



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS

COMPONENTE PRACTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION GESTION DE
LAS PYMES

TÍTULO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2021.

AUTOR:

LCDA. SULLY GRACIELA JARAMILLO FIGUEROA

TUTOR

MAGISTER EDUARDO PICO

LA LIBERTAD –ECUADOR

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| AUTORÍA DEL TRABAJO..... | VI |
| APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR..... | VII |
| DEDICATORIA..... | VIII |
| AGRADECIMIENTO..... | IX |
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN..... | X |
| Resumen..... | 1 |
| Abstract..... | 1 |
| Introducción:..... | 2 |
| Definición o Planteamiento del Problema..... | 3 |
| Formulación del problema:..... | 4 |
| Justificación..... | 4 |
| Objetivos de la investigación..... | 5 |
| Objetivos..... | 5 |
| Objetivo general..... | 5 |
| Objetivos específicos..... | 5 |
| MARCO CONCEPTUAL..... | 6 |
| Calidad..... | 6 |
| Sistema de gestión..... | 6 |
| Sistema de Gestión de Calidad (SGC)..... | 7 |
| Norma ISO 9001..... | 7 |
| Cultura organizacional..... | 8 |
| Desarrollo Organizacional..... | 8 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 9 |
| Tipo de investigación..... | 9 |
| Diseño..... | 9 |
| Población y Muestra..... | 9 |
| Población..... | 9 |
| Muestra..... | 10 |
| Técnica e instrumento..... | 10 |
| Procesamiento de datos..... | 10 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 11 |
| Tangibilidad..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| | 11 |
| Confiabilidad..... | 12 |
| <i>Figura 2. Confiabilidad</i> | 12 |
| Sensibilidad..... | 12 |
| Seguridad..... | 13 |
| Empatía..... | 14 |
| Porcentaje de satisfacción..... | 15 |
| Índice de Calidad..... | 15 |
| ESTUDIO O ANÁLISIS DEL CASO..... | 16 |
| Título..... | 16 |
| Diagnostico..... | 16 |
| Objetivos..... | 17 |
| Objetivo general..... | 17 |
| Objetivos específicos..... | 17 |
| Fundamentación..... | 18 |
| Desarrollo o cuerpo del texto..... | 19 |
| Mapa de procesos del Registro Civil..... | 19 |
| Análisis situacional..... | 20 |
| Justificación de la propuesta..... | 23 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TRABAJO..... | 25 |
| CONCLUSIONES..... | 25 |
| RECOMENDACIONES..... | 26 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 26 |
| ANEXOS..... | 29 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 9 |
| Tabla 2..... | 11 |
| Tabla 3..... | 12 |
| Tabla 4..... | 12 |
| Tabla 5..... | 13 |
| Tabla 6..... | 14 |
| Tabla 7..... | 15 |
| Tabla 8..... | 15 |
| Tabla 9..... | 15 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Elementos tangibles..... | 11 |
| <i>Figura 2.</i> Confiabilidad..... | 12 |
| <i>Figura 3.</i> Sensibilidad..... | 13 |
| <i>Figura 4.</i> Seguridad..... | 14 |
| <i>Figura 5.</i> Empatía..... | 15 |
| <i>Figura 6.</i> Índice de calidad..... | 16 |
| <i>Figura 7.</i> Propuestas..... | 23 |

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de las Pymes, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Sully Graciela Jaramillo Figueroa con cédula de identidad número 0925271447 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

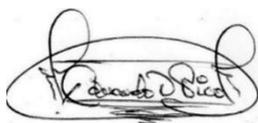
A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Sully Jaramillo Figueroa', enclosed within a faint rectangular border.

Lcda. Sully Jaramillo Figueroa

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “ Sistema de Gestión de Calidad en el Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Salinas, año 2021”, elaborado por el señor (a) Sully Graciela Jaramillo Figueroa, del Programa de Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de las Pymes, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Pico Gutierrez

PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

Con mucha emoción, gratitud y cariño dedico este trabajo de Titulación a mis Padres quienes confiaron en mí y en mi superación, además de ser el apoyo total en todas las facetas de mi vida, a mis bellos hijos Charles, Paulina y Emilia Juez por su paciencia y comprensión, a mi esposo por su ayuda y permitirme siempre cumplir mis ideales alentándome a continuar, a Upse que me dio esta gran oportunidad de Superación profesional y finalmente a mí porque me lo merezco y porque fui capaz.

A handwritten signature in purple ink, reading "Sully Jaramillo Figueroa". The signature is stylized and cursive, with the first name "Sully" being the most prominent.

Sully Jaramillo Figueroa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque me lleno de fuerzas y motivación para esta ardua tarea, a mi familia, a mis compañeros de la Cohorte por su generosidad, a mis maestros que dieron lo mejor de sí para alimentarnos de conocimientos y a todas las personas de la Universidad que han intercedido de alguna forma para lograr cumplir esta meta.

A handwritten signature in purple ink, reading "Sully Graciela Jaramillo Figueroa". The signature is stylized and cursive, with the first name "Sully" being the most prominent.

Sully Graciela Jaramillo Figueroa

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

DIRECTOR DE CARRERA

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez,

Mgt.DOCENTE TUTOR

Lcda. Paola Cortez Clavijo

DOCENTE ESPECIALISTA

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

COORDINADOR MAE.

