

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TEMA:

**Propuesta de gestión de calidad en el área de cedulación del
Registro Civil Guayaquil Norte**

AUTOR:

Gaspar Baidal, Ricardo Samuel

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del grado de**

INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REVISOR

Ing. Armijos Tandazo, Vicente Paul MBA, MSc.

Guayaquil, Ecuador

20 de Marzo del 2017



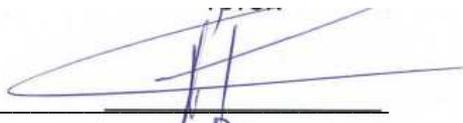
UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

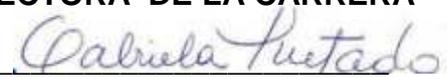
Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Gaspar Baidal, Ricardo Samuel**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

REVISOR

f. 

Ing. Amijos Tandazo, Vicente Paul MBA, MSc.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, a los 20 del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gaspar Baidal, Ricardo Samuel**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Propuesta de gestión de calidad en el área de cedulación del Registro Civil Guayaquil Norte**, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 del mes marzo del año 2017

EL AUTOR

f. 

Gaspar Baidal, Ricardo Samuel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gaspar Baidal, Ricardo Samuel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo: Propuesta de gestión de calidad en el área de cedulación del Registro Civil Guayaquil Norte**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 del mes de marzo del año 2017

EL AUTOR:

f. 

Gaspar Baidal, Ricardo Samuel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/25613098-579840-584038#q1bKLVayijbUMYrVUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYMtAzMDAxNDc3NzUyNzAxTCxtDCtBQA=>. The interface is divided into two main sections: document details on the left and a list of sources on the right.

Document Details:

- Documento:** [TESINA PROYECTO intervencion RC Samuel Gaspar 2.docx \(705340796\)](#)
- Presentado:** 2017-02-17 14:01 (-05:00)
- Presentado por:** varmijos@hctmail.com
- Recibido:** vicente.armijos01@ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Samuel Gaspar Tesina Final Sistema d calidad en el Svicios [Mostrar el mensaje completo](#)

Message Content: 1% de esta aprox. 35 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

List of Sources:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESINA PROYECTO intervencion RC Samuel Gaspar.docx
Fuentes alternativas	GASPAR BAIDAL 50% TESINA.docx
	capitulo 1 y 2 tesina Gaspar_50%.docx
	caso de examen completo.doc
	report case.doc

The bottom of the interface includes navigation icons and a footer with options: Advertencias, Reiniciar, Exportar, and Compartir.

Link: <https://secure.orkund.com/view/25613098-579840-584038#q1bKLVayijbUMYrVUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYMtAzMDAxNDc3NzUyNzAxTCxtDCtBQA=>

AGRADECIMIENTO

Quiero primeramente agradecer a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para emprender este largo camino académico.

Son muchas las personas con las que me siento agradecido por llegar hasta aquí pero sin duda alguna la más fundamental es mi madre quien me ha brindado su apoyo incondicional en todos estos años de estudio y a la que le debo todo mi esfuerzo, sin su ayuda nada de esto sería posible.

Mi padre que me brindó su apoyo y confianza al comenzar esta carrera, su sacrificio, constancia y amor me abrió puertas a esta gran vida universitaria y fue el quien día a día me supo brindar todas las facilidades para estudiar y desarrollarme profesionalmente. Mi abuelo quien siempre quiso verme graduado antes de empezar cualquier camino en mi vida, a él también mi profundo agradecimiento quien fue una persona que siempre se preocupó por mis estudios.

También deseo agradecer a mis hermanos que siempre me ayudaron en este camino brindándome su ayuda y su cariño.

Y finalmente a mis queridos compañeros del Registro Civil que siempre estuvieron pendientes de mis últimos semestres cursados y en este proyecto, brindándome asesorías, dándome palabras de aliento, celebrando mis triunfos y llorando mis derrotas.

Este proyecto va dedicado a ellos, muchísimas gracias por el apoyo.

Ricardo Gaspar B.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, los seres más importantes de mi vida, quienes sin su apoyo nada de esto fuera posible.

Dedico a ustedes con mucho cariño.

Ricardo Gaspar B.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Armijos Tandazo, Vicente Paul, MBA, MSc.

REVISOR

f. _____

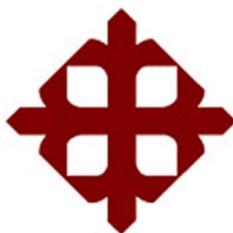
Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Villacrés Roca, Julio Ricardo, Ms.C.

COORDINADOR DEL ÁREA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CALIFICACIÓN

Gaspar Baidal, Ricardo Samuel

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVI
RÉSUMÉ	XVII
CAPÍTULO I.....	18
LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Introducción	18
1.2. Propósito de la investigación	19
1.3. Formulación del Problema.....	21
1.4. Objetivos de la Investigación	21
1.4.1 Generales.....	21
1.4.2 Específicos.....	21
1.5. Hipótesis y preguntas de investigación.....	21
1.6. Justificación	22
1.7. Limitaciones	22
1.7.1 Calidad de los servicios públicos.....	23
1.8. Registro Civil.....	23
1.9. Evolución de la cédula.....	23
CAPÍTULO 2.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Proceso de Cedulación.....	25
2.2. Situación Actual.....	26
2.3. Gestión por procesos	26
2.4. Marco Teórico.....	27
2.5. Procesos de Cedulación.....	28
2.6. Datos estadísticos	30
2.7. Tipos de gestión	32
2.8. Antecedentes de la investigación	32

2.8.1 Gestión del recurso humano	34
2.9. Diagnóstico	34
2.10. Planeación de la calidad	35
CAPÍTULO 3.....	37
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Tipo de Investigación.....	37
3.2. Alcance	37
3.3. Tamaño de muestra y Tipo de muestreo	37
3.4. Identificación del mercado	38
3.5. Beneficiarios	38
3.6. Tipos de Datos Cuantitativos	39
3.7. Herramienta Cuantitativa	39
3.8. Encuestas.....	40
3.9. Análisis de datos.....	40
CAPÍTULO 4.....	41
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
4.1. Resultados de la Investigación	41
4.1.1. Hallazgos	41
4.1.2. Hallazgos: Política.....	41
4.1.3. Hallazgos: Proceso de Cedulación	42
4.1.4. Hallazgos: Modelo de Gestión de Calidad	43
4.1.5. Hallazgos: Infraestructura	44
4.1.6. Hallazgos: Seguridad	45
4.1.7. Hallazgos: Tecnología.....	46
4.1.8. Hallazgos: Atención	47
4.1.9. Hallazgos: Logística	48
4.1.10. Hallazgos: Atención	49
4.1.11. Hallazgos: Espacio Físico.....	50
4.1.12. Hallazgos: Personal.....	51
CAPÍTULO 5.....	52
PROPUESTA	52
5.1. Descripción de la propuesta	52

5.2.	Diseño de la propuesta.....	53
5.3.	Gestión de calidad.....	53
5.4.	Capacitaciones al personal.....	55
5.5.	Diseño de sistema de Gestión de Calidad.....	56
5.5.1.	Compromiso del personal.....	57
5.5.2.	Análisis del presente del proceso de cedulación.....	57
5.5.3.	Elaboración del equipo de calidad.....	58
	Fuente: (ISO, 9001, 2016).....	58
5.6.	Recursos.....	58
5.6.1.	Infraestructura	58
5.6.2.	Tecnología.....	59
5.7.	Alcance.....	59
5.8.	Evaluación del desempeño.....	60
5.8.1.	Cédulas Renovación	60
5.8.2.	Cédulas primera vez	60
5.9.	Análisis	61
5.9.1.	Auditorias	61
5.10.	Presupuesto	62
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
	Recomendaciones.....	64
	REFERENCIAS	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ESTADÍSTICAS DE CEDULACIÓN 2011-2015	30
Tabla 2 POLÍTICAS DE LA AGENCIA NORTE	41
Tabla 3 PROCESO DE CEDULACIÓN	42
Tabla 4 MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	43
Tabla 5 INFRAESTRUCTURA	44
Tabla 6 SEGURIDAD	45
Tabla 7 TECNOLOGÍA	46
Tabla 8 ATENCIÓN	47
Tabla 9 LOGÍSTICA	48
Tabla 10 ATENCIÓN.....	49
Tabla 11 ESPACIO FÍSICO.....	50
Tabla 12 PERSONAL	51
Tabla 13 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clasificación de la Cédula	25
Figura 2 Cédula- Primera Vez	29
Figura 3 Cédula-Renovación	29
Figura 4 Proceso de Gestión de Calidad.....	54
Figura 5 Principios de la Gestión de Calidad.....	55
Figura 6 Evaluación de la Agencia Normas ISO 9001.....	57
Figura 7 Obligaciones del equipo de calidad.....	58

RESUMEN

Se realizó esta investigación en respuesta a los diversos problemas que presenta el Registro Civil Identificación y Cedulación específicamente en la Agencia Norte en términos de servicios de cedulación debido a varios factores externos e internos como son la pobre capacitación con la que cuentan los operadores de módulo, sistemas tecnológicos ineficientes, reducido espacio geográfico que no abastece para la cantidad de usuarios que a diario atiende esta agencia. Todo esto da como resultado a que hoy en día esta agencia este en boca de malos comentarios y de la constante crítica por parte de los ciudadanos. Esto conlleva a buscar y analizar posibles correctivos con la finalidad de mejorar el servicio público no solo a nivel local sino nacional a través de la implementación de normas de calidad. Para la presente investigación se usó el método propositivo de campo y documental ya que promueve un sistema de gestión de calidad que ayuda a mejorar los procesos para la satisfacción del usuario y se elaboró en las instalaciones del Registro Civil Norte.

Palabras Claves: SERVICIO; USUARIOS; TECNOLOGÍA; FUNCIONARIOS, GESTIÓN; ESPACIO; CALIDAD; CAPACITACIÓN.

ABSTRACT

This research was conducted in response to the various problems presented by the Registro Civil, Identificación y Cedulación specifically in North Agency in terms of identification services due to several external and internal factors such as poor training which module operators have, inefficient technological systems, small geographical area which does not provide for the number of users who daily attend this agency. As a result nowadays this agency is exposed to bad comments and constantly involved in criticism from citizens. This leads to search and analyze potential remedies in order to improve public service not only locally but nationally through standards of quality. For the present research, it was used propositional method of field and documentary method due to promotion of a system of quality management that helps to improve the processes for the satisfaction of the user and it was made at the facilities of the Registro Civil Norte.

Keywords: IDENTIFICATION; OPERATORS; FACTORS; SERVICES; ISSUES, RESEARCH; TRAINING; TECHNOLOGY; CRITICISM.

