I. 1207142884**

**ANALISTA DE AGENCIA**