Abg. Victor Coronel Ortiz, MSc

SECRETARIO GENERAL

UPSE

TÍTULO DEL COMPONENTE PRÁCTICO

Sistema de gestión de calidad en el registro civil identificación y cedulaación del cantón salinas, año 2021.

Resumen

El presente trabajo de investigación está dividido en cuatro partes y tiene como fin evaluar el sistema de gestión de calidad que emplea la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulaación. La primera parte consta de una introducción breve del tema a investigar, la definición del problema sobre el cual gira la investigación en busca de encontrar una solución, la justificación y los objetivos tanto general, que pretende *evaluar el Sistema de Gestión de Calidad del Registro Civil*, como los específicos donde se *analiza, identifica y determina* los aspectos relevantes relacionados a la consecución del objetivo general.

La segunda parte comprende el marco conceptual y metodológico de la investigación donde según la muestra se procedió a encuestar a 174 usuarios, se procesaron los datos para obtener los resultados respectivos. En la tercera parte se efectuó el estudio o análisis de caso donde se detallan los fundamentos, diagnósticos y componentes de la presente investigación.

Por último, la cuarta parte establece las conclusiones en base a los resultados obtenidos y las y recomendaciones que ayudarán a mitigar las falencias identificadas de acuerdo con la opinión de los usuarios encuestados y a mejorar la calidad de servicio que ofrece la institución actualmente.

Palabras claves: *Sistema de Gestión de Calidad, Servqual, Servicio al cliente.*

Abstract

This essay is divided into four parts and its purpose is to evaluate the management quality system used by the General Directorate of Civil Registry, Identification and Identification. The first part consists of a brief introduction of the topic to be investigated, the definition of the problem on which the research revolves in search of finding a solution, the justification and the general objectives, which aims to evaluate the Quality Management System of the Civil Registry., such as the specific ones where the relevant aspects related to the achievement of the general objective are analysed, identified and determined.

The second part includes the conceptual and methodological framework of the research where, according to the sample, 174 users were surveyed, the data was processed to obtain the respective results. In the third part, the case study or analysis was carried out, detailing the foundations, diagnoses and components of this investigation.

Finally, the fourth part establishes the conclusions based on the results obtained and the recommendations that will help mitigate the shortcomings identified according to the opinion of the users surveyed and improve the quality of service currently offered by the institution.

Keywords: Quality Management System, Servqual, Customer Service.

Introducción:

Las organizaciones en general dentro de la sociedad actual se enfrentan cada vez a nuevos desafíos, competencias y necesidades, por lo cual, toda institución ya sea pública o privada que ofrezca al mercado un producto o servicio debe de funcionar en base a una buena gestión de calidad que permita la satisfacción del cliente, ya que es este quien emitirá un juicio de valor sobre la calidad de servicio recibido.

Un sistema de gestión de la calidad implementado de forma correcta y adecuada permite trabajar asegurando la satisfacción de las partes involucradas (cliente y empresa), mediante la planificación de actividades que permite mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y operaciones (Serrano, 2018). Lo anterior expuesto conlleva a la generación de ventajas competitivas.

Para conseguir un servicio de calidad es importante tomar como referencia las normas ISO que proponen distintos parámetros a seguir en busca de garantizar que las organizaciones puedan tener un adecuado Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y cumplir acertadamente con una política y objetivos que conlleven a dirigir y controlar adecuadamente una organización (Villa, y Vásquez, 2007).

Por lo tanto, esto se hace efectivo mediante una correcta planificación y control de los procesos, lo cual se traduce en trabajar bajo un esquema de eficacia y eficiencia, evitando cualquier tipo de error o falla a la hora de brindar un servicio.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC) si bien es cierto al ser una institución pública y que ofrece servicios que obligatoriamente todo ciudadano en algún momento debe requerir, carece de competencia siendo considerado hasta cierto punto monopolio natural, por ende, debe estar regulada bajo parámetros estatales que vigilen una adecuada atención y servicio en base a una gestión de calidad.

La Agencia de la DIGERCIC ubicada en el Cantón Salinas, implementó en el 2016 su proceso de gestión de calidad bajo estrictas normas internacionales (ISO

9001) con el fin de llevar un control de su taxonomía de servicios y que estos estén orientados en beneficio de los usuarios.

Definición o Planteamiento del Problema

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es una entidad pública que se rige bajo el control de la Contraloría General del Estado, a Nivel Nacional los funcionarios deben seguir los mismos estándares en todas las agencias habilitadas, y por ende, deben cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad que tiene la institución, sin embargo, se han presentado distintas quejas de los usuarios por el servicio que reciben especialmente en las ciudades como Quito y Guayaquil.

Por su parte la Coordinación Zonal 5 cuya matriz principal se encuentra localizada en la ciudad de Milagro también ha presentado quejas y denuncias por parte de usuarios quienes en algún momento no han estado conforme por el servicio que reciben, lo cual afecta la buena imagen de la institución y a su vez influye en la hora de calificar los objetivos y metas por zonas.

En la provincia de Santa Elena perteneciente a la Coordinación Zonal 5, la DIGERCIC cuenta con 2 agencias principales, una ubicada en el cantón Santa Elena y la otra en el cantón Salinas dentro de las instalaciones del Centro de Atención Ciudadana (C.A.C.), esta última ofrece gran parte de los servicios que brinda la DIGERCIC a los ciudadanos.