RÉSUMÉ

Cette recherche a été faite en réponse aux différents problèmes posés par le Registro Civil Identificación y Cedulación et plus particulièrement dans l'Agence du Nord en termes de services des cartes d'identités en raison de plusieurs facteurs externes et internes comme les suivantes, pauvres formation avec laquelle ont module opérateurs, systèmes technologiques inefficaces, petite zone géographique qui ne prévoit pas le nombre d'utilisateurs qui fréquentent tous les jours. Tout cela se traduit aujourd'hui que cette agence est en mauvais commentaires et constante critique par les citoyens. Cela conduit à rechercher et analyser les correctifs possibles afin d'améliorer le service public, non seulement au niveau local mais au niveau national par des normes de qualité. Pour la présente recherche il a été utilisé le méthode de champ et documentaire parce qu'elle favorise un système de gestion de la qualité pour aider à améliorer les processus de satisfaction des utilisateurs et a été développé dans les installations du Registro Civil Norte.

Mots Clés: RECHERCHE ; SERVICES; FACTEURS; FORMATION, GEOGRAPHIQUE; PUBLIC; CARTES D'IDENTITES; GESTION; CITOYEN.

CAPÍTULO I

LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

En Latinoamérica, la gran parte de los Registros Civiles se fundaron mediante una subordinación de los municipios, sin una jerarquía que regule la organización de los mismos y menos aún que se encargue de la vigilancia de los documentos e información registral del país. (Vega, 2014)

En el Ecuador el Gobierno Central es el responsable de esta competencia, la misma que ha mejorado de sobremanera con relación a años pasados, pero todavía hay mucho por mejorar en vista de que nuestra sociedad depende mucho de los registros civiles y esto demanda una mejora técnica y organizacional que satisfaga las necesidades de los ciudadanos ecuatorianos.

En este documento se ha analizado las mejoras en el sistema actual de Registro Civil, de tal manera que se abastezca a las Agencias del Registro Civil de renovado equipamiento de última tecnología que faculte a las distintas oficinas de salvaguardar la información de los ciudadanos mediante una base de datos que brinde todas las facilidades con la finalidad de brindar confiabilidad de los hechos y actos civiles registrados y que respondan a las necesidades que tienen los usuarios que optan por requerir algún servicio en este establecimiento.

Existen además algunos países han inventado organización institucional con una polarización de capital en donde se han establecido archivo central que a pesar de sus pequeñas desventajas e inconvenientes, es de gran ayuda para los ciudadanos con el objetivo de poder ver su documentación personal en cualquier parte de América Latina. (Search, 2012)

En este documento se propone realizar un análisis del sistema actual de Registro Civil y proponer mejoras en los procesos que eleven la calidad de los

mismos y generen una mayor satisfacción para los usuarios. Se ha dividido el trabajo. En el capítulo uno se estudiará los procesos actuales que tiene el Registro Civil Norte para conocer la situación actual de la actividad registral en la institución. Luego en el capítulo dos se propondrán modelos de gestión de calidad que ayuden a la mejoría del proceso, para que finalmente en el capítulo tres se proceda a sugerir una implementación de normas que aporten a solventar los problemas y brindar soluciones oportunas para la satisfacción del usuario.

1.2. Propósito de la investigación

“El Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene como objetivo principal velar por los datos y hecho civiles de forma organizada de todos los ecuatorianos y residentes extranjeros en el Ecuador. Es una institución encargada de la elaboración, creación de documentos que permitan la identidad de una persona.” (Velez, 2016)

“Actualmente el proceso de cedulación se divide en tres pasos internamente que son enrolamiento que empieza cuando el usuario empieza a ser entrevistado por el operador de módulo hasta que le termina de registrar el último dato; la validación en la cual otro operador se encarga de revisar la cédula desde un área restringida mediante el sistema ESIDD (Servicio integrado de depuración de datos), una vez que el operador termine esta revisión, estando todo los datos correctos, la cédula pasa a la última fase que es la de Producción que es donde el documento se imprime y se procede a realizarle los procesos de personalización de chip para que los datos que se registraron en el módulo pasen directamente a la cédula y después el control de calidad, proceso por el cual se elimina cualquier sospecha de duplicación, suplantación o creación de nueva persona con diferente tomo, acta y página”. (Procesos, 2006)

Externamente los pasos a seguir son tres así mismo siendo el primero donde el usuario se acerca a información para que revisen sus datos y darle el visto bueno para constar como apto para ser cedulado, una vez siendo exonerado de cualquier inconsistencia al usuario se le asigna un turno para ir a caja donde el usuario paga

\$5 por cédula primera vez y \$15 por renovación. El operador encargado de hacer el cobro tiene la responsabilidad de asignarle un turno a cada persona siendo las mujeres embarazadas, discapacitados, tercera edad y bebés turnos preferenciales o turnos CT vulnerables.

Debido a la alta tasa de natalidad, ha existido un incremento importante en la demanda de este servicio para este pequeño establecimiento que se creó diseñada para ser mini agencia y que hoy en día ya es mega agencia pero con las mismas normas y organización que tenía antes. La Agencia Norte no cuenta con un espacio geográfico amplio ni suficientes módulos para abastecer tanta gente es más solo cuenta con un baño en el cual también hay que hacer fila para entrar, y si se pensó que esta agencia abordaría solo el sector industrial de Guayaquil ya que con el nuevo Registro Civil Municipal ubicado también al norte de la ciudad alcanzaría para atender las necesidades de los guayaquileños que viven en esa parte de la ciudad pero no es así, es evidente que las personas prefieren el servicio gubernamental en comparación con el municipal y es por eso que mientras en el Registro Civil Agencia Norte atiende a diario un promedio aproximado a 1200 personas, el Registro Civil de Guayaquil apenas llega a 250. Es ahí donde se encuentra la problemática de esta agencia en la que dota de un sistema lento que se satura por la masificación de usuarios y operadores que sienten la presión de atender diariamente a 100 personas cuyo promedio en el 2014 era de 35 por operador por día.” (Velez, 2016)

La Agencia Norte tampoco cuenta con área lúdica, espacio destinado para los menores de edad como zona de distracción y alojamiento mientras los padres realizan trámites, como si cuentan de ello las Agencias Sur y Centro.

Otra de las problemáticas con la que cuenta esta Agencia es la falta de parqueo. Cientos de usuarios no saben dónde dejar su vehículo al momento de ingresar al establecimiento teniendo que optar por tomar transporte público donde por la ubicación zonal el alto índice de robos y delincuencia está a la orden del día.

1.3. Formulación del Problema

El Registro Civil, Identificación y Cedulación, Agencia Norte, como institución pública no cumple las expectativas de los ciudadanos en varios aspectos, cuenta con muchas deficiencias que le impiden desarrollar un trabajo óptimo, entre ellas su infraestructura, la poca capacitación de sus funcionarios y sistemas tecnológicos muy lentos. Estos problemas provocan que el servicio se vea afectado y dé como resultado la inconformidad de los usuarios, por ende es necesaria la implementación de normas de calidad para mejorar el servicio en forma general.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1 Generales

Sugerir un modelo de gestión de calidad en los procesos de cedulación con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad mediante la optimización de sus recursos y la eficacia en todas sus operaciones registrales.

1.4.2 Específicos

- Analizar los procesos actuales en el Registro Civil Norte en términos de cedulación.
- Estudiar modelos de gestión de calidad que ayuden a la mejoría del servicio por medio de encuestas a los funcionarios y usuarios.
- Implementación de propuesta de gestión de calidad a los servicios tanto como de personal operativo como en los procesos registrales.

1.5. Hipótesis y preguntas de investigación

Las preguntas de investigación son elaboradas según los tipos de específicos del problema (Levin, 1979). Esto ayuda a determinar cuál será el propósito del proyecto y estas deben estar perfectamente relacionadas con los objetivos del mismo.

Las preguntas que se seleccionaron para esta investigación son las siguientes:

¿Cuál es la realidad que se presenta en los servicios de cedulación?

¿De qué manera un nuevo sistema de gestión de calidad puede aportar a mejorar el servicio?

¿Cuál será el presupuesto que tendrá elaborar esta propuesta?

1.6. Justificación

Esta investigación se enfoca en el bien común puesto que el servicio que otorga la institución beneficia a todos los ecuatorianos brindándole el derecho a la ciudadanía y nacionalidad y su misma vez guardar, gestionar y recopilar toda la información de actos y hechos civiles que una persona natural realiza.

Contiene una importancia relevante ya que es una de las instituciones públicas más fundamentales en ámbitos de existencia y procesos electorales, en ese sentido es oportuno la indagación de posibles soluciones a este problema mediante un modelo de gestión de calidad para lograr establecer una mejor imagen institucional y poder generar la satisfacción del usuario y el bienestar del funcionario que son los capitales más valiosos del Registro Civil.

1.7. Limitaciones

Entendemos por sector público a todo el conjunto de entidades estatales que fueron diseñadas a partir de mandatos o decretos ministeriales, cuya obligación radica en realizar los trabajos impuestos por el Estado, mediante normas y leyes decretadas en la Constitución del Ecuador.

El Registro Civil como entidad pública no goza de la suficiente autonomía para realizar una labor de este nivel, pero tiene como uno de sus objetivos a largo plazo establecerse formalmente como una institución que brinde servicios de calidad.

Según la Constitución podemos entender que el sector público logra abarcar todas las actividades realizadas pero en realidad existen muchos puntos en contra

para realizar esta investigación, empezando por el bajo presupuesto que tiene el Estado y la poca predisposición al cambio generalizado.

1.7.1 Calidad de los servicios públicos

La finalidad de la gestión de calidad es de mejorar los servicios públicos que están relacionados con el buen vivir de los ciudadanos, en ese sentido la característica principal es de cumplir con las leyes y ordenanzas propuestas por el Estado, satisfaciendo las necesidades de las personas en términos legales de forma equitativa y justa.

1.8. Registro Civil

Se entiende por Registro Civil a una entidad gubernamental encargada de prestar servicios de identidad integral, realizándolos de manera auténtica a través de un sistema organizado a los ciudadanos mediante documentos electrónicos y físicos, asegurando confidencialidad y seguridad y el uso oportuno de la información.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene como sede la ciudad de Quito, lugar donde se encuentran todos los registros dactilares y archivos nacionales de registro civil con el único fin de brindar facilidad a las personas de acceder a ellos de manera ágil y oportuna. Esta Dirección cuenta con diversas oficinas centradas en diferentes cantos y provincias del país.

1.9. Evolución de la cédula

El 11 de diciembre de 1925, entra en vigencia el sistema de elaboración de cédulas, a través del Decreto Ejecutivo No. 126, que respondía al llamado de permitir que cada ciudadano contara con una identidad física que le disponga de tener libertad de expresión y derechos como dicta la Constitución. La obtención de cédulas también funcionaría como medio para el proceso de votación como recurso imprescindible para reflejar autenticidad en los procesos. (Registro C.I.C 2. , 2013)

La cédula o documento impreso ha tenido varios cambios desde que entró en vigencia en 1925. Empezando desde un papel similar al que hoy usamos como certificado de votación hasta hoy, una tarjeta magnética soportada con un chip que contiene todos los datos de la persona, haciéndola lucir más confiable y segura.

La emisión de cédulas en tiempos ancestrales se dividía por niveles socio-económicos, se entregaban según la clase social de la persona y tenía una diferenciación económica que oscilaba de cinco sucres, que era elaborada con cuero repujado en su cubierta, de tres sucres, que era una simple cartulina hasta la que se entregaba sin costo alguno fabricada de papel simple.

A partir de 1945, la emisión de cédulas sufrió algunos cambios en su estructura no así en la división social. El documento de identificación se le implementó textura y color y era dotada de una mayor seguridad que la anterior.

En 1978, el documento de identidad contrajo muchas mejoras en su producción, dándole fotos con fondo rojo para todos los ciudadanos, verde para los menores de edad, amarillo para los bebés y analfabetos y un color celeste para los ciudadanos extranjeros que radicaban en el país. La foto que se tomaba al momento de enrolarse era impresa en el documento junto al código de la cámara y el sello original del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Proceso de Cedulación

La cédula de identidad tiene como finalidad brindar a cada ciudadano el derecho a obtener todos los beneficios de ley propuestos por el país, así también como ser partícipe del sufragio. Están obligados a obtener cédula de identidad todas las personas que hayan nacido en territorio ecuatoriano, tengan padres ecuatorianos o que hayan vivido en el país por más de cinco años a través de una carta de naturalización. (Legal, 2008)

La clasificación de la cédula se divide en 6:



FIGURA 1 CLASIFICACIÓN DE LA CÉDULA

Fuente: (Registro C.I.C 2. , 2013)

Elaboración: El autor

2.2. Situación Actual

Actualmente el Registro Civil Norte presenta ciertos inconvenientes en el proceso de cedulaación, principalmente en términos de renovación, esto es debido a la alta demanda que esta Agencia posee que no compensa con el sistema de base de datos que tiene y por ende se tiende a retrasar el proceso y genera un malestar en el usuario.

La Agencia Norte cuenta con un sistema de base de datos llamado Magna, que se usa para enrolar a las personas, este carece de velocidad y soporte técnico que le impide trabajar funcionalmente las ocho horas diarias, por lo que tiende a caerse unas cuantas horas diariamente, esto sumado a la gran cantidad de personas que acuden a esta Agencia da como resultado una desorganización generalizada e insatisfacción del ciudadano.

A través de esta investigación se pretende implementar un sistema de normas de calidad que aporten a mejorar el proceso de cedulaación por medio de las ISO 9001 con el propósito de medir las fortalezas y debilidades con las que cuenta la Agencia y a partir de ellas sacar conclusiones para futuras mejoras.

2.3. Gestión por procesos

Según las normas ISO 9001, una adecuada gestión de calidad cuenta con ocho principios elementales para su desarrollo eficaz. Uno de ellos es el de los procesos. Toda actividad que se realice eficientemente debe estar envuelta por procesos y que estos a su vez estén manejados por un sistema de optimización de recursos para mejorar la gestión. (ISO, Gestion de calidad, 2015)

Dentro de este fundamental principio podemos resaltar la relevancia del entendimiento y cumplimiento de los requerimientos, esto implica conocer del tema al que queremos hacer frente de una manera propositiva con la finalidad de poder cumplir los requisitos que esta demande. Otra importancia de este principio debemos considerar como de mayor relevancia al momento de realizar un proceso

es aquella que nos contribuya valor, en el caso del Registro Civil, el proceso de cedulación cumple con ese principio.

La consecución de resultados frente al desempeño y control eficiente de los procesos. No puede existir una gestión de calidad en procesos si estos no me generen fruto, es por eso que se toma como el rendimiento de los procesos de cedulación para determinar y analizar las posibles bajas de este servicio con el propósito de mejorar el sistema y hallar una solución al problema mediante el uso eficaz de los recursos. (Registro Civil 2. , 2000)

Y finalmente la mejora continua de los procesos en relación con los objetivos propuestos, esto implica el desarrollo sostenido de las actividades que generen resultado en la marcha.

2.4. Marco Teórico

“Hoy en día, la gestión de calidad debería concentrarse por generar un cambio positivo en las actuales normas de la administración estratégica y las personas, con ayuda de diversos sectores gubernamentales mediante la inserción de nuevos equipos tecnológicos y novedosos servicios que cumplan con las más exigentes necesidades de los ciudadanos, para así mejorar el servicio y optimizar los costos.” (Eustorgio S, 2005)

“La norma ISO 9001-2015 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.” (Kootler, 2000)

“Teniendo en cuenta los conceptos analizados anteriormente se puede definir la gestión de la calidad como un proceso dinámico e interactivo consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, para lograr la adecuación al uso de los productos que realiza”. (Kootler, 2000)

A partir del año 2010, las entidades públicas empiezan a tomar en cuenta la gestión de la calidad y comienzan a ejecutar diferentes ideas para producir cambios positivos en su organización, tomando como punto de partida las normas ISO que involucra un aseguramiento mediante reglamentos de nivel internacional que los certificaba como instituciones de calidad total. (Ordoñez, 2012)

Desde entonces, son muchas las empresas tanto públicas como privadas que han optado por certificarse aspectos regulares de gestión de calidad en sus procesos, siguiendo los requisitos de sus disposiciones, dando como resultado un óptimo desarrollo de sus actividades.

2.5. Procesos de Cedulación

El Registro Civil cuenta dos distintas formas de procesos para la realización de la cédula de identidad.

Una de ellas es la de renovación, es decir las personas que ya han tenido cédula y primera vez, para los que recién quieren expedir su documento de ciudadanía.

Los procesos de cedulación los procedemos a revisar en las ilustraciones 2 y 3 a continuación.

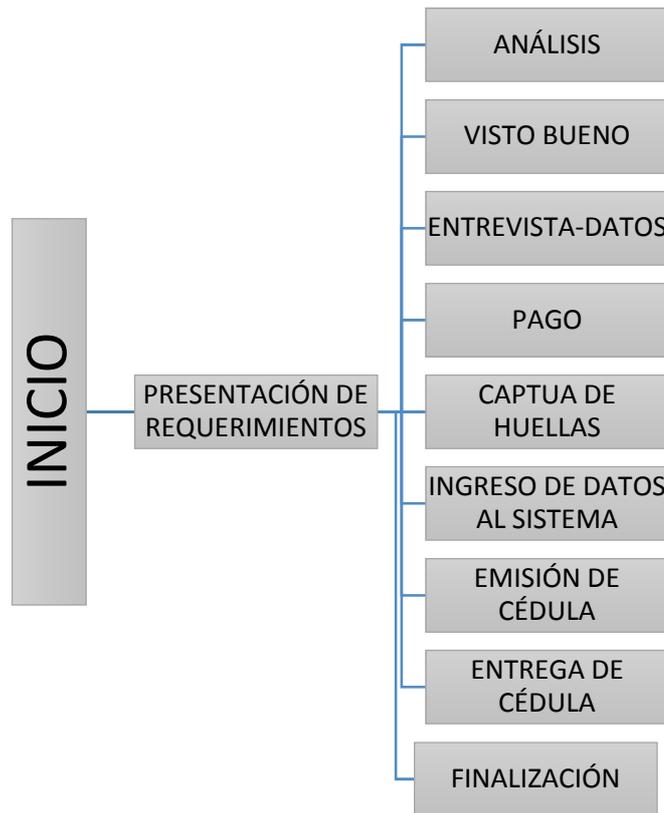


FIGURA 2 CÉDULA- PRIMERA VEZ

Fuente: (Registro C.I.C 2. , 2013)

Elaboración: El autor

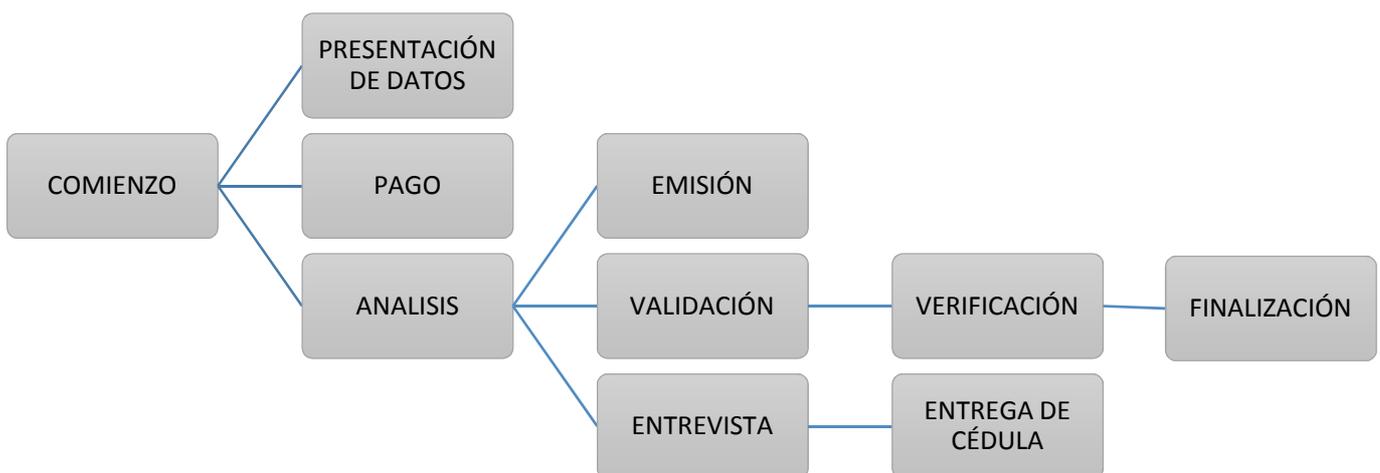


FIGURA 3 CÉDULA-RENOVACIÓN

Fuente: (Registro C.I.C 2. , 2013)

Elaboración: El autor

2.6. Datos estadísticos

TABLA 1 ESTADÍSTICAS DE CEDULACIÓN 2011-2015

	AGENCIA NORTE									
	RENOVACIÓN					PRIMERA VEZ				
	011	012	013	014	015	011	012	013	014	015
ENERO	425	003	038	456	1562	586	259	523	426	622
FEBRERO	486	612	563	856	1428	524	524	123	846	874
MARZO	248	523	475	600	1326	545	426	111	246	055
ABRIL	265	015	623	541	1361	586	528	107	264	204
MAYO	896	985	564	874	1024	547	75	852	001	241
JUNIO	741	541	856	852	1032	524	053	633	484	236
JULIO	562	578	015	006	1078	025	586	258	981	858
AGOSTO	862	966	516	996	0963	584	473	865	853	210
SEPTIEMBRE	268	589	154	245	0487	563	354	984	812	633
OCTUBRE	125	126	866	356	0003	547	541	674	421	333
NOVIEMBRE	025	786	001	384	0112	056	000	058	622	778
DICIEMBRE	952	958	854	122	0478	044	99	255	100	159
TOTAL	1866	1694	7538	15302	32869	1142	7630	0456	7070	6218

Fuente: Archivos de Registro Civil

Elaboración: El autor

Podemos deducir que la cantidad de usuarios se ha ido incrementando con el pasar de los años, justamente a partir de comienzos del año 2012, en la cual el proceso electoral ya había concluido sin embargo la demanda por cedula en esta Agencia ha subido considerablemente estando casi a los mismos niveles de la Agencia Centro o Matriz.