Hasta el año 2007 Registro Civil presentaba innumerables quejas por la pésima calidad de atención que se daba a la ciudadanía, infraestructura inadecuada, equipos de operación obsoletos, demora en el tiempo de brindar servicios, etc., esta realidad cambiaría a finales de ese mismo año, donde a fin de mejorar el servicio, se incorporó equipos modernos y a su vez se mejoró la infraestructura.

Pese a todos los cambios realizados en busca de mejorar y brindar un servicio de calidad, no fue sino hasta el 2016 donde la institución implementó por primera vez en esta agencia un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sin embargo, no se sabe su nivel de influencia ni el impacto que pueda tener en la ciudadanía.

Formulación del problema:

¿Cómo aporta el sistema de gestión de calidad en el registro civil identificación y cedulación del cantón salinas, año 2021?

Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar de qué forma pone en práctica el Sistema de Gestión de Calidad la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a la hora de brindar un determinado servicio requerido por los usuarios.

Para ello es importante saber que el principal regulador de los sistemas de gestión de calidad en el país es el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) quienes se basan en las normas más populares de la organización internacional ISO: la 9001.

El SAE es la entidad que avala la competencia técnica de estos organismos de certificación para que auditen y certifiquen los sistemas de calidad en las empresas públicas, en la cual entra la Dirección General de Registro Civil.

En vista a lo expuesto en los párrafos anteriores se justifica la presente investigación en vista a que hay que dar cumplimiento al buen uso al sistema de gestión de calidad que pone en práctica el Registro Civil ya que es un requerimiento de la SAE y de no cumplirse puede generar sanciones a la institución.

A su vez, también se justifica debido a que no hay estadísticas previas referente al tema de estudio, por lo cual, los resultados que se obtengan servirán como base académica o punto de origen para estudiantes o docentes que realicen futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio, así mismo servirá como aporte para otras entidades públicas o privadas que empleen un Sistema de Gestión de Calidad.

Otro de los justificativos del presente estudio es de identificar en que aspectos podrían mejorar los colaboradores a la hora de brindar el servicio, ya que son estos los que tienen contacto directo con el usuario final, al no tener identificadas

las falencias no se pueden proponer mejoras para favorecer y a su vez involucrar a todos los miembros del Registro Civil de Salinas, del mismo modo implementar acciones dentro de la entidad que faciliten la toma de decisiones y obtener un Desempeño Organizacional eficaz y eficiente.

Objetivos de la investigación

Objetivos

Objetivo general

- Instaurar el Sistema de Gestión de Calidad del Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Salinas

Objetivos específicos

- Identificar de qué forma aplica el Registro Civil agencia Salinas, el Sistema de Gestión de Calidad.
- Analizar el desempeño de los colaboradores del Registro Civil de la agencia Salinas.
- Determinar indicadores determinan la de Gestión de Calidad en el Registro Civil agencia Salinas.

MARCO CONCEPTUAL

Calidad

La calidad a lo largo del tiempo ha sido considerada como parte fundamental para las grandes y medianas empresas en su afán de mantener y ganar nuevos prospectos de cliente. (Matsumoto, 2014), por su parte Hernández, Chumaceiro, y Atencio, (2009) indican que el término calidad ha tenido su evolución a lo largo del tiempo y que consiste en ofertar un producto o servicio que cumpla con las expectativas dadas por los clientes, teniendo una total satisfacción, dado esto es importante que la empresa los conozca e identifique. (Velázquez, Castañeda y Zapata, 2017).

Por su parte Ashton, (1997) menciona que calidad es la capacidad que tiene un determinado objeto para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del usuario.

La calidad también consiste en desarrollar, diseñar, fabricar y mantener un estándar ya sea de producto o servicio, procurando que este sea el más económico, útil y siempre satisfactorio a las necesidades del usuario o cliente (Dias, 2012).

Tomando como referencia las definiciones dada por los autores mencionados, se puede indicar que la calidad esta implícitamente relacionada con las exigencias de los consumidores basadas en la satisfacción de sus necesidades.

Sistema de gestión

Sistema: Conjunto de elementos que se relacionan entre sí de forma ordenada y secuencial en distintos objetos (Segura, 2005) y *Gestión*: Consiste en el acto de realizar actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Segura, 2005).

Por lo tanto, se puede indicar que un sistema de gestión es un conjunto de elementos o procesos que se relacionan e interactúan simultáneamente con el fin de lograr un objetivo para la organización, a su vez su correcta aplicación permite optimizar recursos, reducir costes innecesarios y ser as eficiente en la productividad.

Kaplan y Norton, (2008) mencionan que un sistema de gestión permite identificar datos en tiempo real con el fin de tomar decisiones oportunas corrigiendo errores a tiempo, Ulloa, 2012 menciona también que un sistema de gestión es una herramienta que permite controlar, organizar y automatizar las distintas actividades administrativas de

una empresa, analizando rendimientos y riesgos con el fin de conseguir el ambiente laboral.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El sistema de gestión de Calidad tuvo su origen a inicio de los años 50, el primer personaje en dar a conocer sus indicios de su significado fue Armand Feigenbaum, quien resalto ideas de calidad total con enfoques de sistemas (Ortiz, 2015). Posteriormente James en 1997 extendió el concepto de sistema de gestión de calidad, indicando que era un diseño que proporciona apoyo y mecanismos necesarios para facilitar la guía de actividades relacionadas a la eficiencia (Cartaya, 2008).