Como podemos apreciar en el último año que concurrió, el promedio de cédulas por mes es de 15,000, dando a constar que diariamente se imprimen alrededor de 650 cédulas.

Hoy en día, el número sigue incrementando, llegando a establecer la cima más alta el mes de agosto que se produjeron 16,500 cédulas con una ponderación del 33% a nivel Guayas, superando con creces el 22.4% de la Agencia Sur y no tan lejos del 35.2% de la Agencia Matriz, lo que la convierte automáticamente en una Mega Agencia al sobrepasar el 20%. Sin embargo en infraestructura y planeación sigue siendo pequeña y de apariencia cantonal.

Sin lugar a dudas la mayor fuente generadora de ingresos en la Agencia Norte es la de cedula, eso indica dos cosas, las personas prefieren la cercanía al momento de cedularse a pesar de tener que esperar por una atención varias horas y que el servicio de cedula debería ser el principal potencial que tenga este establecimiento, dotándolo de personal altamente capacitado y un sistema de abastecimiento más amplio y veraz como lo cuenta las Agencias Matriz de Quito y Guayaquil, permitiéndole una mayor capacidad de soporte técnico para evitar caídas de sistema por saturación.

El capital que produce esta Agencia es considerado como uno de los mejores a nivel nacional, puesto que mensualmente obtiene un promedio de \$175.000 sólo por el servicio de cedula, por esa misma razón es que se deberían tomar cartas en el asunto con el fin de mejorar el servicio tanto para que los usuarios que diariamente la visiten, puedan sentirse cómodos de pagar lo que pagan con la

satisfacción que recibirán un servicio de alta calidad en un ambiente donde se puedan sentir confortables.

2.7. Tipos de gestión

“Gestión, es la unión de un grupo de componentes correctamente vinculados que interactúan para establecer nuevas políticas, que ayuden a obtener los objetivos deseados.” (ISO, 2015)

Procedemos a clasificar los diferentes tipos de gestión, según Wikipedia, Tipos de gestión:

“Sistema de Gestión de Calidad: Normativa

ISO 9000:2000 Principios y vocabulario

ISO 9001: 2000 Requerimientos

ISO 9004:2000 Normativas para la mejora del desempeño

Sistema de Gestión Medioambiental: Normativa

ISO 14050: 1998 Vocabulario

ISO 14001: 2000 Especificaciones y normativas para su realización

ISO 14004:2000 Normativas generales de principios, tipos y técnicas.

Sistemas de Gestión de Salud Ocupacional y Seguridad: Directrices

OSHAS 18001:1999 Precaución de riesgos laborales

OSHAS 18002:1999 Precaución de riesgos laborales y directrices para la implementación de OSHAS 18001” (Wikipedia, 2009)

2.8. Antecedentes de la investigación

Entre los años 1950 y 1980, las empresas han descubierto que el control estadístico no es suficiente. Hace falta determinar los procesos en etapas y, tras un período de observación, se hizo dar cuenta de las falencias que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de gestión calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad. (isotoool, 2014)

En la actualidad existe un sistema probado de gestión de la calidad llamado ISO como organización no gubernamental y que esta no brinda directamente la certificación, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso de auditorías, llevadas a cabo por auditores externos e internos a la compañía en cuestión; los procesos de auditorías están normados asimismo por la ISO 19011. La empresa se debe preparar para su certificación, asegurando de que todos sus procesos se ajusten a los requerimientos de la norma. Una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a intervalos regulares, lo que es determinado por el organismo certificador. (iso, 2012)

En estricto rigor, la certificación que se obtiene es la de ISO 9001:2015, ya que la norma consta de una serie de documentos, entre los cuales este es el específico sobre los requerimientos de un sistema de aseguramiento de la calidad. La sección ISO 9000:2015 del documento, consta de los fundamentos de la norma y del vocabulario, y la sección 9004, contiene guías para el mejoramiento en el desempeño de un sistema. (ISO, Gestion de calidad, 2015)

La decisión para obtener la certificación ISO 9001 no siempre es sencilla, y por supuesto que como con todas las cosas también existen desventajas relativas al adoptar la norma. Entre estas, está la excesiva burocratización y el aumento en los costos. Por este motivo es que algunas empresas han optado por normas similares pero de menor impacto, o han preferido abstenerse de obtener la certificación, prefiriendo implementar sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad. (isotool, 2014)

Con las normas ISO 9001 facilitan el intercambio internacional de bienes, es en muchos mercados un requerimiento para negociar; de ahí el interés de los exportadores por ajustarse a la norma. Para determinar la necesidad de su aplicación, se debe analizar caso a caso. (iso, 2012)

2.8.1 Gestión del recurso humano

“En la actualidad, no existe recurso material, tecnológico, medioambiental, financiero, situación actual del país, ni nada que se compare con el talento humano”. (Porter, 2002)

Uno de los elementos más fundamentales en cualquier ambiente generadora de valor es sin duda el recurso humano, la disponibilidad, eficacia y eficiencia con la que cuenta una persona para realizar una labor encomendada de manera exitosa. Explotar ese recurso dorado depende de la capacidad que tengan las diversas fuentes de empleo, para analizar y establecer el verdadero potencial con la que cada ser humano cuenta y su relación con el área objetivo. “La eficacia de cualquier institución en las últimas de sus circunstancias, depende de sus empleados”. (Snheider, 2000)

La nómina que efectúe laboras que mermen su conformidad con los requerimientos del puesto, deberían ser relacionadas con respecto a su nivel de educación, experiencia y actitud apropiada.

Según las normas ISO 9001, una organización debe:

- Definir las capacidades esenciales del personal para que estas no afecten al correcto desenvolvimiento de sus actividades.
- Establecer, si es necesario, una correcta capacitación que ayude a los empleados a desarrollarse adecuadamente en cada uno de sus puestos.
- Calificar las actividades desarrolladas por el trabajador con la fin de mejorar sus falencias.
- Confirmar que el personal este seguro de las actividades que ejerce para evitar malos rendimientos.
- Verificar el estado educacional con el que cuenta cada trabajador para explotar su potencial en áreas donde se sienta más confortable.

2.9. Diagnóstico

El problema que se presenta en la Agencia Guayaquil Norte es tal que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad que aporte de manera significativa para mejorar ciertos inconvenientes que presenta esta institución como

son la reducida implementación tecnológica, poca logística y mala atención al cliente.

Es por eso que se realizaron muestras a través de entrevistas a los usuarios donde se determinó la falta de servicio que esta posee por alrededor de un 80% las personas que acuden a esta Agencia no se van del todo satisfechas y precisamente esa es la razón del estudio y de la implementación de las normas de gestión de calidad sobre todo en el proceso de cedulación.

Muchas de las encuestas se realizaron en las instalaciones del Registro Civil Agencia Guayaquil Norte y pudimos elaborar un pequeño diagnóstico que nos ayuda a poder determinar con exactitud las áreas donde hay que mejorar para de esa manera poder brindar un servicio óptimo a la ciudadanía.

2.10. Planeación de la calidad

Una efectiva planeación de la calidad abarca las siguientes actividades:

- Reconocer los clientes e identificar sus exigencias.
- Identificar quiénes son los clientes.
- Diagnosticar las necesidades de los clientes.
- Relacionar esas necesidades a nuestro servicio.
- Implementar formas de suplir esas necesidades
- Mejorar las características del servicio para que el cliente se siente más cómodo.
- Desarrollar un sistema efectivo para cumplir con esas exigencias.
- Regularizar los procesos.
- Optimizar los costos.
- Llevar el proceso a la acción.

La planeación de la calidad es muy importante al momento de efectuar un proceso no solo de servicios sino también de bienes. Indagar en las necesidades que posean los clientes objetivos, para en base a ellas, regularizar el sistema de planificación, haciéndolas más óptimas y efectivas que cumplan con las exigencias que las personas demanden. Para ello, la preparación previa es esencial por ejemplo, la obtención de nuevo personal altamente capacitado que reúna todos los requisitos para el perfil seleccionado. Mejorar la infraestructura para que esté acorde al servicio que se brinde.

Contratar equipos tecnológicos que colaboren con la planeación de calidad en miras de ejercer un trabajo satisfactorio.

La implementación de una correcta planeación de calidad demanda de:

- Determinar los clientes objetivos.
- Identificar sus necesidades.
- Mejorar las características del bien o servicio.
- Determinar objetivos a mediano y largo plazo.
- Implementar un proceso acorde a las necesidades.
- Confiar en la eficacia del proceso.

Acorde con lo investigado podemos determinar que un proceso exitoso se debe clasificar de la siguiente manera: separar las etapas del proceso mediante niveles de planeación, determinar las labores que deben realizarse en cada nivel, establecer las actividades para cada labor, definir un horario preestablecido para cumplir con el proceso de los niveles, vigilar y seguir de cerca el trabajo efectuado para así poder obtener el resultado requerido, pero siempre revisando los motivos para gestionar procesos para determinar las responsabilidades organizacionales.

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Según el proyecto a realizarse y tomando en cuenta que se elaboraron encuestas para conocer las necesidades que tiene la Agencia Norte tanto los funcionarios como los usuarios podemos decir que tiene enfoque cuantitativo.

3.2. Alcance

Los tres sectores de Guayaquil serán beneficiados con esta implementación, principalmente la zona norte de la ciudad, incluido los cantones de Daule, La Aurora, Samborondón, entre otros.

Hay que tener en cuenta el impacto potencial del servicio con respecto a las personas, ya que es muy probable que estas mejoras institucionales a nivel general, aumente el índice de concurrencia a la Agencia, especialmente las cédulas de renovación que basándose en las estadísticas es mucho mayor a las cédulas de primera vez.