Siguiendo con la evolución de la gestión de sistema de calidad, el autor Cuatrecasas en el año 2001 lo define como el conjunto de la estructura organizacional, que conlleve responsabilidades y procedimientos en los sistemas que se asocian para llevar a cabo una correcta gestión de calidad (Pico, 2006).

Un concepto más actualizado es el que propone Herrera (2012) quien establece que un SGC es una manera de llevar a cabo las actividades de trabajo asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo cual se planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia.

Gómez (2009) por su parte define al sistema de gestión de calidad como el grupo de elementos basados en procesos, que mantienen una política de trabajo enfocada en lograr los objetivos, a su vez indica que dichos elementos pueden ser recursos humanos, económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia,

Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 es el ente regulador internacional de los sistemas de gestión de calidad, que reúne todos complementos administrativos de calidad que una organización debe tener para un sistema efectivo y un producto o servicio óptimo de calidad (Mesquida, Mas, Amengual, y Cabestrero, 2010).

Es importante en este punto considerar que los clientes o usuarios se inclinarán por los proveedores de un producto o servicio que cuenten con esta acreditación (Yáñez, 2008), ya que es la única forma de asegurarse que la empresa seleccionada cumple a cabalidad

con un correcto sistema de gestión de calidad y que es reconocida por más de 640.000 empresas a nivel mundial (Hurtado, Rodríguez, Fuentes, y Galleguillos, 2009).

Cultura organizacional

La cultura organizacional se la puede definir como el comportamiento de los colaboradores de la empresa a la hora de realizar sus actividades cotidianas de trabajo, así como sus valores, creencias conocimientos y forma de pensar que poseen y como lo ponen en práctica dentro de la organización (García, Claver, Yurrebaso, y Carrizo, 2006).

Algo relativo es lo que mencionan Hernández, Galvis, y Narváez, (2003) quienes indican que la cultura organizacional establece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción en los colaboradores de la organización, guiando su forma de decisiones y otras actividades.

Belalcázar, (2012) habla sobre la cultura organizacional indicando que esta incluye lineamientos imperecederos que dan forma al comportamiento y que a su vez cumple las siguientes funciones:

Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional permite a la empresa identificar y examinar la cultura, estructura, fortalezas y debilidades de una empresa con el fin de mejorar eficientemente el desempeño individual y grupal de los colaboradores (Cristiani, 2012).

La alta dirección de una empresa debe tener una visión tan amplia que le permita lograr sus estrategias, planes y acciones, incursionando de la forma correcta en los diferentes escenarios donde realmente se desea ingresar, además ellos deben proveer los mecanismos que sean necesarios para lograr el desarrollo organizacional óptimo (Vargas, 2016).

Torres (2009) define el desarrollo organizacional como una respuesta adecuada al cambio, generando una estructura de aprendizaje con la intención de cambiar paradigmas de tal forma que estas puedan acoplarse con mayor facilidad a las nuevas tendencias tecnológicas, nuevos mercados, desafíos y los distintos cambios que suelen aparecer en el transcurso de la gestión.

El desarrollo organizacional se refiere también al cambio planeado dentro de una organización que involucra un grupo de aspectos importantes basados en valores

humanísticos y democráticos por medio de los cuales se pretende mejorar la eficacia de las organizaciones y el bienestar de los empleados (Espinoza, 2014).

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: Debido a que, a partir de la recopilación de datos, posterior procesamiento y análisis de los resultados obtenidos se pretende identificar las causas y efectos que influyen con relación al sistema de gestión de calidad en el desarrollo organizacional del Registro Civil, agencia Salinas.

Diseño

Cuantitativo: Para la presente investigación el diseño a emplear es el cuantitativo debido a que se está utilizando para consolidar grandes cantidades de datos, numéricos y determinar resultados estadísticos que permiten la toma de decisiones de un problema identificado.

Población y Muestra

Población

La población del actual trabajo comprende a los usuarios que acuden a la agencia Salinas, para ello se tomó como referencia los tiques vendidos en el mes de agosto, de los distintos servicios que brinda esta agencia, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Servicios brindados en agosto

| | Servicios | Cantidad |
|------------|--|-----------------|
| Detalle de | servicios de registro civil | 433 |
| Detalle de | servicios de información registral | 1419 |
| Detalle de | servicios de identificación y cedulación | 2727 |
| Pasaportes | | 302 |
| | Total | 4881 |

Fuente: Departamento financiero DIGERCIC Santa Elena.

La tabla 1 indica que se debe tomar como referencia a 4881 usuarios para el cálculo de la muestra.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se tomó el número de usuarios (4.881) que acudieron por un servicio en el mes de agosto en la agencia Salinas, y se trabajó con un error típico del 5% una probabilidad de ocurrencia de $p=0,3$ y $q=0,7$ respectivamente y un valor de z de 1,96 con esto se empleó la fórmula correspondiente detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)e^2 + Zpq}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,3)(0,7) 4.881}{(4.881 - 1)(0,05)^2 + (1,96)(0,3)(0,7)}$$

$$n = \frac{2200}{13}$$

$$n = 174$$

Técnica e instrumento

Las técnicas e instrumento de investigación a implementar son:

Encuestas al cliente: La técnica a emplear en el levantamiento de información es la encuesta, que de acuerdo con el resultado de la muestra debe emplearse a 174 usuarios que acudan al Registro Civil.