3.3. Tamaño de muestra y Tipo de muestreo

La población a la cual está dirigida la presente investigación es alrededor de 14.000 personas que acuden mensualmente a los servicios de Cedulación en el Registro Civil Guayaquil Norte, que debido a su magnitud y por cuestiones de tiempo, dinero y exactitud no se las puede cuantificar por tanto se cree necesario la aplicación de una muestra probabilística para obtener datos más reales.

Para el cálculo matemático de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times PQ (0.25)}{(N-1) \frac{E^2}{V^2} + PQ}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N=14000 cantidad de población

PQ= 0.25 varianza de la población en Latinoamérica

E²= 5% error estándar o desviación estándar de la población

V²= 2 distribución de la población

$$n = \frac{14000 \times (0.25)}{\frac{(12000-1) (0.05)^2 + 0.25}{(2)^2}}$$

n = 390

3.4. Identificación del mercado

El segmento al cual está dirigido esta investigación es para todas las personas ecuatorianas de nacimiento de todas las edades que gozen de sus beneficios de ley.

3.5. Beneficiarios

Con el siguiente modelo de gestión de calidad se beneficiarán alrededor de quince mil personas que mensualmente acceden a los servicios de cédulación en el Registro Civil Guayaquil Norte.

Como parte de la iniciativa que tiene el Registro Civil Norte de crear modelos de gestión de calidad, se elaborarán encuestas personalizadas como parte del modelo de gestión, para conocer las fortalezas y debilidades de la Agencia.

3.6. Tipos de Datos Cuantitativos

Los tipos de datos cuantitativos según (questionpro, 2012) son “Todo lo que se puede medir y contar, decimos que se puede cuantificar. El concepto “datos cuantitativos” hace referencia precisamente a eso, a la información tangible, la que es obtenida mediante algún método de investigación. La manera de cuantificar los datos obtenidos en nuestro estudio nos dará la pauta de hacia qué rumbo dirigirse, de ahí la importancia de su correcto análisis para poder demostrar si estamos en lo correcto o no, en la hipótesis planteada.”

“Se denomina investigación cuantitativa aquella que genera datos numéricos o estadísticos para cuantificar opiniones, comportamientos o cualquier variable que se haya definido para ser objeto de estudio. Por lo regular se utiliza como método de recolección las entrevistas cara a cara o vía telefónica y los diversos tipos de encuestas. Las encuestas online son la mejor solución, ya que así puedes llegar a más personas en menos tiempo y además, asegurar resultados más honestos para un posterior análisis. A través de una encuesta online podrás conocer opiniones, actitudes de los encuestados que formen parte de tu muestra representativa, por lo que también debes de valorar este factor para reducir el margen de error y el éxito de tu investigación”. (questionpro, 2012)

3.7. Herramienta Cuantitativa

Con el objeto de obtener los datos de tipo cuantitativos se utilizó como única herramienta o método la encuesta.

La técnica de encuesta que usamos para esta investigación tienen que ver con las necesidades que tiene nuestra población objetivo es decir los ecuatorianos en general, con el fin de conocer nuestras falencias como institución y mejorar de cara al futuro. A través de esta herramienta se logró buscar a la mayor número de usuarios que asisten a la Agencia Norte.

Las encuestas fueron elaboradas en hojas impresas de manera individual y de forma anónima para indagar acerca de las problemas que sufrimos como Agencia.

3.8. Encuestas

Se eligieron 390 personas al azar para la realización de las encuestas y 38 funcionarios del Registro Civil Agencia Norte para medir el índice de calidad de servicio que cuentan al momento de sacar su cédula.

Estas encuestas fueron elaboradas bajo ciertas normas de calidad como lo indica la Norma ISO 9001, donde se centran temas como servicio, infraestructura, procesos, personal operativo, sistemas tecnológicos y organización.

3.9. Análisis de datos

La presente investigación de campo se realizó en las oficinas del Registro Civil Agencia Norte en un tiempo comprendido desde el 24 de octubre hasta el 7 de noviembre del año incurso. La indagación de resultados se llevó a cabo en el lapso de 4 horas diarias que variaban según la alta demanda que tenía el día, esta podía ser en la mañana como en la tarde y se efectuaron mediante encuestas y entrevistas a los usuarios que estaban en espera.

Los funcionarios también llenaron una pequeña encuesta con la finalidad de conocer sus opiniones acerca de la Agencia y sus procesos.

A continuación procedemos a mostrar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 38 funcionarios de la Agencia Norte, agradeciendo de antemano su predisposición y su tiempo en apoyo a la investigación.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados de la Investigación

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la Agencia Norte dejaron los siguientes resultados.

4.1.1. Hallazgos

4.1.2. Hallazgos: Política

Encuestas a funcionarios

1. ¿Qué opina acerca de las políticas de la Agencia?

TABLA 2 POLÍTICAS DE LA AGENCIA NORTE

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Excelentes	14	36,84
Buenas	11	28.95
Regulares	8	21.05
Malas	5	13.16
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

4.1.3. Hallazgos: Proceso de Cedulación

2. ¿Cómo cree usted que funciona el proceso de cedulación?

TABLA 3 PROCESO DE CEDULACIÓN

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Rápido y eficaz	2	5.26
Eficiente	8	21.05
Normal	11	28.95
Ineficiente	17	44.74
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

A partir de estos datos recolectados en esta encuesta podemos concluir que el proceso de cedulación en esta Agencia carece de calidad y servicio oportuno, por parte de los propios funcionarios que cada día ven en carne propia como a muchas personas les toca esperar horas por cedularse y algunas veces cuando acceden al servicio, el sistema se cae y les toca regresar el día siguiente.

También podemos interpretar estos resultados por la falta de capacitación pertinente con la que cuentan los operadores, a los que a la gran mayoría a diario cometen errores en el proceso de enrolamiento, razón por las cuales les toca pagar la cédula y esto causa mucha frustración y miedo al funcionario que trata de hacer la entrevista más lenta con la finalidad de no tener errores y esto retrasa mucho la atención de los demás usuarios.

4.1.4. Hallazgos: Modelo de Gestión de Calidad

3. ¿Considera oportuno la elaboración de un modelo de gestión de calidad en los procesos de cedulaación para mejorar el servicio?

Tabla 4 MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

OPCIONES	RESPUESTAS	%
SÍ	36	94.74
Quizás	1	2.63
No es necesario	1	2.63
NO	0	0
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

Es evidente que la Agencia Norte requiere de un modelo de gestión de calidad que le permita mejorar el sistema de atención al usuario y aportar con novedosas técnicas que aporten al funcionamiento de la Agencia en todas sus áreas. Los funcionarios exigen una gestión de calidad en todos sus procesos, principalmente en los procesos de cedulaación en los que algunos todavía carecen de los conocimientos exactos para el puesto, mediante capacitaciones virtuales o presenciales que promuevan la mejora continua del operador.

Una gestión de calidad también ayuda al buen comportamiento organizacional que le permitirá al funcionario sentirse cómodo en su lugar de trabajo y le genere un alto nivel de satisfacción al usuario, hacer uso de los servicios que la institución presta.

4.1.5. Hallazgos: Infraestructura

4. ¿Qué opina acerca de la infraestructura de la Agencia Norte?

Tabla 5 INFRAESTRUCTURA

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Confortable	2	5.26
Adecuada	6	15.79
Normal	8	21.05
Inadecuada	22	57.89
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

A pesar de la conformidad de muchos, generalmente los que recién entraron y no se han dado cuenta de la necesidad que tiene esta Agencia por agrandar su espacio geográfico, no solo para la comodidad del usuario sino también para mejorar la calidad de servicio.

Aproximadamente el 58% de los funcionarios no se siente cómodo con la infraestructura de la Agencia y esto se debe a la gran cantidad de funcionarios y usuarios que concurren a diario que no abastece para el lugar físico que este posee.

Con la implementación del modelo de gestión de calidad, vendrán muchas mejoras en lo se refiere a infraestructura, con lugares más amplios, más baños, rampas para discapacitados y área lúdica para los niños.

4.1.6. Hallazgos: Seguridad

5. ¿Cómo se siente con la seguridad brindada por la institución?

Tabla 6 SEGURIDAD

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Seguros	4	10.53
Inseguros	34	89.47
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

Indiscutiblemente, otro tema que entra en acotación es la seguridad de la Agencia. Hoy en día el Registro Civil, Identificación y Cedulación hizo un convenio con una empresa privada de seguridad por diez años. Esta empresa se caracteriza por repartir personal joven a las empresas pequeñas y experimentadas a las empresas grandes.

Desde hace cinco años a la Agencia Norte le han sido otorgados guardias muy jóvenes para ejercer el trabajo que una empresa pública demanda. El año pasado, la Agencia Norte tenía en sus filas a un joven de apenas 18 años que no brindaba confiabilidad alguna con los problemas ocasionados en la institución. Hoy en día, tras una apelación a la empresa privada, hicieron un pequeño cambio que generó aún más problemas a la Agencia.

Ahora se cuenta con personal de tercera edad que la mayor parte del día se quedan dormidos en las puertas del establecimiento y esto ha causado la influencia de ladrones y personas ajenas a la institución, por esa misma razón es necesario un modelo de gestión de calidad que cambie esta oscura perspectiva y brinde seguridad colectiva.

4.1.7. Hallazgos: Tecnología

6. ¿Qué opina acerca de los sistemas tecnológicos con los que cuenta la Agencia?

Tabla 7 TECNOLOGÍA

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Eficientes	2	5.26
Regulares	6	15.79
Ineficientes	30	78.95
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: Autor

Interpretación

El Registro Civil, Identificación y Cedulación cuenta con un sistema de cedulación llamado Magna, con este se realizan los enrolamientos y actualizaciones de hechos registrales. También tiene un sistema integrado de datos para revisar los datos generales de los ciudadanos, el problema radica que estos sistemas se saturan la mayor parte del día, impidiendo que la atención se realice de manera rápida y oportuna.

Los funcionarios no se sienten respaldados por este sistema que mucha de las veces hacen que cometan errores, ya que el sistema a veces se contradice y te cambia los datos de manera inconsciente o te manda a imprimir cédulas sin terminar el proceso de enrolamiento.

Otro de los malestares de los servicios tecnológicos es el capturador de huellas, a veces no reconoce el código dactilar de las personas y se bloquea y el operador tiene que reiniciar el equipo para seguir trabajando y esto causa muchas molestias al usuario.

4.1.8. Hallazgos: Atención

7. ¿Cómo cree usted que es su atención al usuario?

Tabla 8 ATENCIÓN

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Eficiente	15	39.47
Mediadamente eficiente	16	42.11
Regular	7	18.42
Ineficiente	0	0
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

Con estos resultados, nos podemos dar cuenta la predisposición que cuenta el operador de módulo con el usuario. El 39.47% considera eficiente la atención brindada y esto responde a la proactividad y positivismo con el que se trabaja diariamente a pesar de las dificultades de la institución.