Cuestionario: El instrumento a emplear es el cuestionario, mismo que está comprendido por 15 ítems basado en el modelo de medición de servicio al cliente Servqual, a su vez se toma como referencia la escala de Likert del 1 al 5 (ver Anexo 2).

Procesamiento de datos

Una vez realizada la encuesta a los distintos usuarios, los datos fueron procesados en el programa Microsoft Office Excel, que facilita la tabulación de los resultados y a su vez permite obtener gráficos de tendencias para establecer comparaciones entre las 5 dimensiones analizadas.

ANALISIS DE RESULTADOS

Tangibilidad.

Con los resultados de esta dimensión se puede determinar si los aspectos físicos del Registro Civil como: equipos de aspectos modernos, instalaciones físicas de la institución y apariencia de los funcionarios; cumplen con las expectativas de los usuarios que tenía un tope de 4,5. La brecha obtenida en esta dimensión fue de -0,38 que de acuerdo con el modelo Servqual aún se debe mejorar la calidad de servicio en los aspectos antes mencionados.

Tabla 2
Elementos Tangibles

| | | Resultados de tangibilidad | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|-------------|--------------|
| | | Perspectiva | Expectativa | Resultado |
| A.1 | El Registro Civil cuenta con equipos de aspecto moderno. | 4,11 | 4,50 | -0,39 |
| A.2 | Las instalaciones físicas del Registro Civil son agradables y atractivas. | 4,22 | 4,50 | -0,28 |
| A.3 | La apariencia del personal del Registro Civil está siempre limpia. | 4,05 | 4,50 | -0,45 |
| Promedio | | 4,12 | 4,50 | -0,38 |

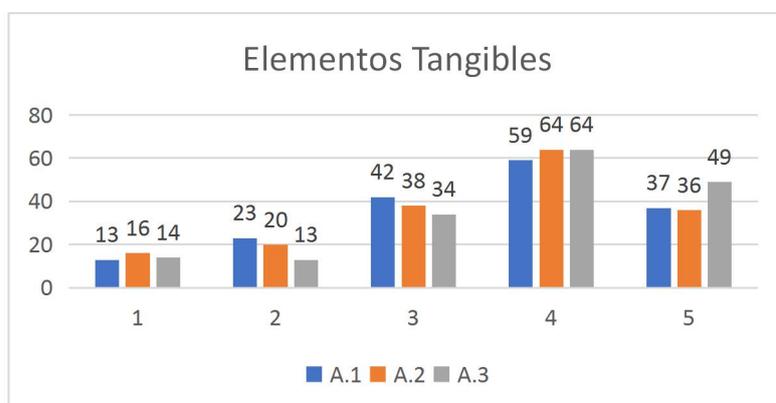


Figura 1. Elementos tangibilidad

Confiabilidad.

Esta segunda dimensión determina si el personal del Registro Civil se preocupa por resolver los problemas de los usuarios, a su vez si estos ofrecen un buen servicio y si cumplen con el tiempo que prometen dar la atención, la brecha correspondiente a esta dimensión fue de -0,52.

Tabla 3
Confiabilidad

| Confiabilidad | | | | |
|-----------------|--|-------------|-------------|--------------|
| | | Perspectiva | Expectativa | Resultado |
| A.4 | Cuando el usuario tiene un problema, el personal del Registro Civil se preocupa por resolverlo. | 3,98 | 4,50 | -0,52 |
| A.5 | El Registro Civil siempre ofrece un buen servicio. | 4,08 | 4,50 | -0,42 |
| A.6 | El Registro Civil cumple con el tiempo en que prometen dar el servicio (entrega de certificados, cédulas). | 3,9 | 4,50 | -0,6 |
| Promedio | | 3,98 | 4,50 | -0,52 |

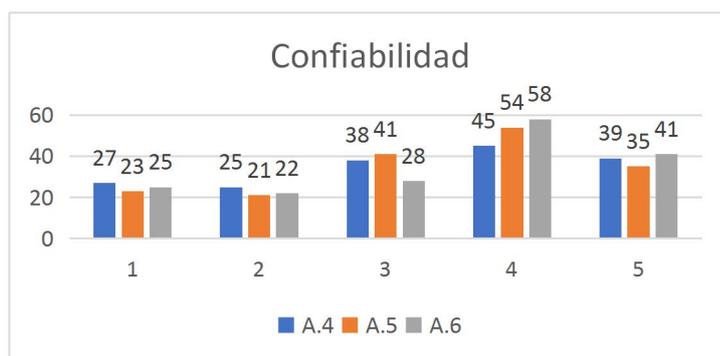


Figura 2. Confiabilidad

Sensibilidad.

La presente dimensión tiene como fin determinar que tan bien el Registro Civil informa a los usuarios sobre sus horarios de servicios, si los funcionarios llegan puntual al trabajo y si están siempre dispuestos a ayudar a los requerimientos de los usuarios. La brecha obtenida en esta dimensión fue de -0,49 que establece cierta inconformidad por parte de los usuarios con los ítems antes mencionados.

Tabla 4
Sensibilidad

| Sensibilidad | | | | |
|--------------|---|-------------|-------------|--------------|
| | | Perspectiva | Expectativa | Resultado |
| A.7 | El Registro Civil mantiene informado a los clientes con | 3,99 | 4,50 | -0,51 |

| | | | | |
|-----------------|--|-------------|-------------|--------------|
| | respecto a los horarios de servicios. | | | |
| A.8 | Los empleados del Registro Civil brindan un servicio puntual y rápido. | 3,96 | 4,50 | -0,54 |
| A.9 | El personal del Registro Civil siempre está dispuesto a ayudarlos. | 4,10 | 4,50 | -0,40 |
| Promedio | | 4,01 | 4,50 | -0,49 |

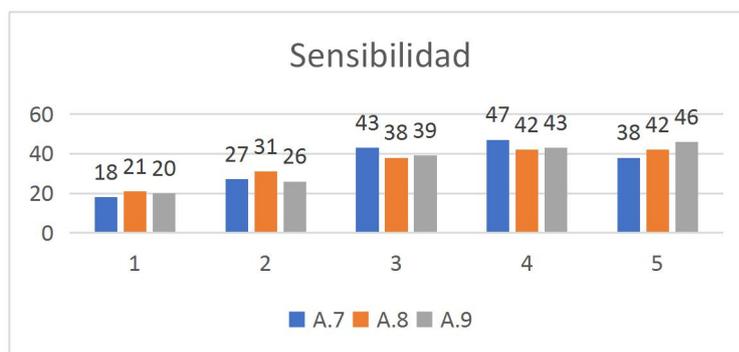


Figura 3. Sensibilidad.

Seguridad.

La dimensión de seguridad evalúa si los funcionarios de la agencia del Registro Civil de Salinas, está capacitado para responder las consultas y atender las necesidades de los usuarios, si brindan total seguridad a los usuarios y si son siempre amables y cortés a la hora de atender. De acuerdo con la opinión de los usuarios se obtuvo una brecha de -0,45 valor que indica que aún existen ciertas deficiencias que se deben mejorar.

Tabla 5
Seguridad

| | | Seguridad | | |
|-----------------|--|------------------|-------------|--------------|
| | | Perspectiva | Expectativa | Resultado |
| A.10 | El personal del Registro Civil se encuentra capacitado para responder sus consultas y/o necesidades. | 4,07 | 4,50 | -0,43 |
| A.11 | Se siente seguro del que servicio brinda el Registro Civil | 4,08 | 4,50 | -0,42 |
| A.12 | El personal del Registro Civil es siempre amable y cortés con Ud. | 4,07 | 4,50 | -0,43 |
| Promedio | | 4,07 | 4,50 | -0,45 |

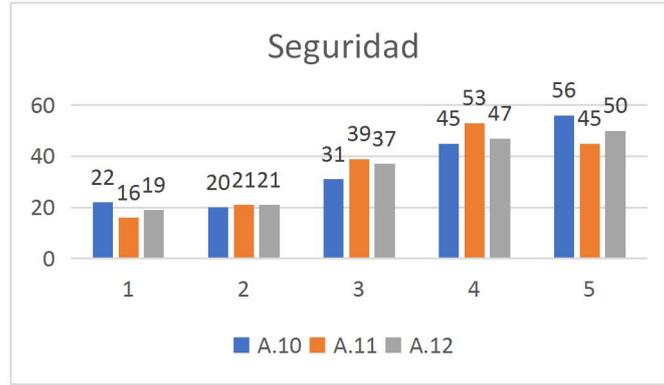


Figura 4. Seguridad

Empatía.

En esta ultima dimensión propuesto por el modelo Servqual, se evalúan aspectos como si los funcionarios del Registro Civil brindan una atención personalizada a los usuarios, si estos a su vez son empáticos ya sea a la hora de atender o cuando el usuario tenga algún problema específico, y si el horario de atención es conveniente o no, la opinión emitida por los usuarios encuestados establece una brecha de -0,50 indicando que se debe ser más empático.

Tabla 6
Empatía.

| | | Empatía | | |
|-----------------|---|----------------------------|------------------------|--------------|
| | | Ponderación Perspectiva | Puntaje Expectativa | Resultado |
| A.13 | El personal que labora en el Registro Civil le brinda a una atención personalizada. | 3,98 | 4,50 | -0,52 |
| A.14 | El Registro Civil cuenta con un horario de atención conveniente. | 4,05 | 4,50 | -0,45 |
| A.15 | El personal del Registro Civil es empático a sus necesidades específicas. | 3,98 | 4,50 | -0,52 |
| Promedio | | 4,00 | 4,50 | -0,50 |

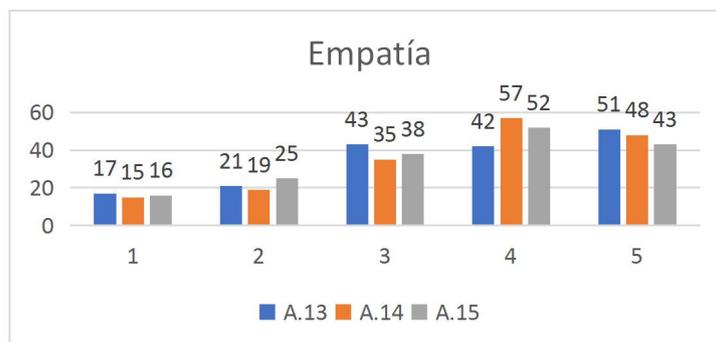


Figura 5. Empatía

Porcentaje de satisfacción

Una de las ventajas que da el modelo de medición Servqual es que esta herramienta permite determinar en qué porcentaje están satisfechos los usuarios con el servicio que están recibiendo, dicho porcentaje se obtiene con los promedios ponderados de cada dimensión con los cuales se saca un promedio general, este resultado se lo divide para 5 (tope máximo propuesto en la escala de Likert) y se obtiene el porcentaje de satisfacción, para el presente estudio se tuvo como resultado que los usuarios están en un 80,7% lo cual es muy bueno pero que aún falta un aproximado del 20% a mejorar.