Mientras la mayor parte de los encuestados creen que su atención es mediadamente eficiente y consideran que deben mejorar ciertos aspectos para perfeccionar su estilo.

El 18.42% cree que su atención no es tan buena por la mala capacitación que recibió en sus inicios y consideran que es responsabilidad de las autoridades de la institución que se preocupan más por los factores externos que los internos.

4.1.9. Hallazgos: Logística

8. ¿Qué opina acerca de la logística del Registro Civil en general?

Tabla 9 LOGÍSTICA

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Siempre organizada	6	15.79
Casi siempre organizada	7	18.42
Mal organizada	25	68.79
Total	38	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

La organización en cualquier empresa es primordial para el buen funcionamiento de sus operaciones, es esencial para cumplir con las metas propuestas por la misma y vencer cualquier amenaza que esta presente. El Registro Civil Agencia Norte se ha caracterizado por ser una agencia desorganizada por la calidad de operarios que no merecen estar como autoridades del establecimiento.

Específicamente, los procesos de cedulaación son regidos y controlados por el jefe de procesos y coordinador institucional, estos se encargan de controlar el orden en general y la logística en la Agencia. Aunque el trabajo es esforzado y trajinado no alcanza con solamente dos personas a cargo de suplir las necesidades e inquietudes de los funcionarios y los centenares de usuarios, esto genera un desorden colectivo que causa problemas entre las personas por no encontrar respuestas oportunas a sus inquietudes y reclamos, lo que hace que el usuario abandone el establecimiento insatisfecho y muchas de las veces con mala cara.

Los funcionarios conocen esta situación y por ende las respuestas de esta encuesta eran predecibles.

4.1.10. Hallazgos: Atención

Encuestas al usuario

1. ¿Qué le parece la atención recibida en la Agencia Norte?

Tabla 10 ATENCIÓN

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Excelente	73	18.72
Regular	216	55.38
Mala	101	25.90
Total	390	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

Podemos resumir que existen más personas que están en contra del servicio que a favor y es allí donde surge el problema. A algunas personas se les preguntó el porqué del mal servicio recibido y respondieron que tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos y que no había organización por parte del coordinador ya que se encontraba resolviendo otros asuntos.

Otra razón por las que hubieron 101 personas que rechazaban el servicio recibido fue por el sistema, ya que se mantenía intermitente y ponía en tela de duda la mantenencia del usuario en la Agencia.

Por otro lado hubo un pequeño porcentaje que se fue satisfecho por la atención recibida, recalcando la paciencia de los funcionarios de módulo y la rapidez de la entrega del documento, muchos acotaban que era mejor que otras agencias pero aún le falta pulir ciertos factores.

4.1.11. Hallazgos: Espacio Físico

2. ¿Qué le parece el edificio de la Agencia y sus instalaciones?

Tabla 11 ESPACIO FÍSICO

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Cómoda	295	75.64
Regular	62	15.90
Incómoda	33	7.69
Total	390	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

El usuario que acude a la Agencia Norte está en su mayoría de acuerdo con el lugar físico, muchos lo describieron como moderno, práctico y comfortable. Están conformes con el aire acondicionado y las sillas amobladas para esperar su turno y otros propusieron algún tipo de distracción para la espera mediante videos emitidos desde una televisión.

Pero en líneas generales, la gran parte de las personas no sienten esa sensación por lo que no están acostumbrados a asistir a diario.

Por otro lado hubo un pequeño porcentaje que estuvo a favor de la investigación acerca de la mejora infraestructural, acotaban que el lugar debería ser ampliado para una mejor acogida de las personas, especialmente los usuarios con más edad.

4.1.12. Hallazgos: Personal

3. ¿Qué opina acerca del número de funcionarios de cedulación?

Tabla 12 PERSONAL

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Suficiente	191	48.98
Insuficiente	199	51.10
Total	390	100

Fuente: Encuestas elaboradas

Elaboración: El autor

Interpretación

Los resultados de esta encuesta estuvieron muy divididos, puesto que todo dependía del tiempo en el que el usuario era atendido al tiempo que le tocaba esperar. Muchos comentaron que el número de personal es el adecuado pero que deberían ser mejor capacitados para elaborar el proceso de cedulación más rápido con el fin de bajar la espera de turnos.

Personalmente, estoy de acuerdo con esa respuesta y con el 48.98% de esta encuesta, ya que esta Agencia no necesita más operadores por el tamaño de la misma, simplemente tiene que haber un reajustamiento en las habilidades técnicas del cedulador, para poder así realizar un trabajo más eficaz.

El área de cedulación es el departamento más importante del Registro Civil, porque existe más demanda que en los demás servicios, es por esta razón que tenemos que priorizar esta variable, analizar las respuestas y resultados obtenidos para potenciar el funcionamiento del mismo.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

5.1. Descripción de la propuesta

La importancia de esta investigación radica principalmente en su personal operativo con el que cuenta el Registro Civil Norte, se pretende cambiar la mentalidad de los funcionarios en un enfoque sistemático que les permita brindar un servicio eficaz para de esa forma contribuir al correcto desempeño de los procesos generales de la institución con el objetivo de suplir las necesidades de los usuarios y mejorar la imagen de la Agencia, a través de un sistema integrado de depuración de datos más completo y ágil que ofrezca rapidez al momento de ceder y mayor seguridad de los hechos registrales de una persona.

Al implementar un modelo de gestión de calidad en los procesos de cedulación, ayudará a la mejora continua de la Agencia en general ya que se mejorará tanto la imagen institucional como las capacitaciones y sistemas tecnológicos con el fin de brindar un mejor servicio a la sociedad.

Se realiza la siguiente propuesta de creación de normas de gestión de calidad para el Registro Civil Norte, no solo en el ámbito de cedulación, sino en campo de capacitación, producción, validación, logística institucional, organización y atención al usuario. La gestión de calidad agrupa los distintos niveles de excelencia administrativa y funcional que le permitirá tanto al funcionario como a los sistemas tecnológicos, desarrollar un mejor papel en términos de cedulación para así terminar con los problemas que diariamente la Agencia Norte tiene que lidiar.

Elaborando un nuevo sistema de turnos que colabore con las necesidades del usuario objetivo, principalmente en los días de mayor demanda. Creando una base de datos que sea capaz de recopilar toda la información de manera más oportuna para agilizar los procesos de renovación y desarrollando capacitaciones semanales a los funcionarios para retroalimentar los conocimientos y mejorar su desempeño.

Mediante esta propuesta de mejora organizacional de los procesos de cedulación se obtendrá aproximadamente 15,000 personas beneficiadas, que es el número promedio que mensualmente acude a la Agencia Norte.

5.2. Diseño de la propuesta

Mediante análisis FODA, se puede establecer:

- Fortalezas
 - La mejor fortaleza para la mejora continua institucional es el personal operativo.
 - Elaboración de nueva base de datos más amplia que facilite los procesos de cedulación.
 - Incremento proporcional de espacio geográfico en las instalaciones de la Agencia Norte.

- Oportunidades
 - ✓ Novedosa propuesta para ser implementada en una institución pública.
 - ✓ Personal técnico de alto nivel para el desarrollo de plataforma tecnológica eficaz.
 - ✓ Contar con una amplia cantidad de demanda en este servicio.

- Debilidades
 - ✓ Altos costos.
 - ✓ Poca sensibilidad de las autoridades competentes respecto al problema.

- Amenazas
 - ✓ Bajo presupuesto con el que cuenta el Estado para la elaboración de normas de calidad, en vista a los problemas económicos causados por el terremoto.

5.3. Gestión de calidad

Para la implementación de gestión de calidad en el Registro Civil Norte es necesario enfocarse en las normas ISO 9001, que básicamente se relaciona con un novedoso sistema que le permita a la empresa brindar un mejor servicio, dotándola de modernización de instalaciones y capacitación constante de su personal operativo. (Porter, 2002)

Basándonos en esta norma, la institución recibirá asesoría externa por parte de especialistas extranjeros que pondrán en disposición sus habilidades para perfeccionar el proceso de cedulación mediante capacitaciones particulares que se llevarán a cabo una vez por mes, los días sábados de 8am a 12pm.

En la figura 3, se procede a mostrar las etapas de la gestión de calidad efectiva según las normas ISO 9001.



FIGURA 4 PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fuente: (ISO, 9001, 2016)

Elaboración: El autor

Las generalidades de las normas de gestión de calidad se dividen en 5 principios básicos que toda organización debe tener para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

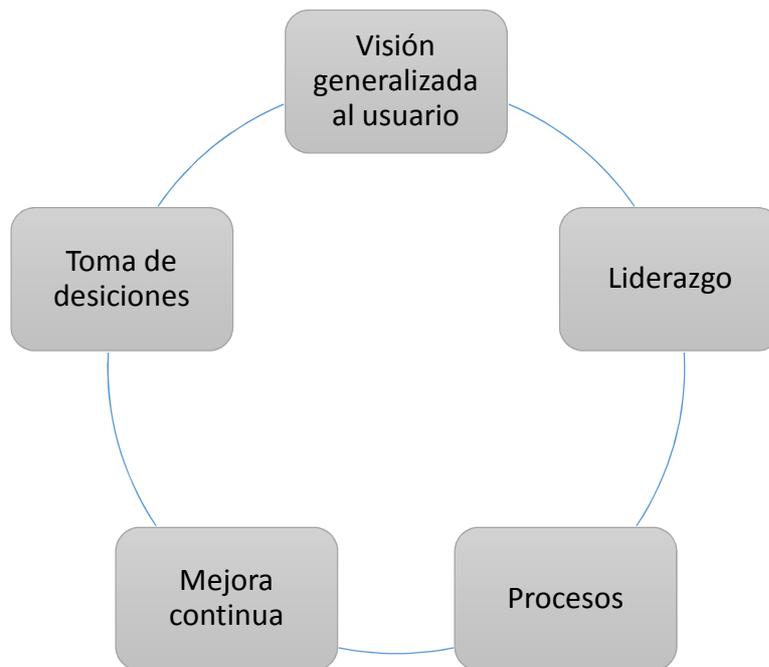


FIGURA 5 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Fuente: (ISO, 9001, 2016)

Elaboración: El autor

El Registro Civil Norte debe basarse en estos 5 principios básicos para poder implementar la gestión de calidad en los procesos de cedulación. Tener en cuenta como principal fundamento al usuario objetivo, ya que es este que recibe el servicio, para ello se procederá a instruir a todo el personal operativo de este sistema de procesos, con el fin de poner en marcha lo antes posible las etapas de la gestión de calidad y así mejorar el servicio de cedulación.

5.4. Capacitaciones al personal

Con la finalidad de iniciar el proceso de implementación de las normas de gestión de calidad en la Agencia Norte para mejorar el servicio de cedulación, se realizó la capacitación llamada Identificación, donde se explicó de manera explícita las etapas del enrolamiento. La capacitación duró 2 horas y se basó en pulir las habilidades de los funcionarios en términos de correcta captura biométrica de huellas digitales, fotografía y firma, en vista que existían muchas falencias en esos campos, principalmente al momento de tomar las huellas. Se elaboraron varios

talleres tomando en cuenta algunas huellas modelo, elaborada por parte del capacitador, para que el operador pueda distinguir el código dactilar con mayor facilidad.

En el taller se analizó las formas correctas de tomar una fotografía tal como lo indican los manuales de cedula. Cabeza recta, sin sonreír, sin moños, vinchas, gorras, ningún objeto que obstaculice la cabeza ni el cuello con la excepción de obispos por religión e indígenas por su etnia y costumbres.

Los aretes en hombres quedan prohibidos y en las mujeres no pueden exceder más de los 3cm de largo. La posición de la frente tiene que estar de forma perpendicular al lente de la cámara.

En niños menores de 8 años está permitido sonreír y usar moños y aretes, pero estos no pueden salir llorando ni haciendo ninguna mueca que vaya en contra de la seriedad del documento. Si el niño o bebé se muestra indispuerto para la fotografía por razones externas, se procederá a la devolución del dinero inmediata.

Los niños menores de 5 años no capturan huellas, ya que los dedos aún no se terminan de desarrollar a esa edad y el lector biométrico no las reconoce, por esta razón exclusivamente se le pondrán las huellas universales hasta que cumpla la edad necesaria para hacerle corrección de huellas, de 5 años en adelante es prohibido hacer esta resolución.

5.5. Diseño de sistema de Gestión de Calidad

El diseño de Gestión de calidad es un conjunto sistematizado de normas que está compuesto por varias etapas. El Registro Civil Norte deberá aplicar cada una de ellas para su correcto funcionamiento organizacional. Las etapas que se deben cumplir son las siguientes:

5.5.1. Compromiso del personal

Los funcionarios del Registro Civil deberán apoyar la implementación de mejoras en el servicio de cedulación mediante:

- Asistencia a las capacitaciones.
- Retroalimentación de los procesos registrales.
- Revisar y cumplir sistemáticamente los manuales de cedulación
- Elaboración de encuestas de satisfacción al usuario.
- Cumplimiento de la política de calidad de la institución.

5.5.2. Análisis del presente del proceso de cedulación

El Registro Civil, Identificación y Cedulación realizó una auditoría interna en el mes de agosto para conocer y evaluar la situación actual de la institución, como lo indican los requisitos de la norma ISO 9001 para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

En la siguiente ilustración 5 se muestran los meses en los que la Agencia Norte fue auditado en el presente año y sus resultados de sus operaciones en términos de cedulación en base a tres opciones: apta, regular y no apta.

Se determinó que la Agencia Norte se encuentra apta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en los procesos de cedulación en vista a los resultados obtenidos en la investigación.

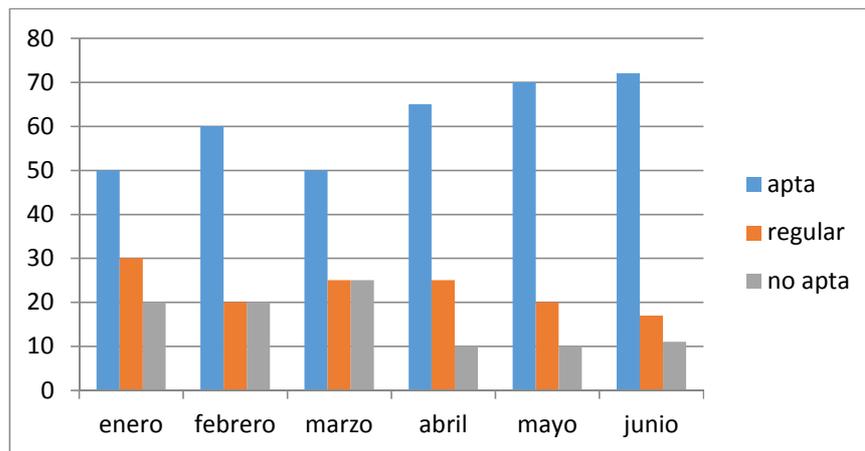


FIGURA 6 EVALUACIÓN DE LA AGENCIA NORMAS ISO 9001

Fuente: (EstadísticasC, 2016)

Elaboración: El autor

5.5.3. Elaboración del equipo de calidad

Una vez finalizada la evaluación interna de la Agencia, se procede a elaborar el plan para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad a través de un grupo selecto de funcionarios más el jefe de la Agencia para proceder a la indagación de resultados y la toma de decisiones correspondiente. Las obligaciones de este equipo de calidad serán los siguientes:

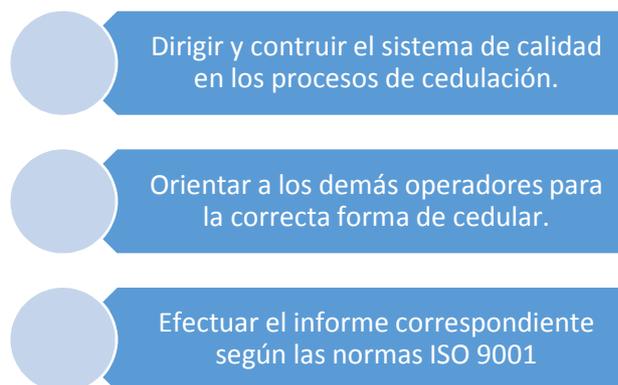


FIGURA 7 OBLIGACIONES DEL EQUIPO DE CALIDAD

Fuente: (ISO, 9001, 2016)

Elaboración: El autor

5.6. Recursos

Para la implementación de un sistema efectivo de calidad y promover su mejora continua a través del eficaz desarrollo de sus procesos, la institución debe proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, dotándolo de un ambiente amplio y confortable, que cumpla con los requisitos que el servicio de cedulaación demanda. (Velez, 2016)

5.6.1. Infraestructura

El Registro Civil Norte debe contar con un espacio físico más extenso el cual permita a los usuarios mayor conformidad y le proporcione a la Agencia la infraestructura necesaria para la realización de sus procesos de manera óptima. (Registro Civil 2. , 2000)

La mejora de infraestructura incluye una sala de espera más grande para evitar aglomeraciones de personas en días de mucha afluencia de personas. También se construirán dos baños amplios para hombre y mujer con capacidad de 25 personas en cada uno. Esto responde a la necesidad expresada por los usuarios cada vez que asisten a la Agencia, teniendo que hacer largas filas para entrar al baño o simplemente regresar a su domicilio y regresar después. Finalmente incluirá un área lúdica para que los padres de familia puedan dejar a sus hijos mientras realizan sus distintos trámites, esta área estará ubicada en un cuarto estratégico alejado de los módulos y de la sala de espera para evitar desconcentraciones.

5.6.2. Tecnología

La institución contará con la misma base de datos para ceder llamado Magna y ESIDD, pero con grandes modificaciones en su sistema operativo, que permitirán que el proceso de cederación se realice de una manera más rápida y eficiente. El procesador de información registral contará con mayor capacidad de respuesta lo que evitará que se colapse cuando hay muchos usuarios. (Registro Civil l. y., 2005)

5.7. Alcance

Los tres sectores de Guayaquil serán beneficiados con esta implementación, principalmente la zona norte de la ciudad, incluido los cantones de Daule, La Aurora, Samborondón, entre otros.

Hay que tener en cuenta el impacto potencial del servicio con respecto a las personas, ya que es muy probable que estas mejoras institucionales a nivel general, aumente el índice de concurrencia a la Agencia, especialmente las cédulas de renovación que basándose en las estadísticas es mucho mayor a las cédulas de primera vez.

5.8. Evaluación del desempeño

5.8.1. Cédulas Renovación

El servicio con mayor demanda en el Registro Civil Norte es la de renovación de cédula, por ende es uno de los enfoques más importantes de esta investigación. (Velez, 2016)

Últimamente el servicio se ha visto empañado por la lentitud de los procesos, como los errores de operadores y un sistema ineficiente que no ayuda a la mejora continua, para ello para la implementación de normas de gestión de calidad en los procesos de cedulación es necesario conocer dónde se está fallando más y partir de ello.

Las políticas del proceso de renovación de cédula es el siguiente:

- No se podrán emitir documentos que no cumplan con los formatos establecidos por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- El operador de módulo no podrá intervenir en las decisiones tomadas por los usuarios en el registro de sus datos personales.
- Obligatoriamente se capturarán firma, foto y huellas digitales de los diez dedos a todos los usuarios sin excepción, usuario que no esté a favor del reglamento se le procederá a la devolución del dinero.
- Todo usuario deberá aceptar los datos registrados después de la entrevista.
- Cualquier cambio en estado civil, instrucción, ocupación, deberá ser respaldado por documentos físicos que den fe del cambio realizado.

Se elaborará un cálculo por operador de módulo donde se obtendrá su rendimiento mensual en los procesos de cedulación. Se medirán su producción mensual en cédulas emitidas por la cantidad de errores incurridos en el proceso. Esto ayudará a tener un conocimiento más específico de qué operador está fallando con más regularidad para proceder a capacitarlo de mejor manera y disminuir el índice de errores para mejorar la satisfacción al usuario.

5.8.2. Cédulas primera vez

El servicio se divide en dos: primera vez (menores de edad) y primera vez (mayores de edad). Las mayores falencias de este servicio son tales que al ser primera vez se deben llenar todos los campos del registro, haciéndolo más

difícil para el operador de módulo al momento de capturar las huellas digitales y por ende toma más tiempo.

Los ciudadanos primera vez que son menores de edad, deben entregar la partida de nacimiento para proceder a completar la información y no tienen la obligación de firmar puesto que no es necesario. Estos también se les permite sonreír en la captura de fotografía sin hacer gestos que contrasten con la seriedad del documento.

Los ciudadanos primera vez que son mayores de edad tienen la obligación de tener la partida de nacimiento subida al sistema para poderse ceder y llevar documentos de estudio, ocupación, trabajo, domicilio y número de teléfonos activos.

5.9. Análisis

El Registro Civil Norte debe realizar todas las actividades propuestas previamente para cumplir con los requisitos de la Norma ISO-9001 con el objetivo de la implementación de normas de calidad a los procesos de cedulación e infraestructura que mejoren el servicio en la Agencia y le brinde mayor satisfacción al usuario a través resultados eficientes y eficaces de los hechos y actos registrales en el territorio ecuatoriano. (ISO, Gestión de calidad, 2015)

El objetivo primordial de esta propuesta es mejorar los sistemas de gestión de calidad en la Agencia Norte en los servicios de cedulación.