Tabla 7
Porcentaje de satisfacción

| Dimensiones | Tangibilidad | Confiabilidad | Sensibilidad | Seguridad | Empatía |
|-------------------------|----------------------------------|---------------|--------------|-----------|---------|
| Promedio | 4,12 | 3,98 | 4,01 | 4,07 | 4,00 |
| Promedio General | 4,03 = 80,7% (Satisfecho) | | | | |

Índice de Calidad

Otra característica importante del modelo Servqual es el índice de calidad, que se obtiene mediante la resta entre las percepciones (opinión de los usuarios) y las expectativas (valor considerado por el autor) obteniendo las brechas para cada dimensión, al igual que el porcentaje de satisfacción el índice de calidad viene a ser el promedio general de todas las brechas y si su valor es negativo corresponde a un bajo nivel de calidad, si es igual a 0 establece un modesto nivel de calidad y por último si el valor obtenido es positivo establece un alto nivel de calidad con relación a los servicios que se brinda. Para el presente estudio el valor fue de -0,47 concluyendo que aún hay un bajo nivel de calidad, sin embargo, es un valor que se aproxima bastante a 0.

Tabla 8
Índice de calidad

| | Tangibles | Confiabilidad | Sensibilidad | Seguridad | Empatía |
|--------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Percepción | 4,12 | 3,98 | 4,01 | 4,07 | 4,00 |
| Expectativa | 4,50 | 4,50 | 4,50 | 4,50 | 4,50 |
| Brechas | -0,38 | -0,52 | -0,49 | -0,45 | -0,50 |
| Índice de Calidad | -0,47 | | | | |

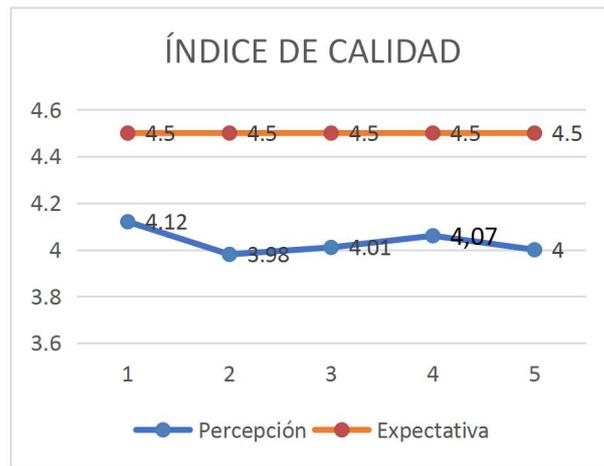


Figura 6. Índice de calidad.

ESTUDIO O ANÁLISIS DEL CASO

Título

Plan de mejora del Sistema de gestión de calidad en el registro civil identificación y cedulaación del cantón Salinas en la provincia de Santa Elena.

Diagnostico

De acuerdo con la recopilación de datos a través de las técnicas de estudios implementadas permitió identificar que hay un margen de un 20% en que los usuarios no están satisfechos con el servicio que reciben por parte de los operadores del registro civil y el servicio en general.

Es necesario proponer acciones correctivas en base al Sistema de Gestión de Calidad que pone en marcha la institución y así cumplir con la satisfacción y exigencias de los usuarios reduciendo las brechas entre expectativas y percepciones, que si bien es cierto son aceptables es importante indicar que siempre se puede mejorar.

Contar con la cédula de ciudadanía es un requisito obligatorio de cada ciudadano, por ende, en algún momento ya sea por este servicio o por los otros servicios que ofrece el Registro Civil agencia Salinas (pasaportes, certificados electrónicos, matrimonios, etc.) los ciudadanos van a tener que ir a la institución por lo cual, es importante brindarles un buen servicio.

Cabe indicar que la DIGERCIC a nivel general establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.

El presente plan está orientado en mejorar la calidad del servicio al usuario y de esta forma aumentar al menos en un 10% el porcentaje de satisfacción que actualmente tienen los usuarios del servicio recibido en la agencia Salinas.

Para lograr este objetivo es indispensable el compromiso de todo el personal que labora no solo en la agencia del Registro Civil de Salinas, sino también de la cabeza principal (Coordinador de oficina técnica) así como el jefe de la unidad de talento humano de la institución.

Objetivos

Objetivo general

Mejorar en al menos un 10% la calidad del servicio que ofrece la Dirección General de Registro Civil, agencia Salinas.

Objetivos específicos.

- Identificar los factores internos y externos de la Dirección General de Registro Civil, agencia Salinas
- Implementar estrategias acertadas que disminuyan las actuales brechas de servicio.
- Capacitar al personal operativo y administrativo que labora en la institución, agencia Salinas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la sucursal de la Dirección General de Registro Civil, agencia Salinas puede mejorar aún más el sistema de gestión de calidad que actualmente ponen en práctica los operadores a la hora de brindar los diferentes servicios a los usuarios.