Los procesos realizados fueron:

- Planificación
- Prevención
- Control

5.9.1. Auditorias

El objetivo de las auditorias tanto internas como externas son para comprobar la realización de la propuesta.

El Registro Civil Norte formará auditores de calidad capaces de determinar cuáles son las falencias de la institución y las medidas a tomar para enmendarlas.

Se elaborarán formularios para registrar novedades en los procesos de cedulación y serán entregados a todos los operadores de cedulación con el objetivo de conocer sus necesidades y ayudar a la mejora continua.

5.10. Presupuesto

Para la cuantificación de los recursos requeridos durante el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, se identifican los costos individuales en cada etapa de dicha implementación propuesta, obteniendo en siguiente costo total en la siguiente tabla:

TABLA 13 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTA

Implementación	Recursos	Cantidad Estimada	Costo Unitario	Costo Total
1. Compromiso de la Dirección	suministros	5000	\$10	\$50,000
	cartillas informativas del sistema de gestión de calidad	100	\$150	\$15,000
	carteleras informativas	5	\$6,000	\$30,000
2. Entrenamiento	Personal para capacitar	12	\$800	\$9,600
3. Responsable de calidad	contratar director	2	\$1,200	\$2,400
4. Sensibilización	capacitación auditores internos	1	\$500	\$500
5. Verificación y Validación	Auditoría Interna	2	\$300	\$600
6. Sistemas	Sistema Magna 4.0	1	\$6,000	\$6,000
7. Certificación	Auditoría Externa	1	\$5,000	\$5,000
	Certificación	1	\$12,000	\$12,000
8. Mejora Continua	Auditorías Internas	1	\$350	\$350
			TOTAL	\$131,450

Elaboración: El autor

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El servicio de cedulação en las entidades pùblicas dejan mucho que desear ùltimamente, que a pesar de sus mejoras institucionales, infraestructura y de organizaci3n, aùn sigue siendo blanco de crìticas por parte de los usuarios externos, especialmente en la Agencia Norte de Guayaquil.
2. Existe una gran carencia de calidad de servicio otorgado a los usuarios, basàndose en las encuestas realizadas a los usuarios y a los funcionarios donde se comprueba que es necesario la implementaci3n de un sistema de calidad que permita mejorar el nivel de servicio a la Agencia y contribuir a la satisfacci3n del usuario mediante la puesta en marcha de sus actividades.
3. La investigaci3n revel3 datos, de los cuales se comprobaron, que los usuarios necesitan una mejor calidad de atenci3n y contar con un espacio màs amplio para la elaboraci3n de sus tràmites registrales y un sistema tecnol3gico que permita disminuir los tiempos de espera y colabore con un mejor desempeñu de los procesos.
4. La presente investigaci3n tiene como finalidad la aplicaci3n de distintos modelos de gesti3n de calidad para los procesos de cedulação de manera fìsica y tecnol3gica que beneficie a los ciudadanos ecuatorianos y le d3 mayor sensibilidad y capacidad a los funcionarios para realizar un mejor trabajo.

Recomendaciones

1. Al Registro Civil Norte para que lo más pronto posible desarrolle técnicas para la implementación de modelos de gestión de calidad en los procesos de cedulación para que se convierta en una planificación a mediano plazo, con el objetivo de mejorar estándares de calidad.
2. Al Registro Civil Norte para que a través de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios y funcionarios, se dé cuenta de las fortalezas y debilidades con el que cuenta el servicio de cedulación en la Agencia y proponga vías de cambio para satisfacción de los ciudadanos y trabajadores de la Agencia.
3. Al sistema de capacitación virtual de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para que a través de la propuesta decida elaborar capacitaciones frecuentemente a los operadores de cedulación, especialmente a aquellos que cometen más errores en la emisión de las cédulas para mejorar el servicio a la ciudadanía.
4. Al Gobierno de la República del Ecuador para que tome en cuenta estas medidas y genere un presupuesto que abastezca las necesidades de la institución a nivel de infraestructura y tecnología.

REFERENCIAS

- Biegler J, 1. (1983). *Administración*. Guayaquil: Biegler J.
- Civil, H. (2015). Historia civil. *historia civil*, 51.
- EstadísticasC. (2016). *Cedulacion*. guayaquil: Estadísticas.
- Eustorgio S, 2. (2005). *Derecho Administrativo*. Guayaquil: Derecho Adminisitrativo.
- F, G. (11 de abril de 1993). *Normativa para la elaboración de un procedimiento contable*. Obtenido de Normativa para la elaboración de un procedimiento contable: <http://www.monografias.com/trabajos96/normativa-elaboracion-procedimiento-contable/normativa-elaboracion-procedimiento-contable.shtml>
- Gaspar. (2016). *cedula primera vez*. guayaquil: cedula.
- Gaspar.R. (2016). *cedula por renovacion*. guayaquil: renovacion.
- GasparR. (2016). Guayaquil: Archivos Registro Civil.
- GasparR. (2016). *cedulacion* . guayaquil: registro civil.
- GasparR. (11 de OCTUBRE de 2016). ISO. . GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR.
- ISO. (2015). *Gestion de calidad*. Guayaquil: ISO 9000.
- ISO. (12 de SEPTIMBRE de 2016). 9001. *PROCESOS*. GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR: ISO 9001.
- iso, h. (9 de 9 de 2012). *historia iso*. Obtenido de historia iso: <https://sites.google.com/a/cetys.net/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso9000/home/historia-de-iso900>
- ISO9000. (4 de SEPTIEMBRE de 2015). *ISO*. guayaquil: ISO. Obtenido de GESTION DE CALIDAD.
- isotool. (3 de marzo de 2014). *isotool*. Obtenido de isotool: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- Juran, J. (2001). Gestión de la Calidad. En calidad, *calidad* (pág. 63). mexico: calidad.
- Legal, E. (8 de nov de 2008). *Ecuador Legal Online*. Obtenido de Ecuador Legal Online: <http://www.ecuadorlegalonline.com/consultas/registro-civil/cedula-de-identidad-y-ciudadania/>

- Levin, F. (2 de septiembre de 1979). *preguntas de investigacion*. Obtenido de preguntas de investigacion:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/preguntas-de-investigacion.html>
- Obetivos. (15 de noviembre de 2011). *registro civil*. Obtenido de registro civil:
<https://www.registrocivil.gob.ec/>
- Ordoñez, F. (2012). Entidades . *Empresas*, 455.
- Peru21, 2. (2016). Qué es la Gestión Pública? *Perú21*, 1.
- Porter, M. (2002). Base de una competitividad sostenible. *Dinero*, 2.
- Procesos. (11 de noviembre de 2006). Procesos internos. *Procesos*. guayaquil, guayas, ecuador: Procesos registrales.
- questionpro. (8 de 1 de 2012). *questionpro*. Obtenido de questionpro:
<http://www.questionpro.com/es/datos-cuantitativos.html>
- R, M. (12 de mayo de 1990). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importados*. Obtenido de Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importados:
<http://www.monografias.com/trabajos16/procedimiento-administrativo/procedimiento-administrativo.shtml>
- Registro C.I.C, 2. (2007). *Antecedentes del Registro Civil, Identificación y Cedulación*. Guayaquil: Registro Civil.
- Registro C.I.C, 2. (5 de abril de 2013). *Registro Civil, Identificación y Cedulación*. Obtenido de Registro Civil, Identificación y Cedulación:
<https://www.registrocivil.gob.ec/?p=1356>
- Registro Civil, 2. (2000). *Registro Civil*. Guayaquil: Registro Civil.
- Registro Civil, I. y. (5 de septiembre de 2005). Registro Civil, Identificación y Cedulación. *Registro Civil, Identificación y Cedulación*, 1.
- Search, F. (6 de oct de 2012). *Wikipedia*. Obtenido de Wiki:
https://familysearch.org/wiki/es/Gu%C3%ADa_de_investigaci%C3%B3n_en_Latinoam%C3%A9rica_-_Registros_civiles
- Snheider, B. (2000). Procesos. *Procesos*, 1.
- V.Otun, 2. (2006). Administración Pública. En Otun, c (pág. 345). Guayaquil: Administración Pública.
- Vega, G. (6 de oct de 2014). Subordinación Política. *scielo*, pág. 60.
- Velez, S. (22 de octubre de 2016). Turnos RC. (R. Gaspar, Entrevistador)

Wikipedia. (7 de Octubre de 2009). *Normas ISO 9000*. Obtenido de Normas ISO 9000: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

Wikipedia. (5 de SEPT de 2010). *Registro Civil*. Obtenido de Rc: https://es.wikipedia.org/wiki/Registro_civil

Wikipedia, 2. (2000). *Registro Civil*. Obtenido de Antecedentes: https://es.wikipedia.org/wiki/Registro_civil

www.eumed.net. (15 de abril de 2005). *Gestion de Calidad*. Obtenido de Gestion de Calidad: www.eumed.net

www.ucc.co. (23 de mayo de 2007). *Sistema de Gestion de Calidad*. Obtenido de Calidad de los procesos: www.ucc.co

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gaspar Baidal, Ricardo Samuel**, con C.C: # **0931377683** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Propuesta de gestión de calidad en el área de cedulaación del Registro Civil Guayaquil Norte** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de Marzo de 2017**

f. 

Nombre: **Gaspar Baidal, Ricardo Samuel**

C.C: **0931377683**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta de gestión de calidad en el área de cedulación del Registro Civil Guayaquil Norte		
AUTOR	Gaspar Baidal, Ricardo Samuel		
REVISOR	Vicente Paul, Armijos Tandazo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de Marzo de 2017	No. DE PÁGINAS:	67
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del recurso humano, administración, estadística.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicio, usuarios, tecnología, funcionarios, gestión, espacio, calidad, capacitación.		
RESUMEN:	<p>Se realizó esta investigación en respuesta a los diversos problemas que presenta el Registro Civil Identificación y Cedulación específicamente en la Agencia Norte en términos de servicios de cedulación debido a varios factores externos e internos como son la pobre capacitación con la que cuentan los operadores de módulo, sistemas tecnológicos ineficientes, reducido espacio geográfico que no abastece para la cantidad de usuarios que a diario atiende esta agencia. Todo esto da como resultado a que hoy en día esta agencia este en boca de malos comentarios y de la constante crítica por parte de los ciudadanos. Esto conlleva a buscar y analizar posibles correctivos con la finalidad de mejorar el servicio público no solo a nivel local sino nacional a través de la implementación de normas de calidad. Para la presente investigación se usó el método propositivo de campo y documental ya que promueve un sistema de gestión de calidad que ayuda a mejorar los procesos para la satisfacción del usuario y se elaboró en las instalaciones del Registro Civil Norte.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-4-3080647	E-mail: gasparbaidal@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Román Bermeo, Cynthia Lizbeth		
	Teléfono: +593-9-84228698		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			