El objetivo principal es en primera instancia incrementar en al menos 10% el porcentaje de satisfacción que actualmente tienen los usuarios, para ello es necesario identificar los factores internos y externos de la institución, implementación de estrategias adecuadas y a su vez capacitar tanto al personal operativo como administrativo.

El tiempo estimado en que se pretende cumplir con el objetivo general es de aproximadamente tres meses.

Fundamentación

En base al estudio realizado por Paz (2009), donde estudia minuciosamente las normas internacionales ISO 9001, determina que la forma más idónea de llevar a cabo un correcto Sistema de Gestión de Calidad en una institución ya sea pública o privada, es mediante la elaboración de un plan donde se establezcan los parámetros de implementación del S.G.C. por parte de los colaboradores.

A su vez esta misma autora manifiesta que se debe estar en constante monitoreo y evaluando que dicho sistema se esté cumpliendo por parte de los involucrados conforme lo establece el plan de acción, por su parte, los autores Arias, y Mayhua, (2015) establecen que la implementación de un correcto Sistema de Gestión de Calidad puede incrementar hasta en un 15% la productividad de la empresa.

La DIGERCIC determina los aspectos externos e internos que son relevantes para la consecución de los objetivos y su dirección estratégica que afectan a su capacidad para lograr metas establecidas y que son previstas dentro de su sistema de gestión de la calidad, mediante el plan estratégico institucional, por lo cual resulta importante efectuar un análisis FODA que permita conocer la situación actual de la empresa.

Tanto la filosofía institucional y la política de calidad están disponible y difundida para todos los funcionarios tanto operativo como administrativo por medio de la plataforma de INTRANET a la cual todos tienen libre acceso, también es posible darla a conocer por medio de la inducción, comités, infochannel, e-mails, entre otras acciones de comunicación efectiva.

La Dirección General de Registro Civil determina las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para el óptimo control y ejecución de sus procesos, además controla el fiel cumplimiento de los mismos por medio del encargado de la unidad de talento humano.

En el presente estudio de caso se enfoca en síntesis en la realidad institucional y las medidas correctivas que se deben tomar de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios.

Desarrollo o cuerpo del texto

A continuación, se expone lo concerniente al sistema de gestión de calidad empezando por el mapa de proceso que maneja el Registro Civil y que los funcionarios de la Agencia Salinas deben poner en práctica.

Mapa de procesos del Registro Civil

Siguiendo los parámetros ya establecidos a nivel nacional por la Dirección de Registro Civil, Identificación y Cedulación, es fundamental que todos los miembros que laboran o forman parte de la institución deban no solo saber sino también poner en práctica el mapa de proceso establecido, el cual establece el direccionamiento institucional del Registro Civil, mismo que deben ejecutar al pie de la letra los distintos funcionarios enfocándose siempre en el usuario final, este compuesto principalmente por:

- Gestión de servicio de información registral.
- Gestión de servicio de registro civil.
- Gestión de servicio de identificación y cedulación.
- Gestión de servicio electrónicos.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC) de la República del Ecuador se ha determinado tomando en cuenta los aspectos externos e internos, tales como servicios, procesos y sitios.

Todos estos aspectos están enfocados en brindar un buen servicio a los ciudadanos ayudados en la gestión de tecnología, información y comunicación.

En este apartado es importante indicar que el Registro Civil tiene como parte de sus generalidades institucionales liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, entre ellas tenemos:

- **Enfoque en el cliente:** se pone en práctica con la ayuda de la taxonomía de servicios ya establecida.
- **Implementación de política de calidad:** los funcionarios del registro civil deben poner en práctica la filosofía institucional de la institución, misma que es revisada cada dos años y que comprende:
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos de Calidad (Estratégicos)
 - Principios
 - Valores Institucionales
 - Política de calidad
 - Política de seguridad de la información
- **Comunicación:** La DIGERCIC debe determinar las comunicaciones internas y externas adecuados al S.G.C., que incluyan:
 - a) ¿Qué se debe comunicar?
 - b) ¿Cuándo se debe comunicar?
 - c) ¿A quién se debe comunicar?
 - d) ¿Cómo se debe comunicar?
 - e) ¿Quién debe comunicar?

Análisis situacional

El análisis situacional hace referencia a los aspectos internos y externos de la institución que permiten identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta el Registro Civil, agencia Salinas, a continuación, se detallan cada una:

Fortalezas

- La agencia Salinas simplifica trámites permitiendo brindar un mejor servicio de calidad, ahorrando tiempo y dinero al usuario.
- Los servicios como generación de certificados también se lo realiza por medio de diferentes canales de servicios electrónicos.
- Ubicación en el centro de atención ciudadana aumenta el tráfico de personas que asisten por un servicio del registro civil.
- Contar con un plan de contingencia para mitigar posibles afectaciones a los servicios.
- Los sistemas web institucionales atienden a la ciudadanía a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- Disponer de personal polifuncional con conocimientos en diferentes áreas operativas.

Debilidades

- Los funcionarios no se están debidamente capacitados para brindar un servicio y atención de calidad.
- Operadores carecen de conocimiento técnico para manejar los distintos conflictos que se presenten con los usuarios.
- SIR en proceso de mejora.
- No contar con infraestructura propia.
- Equipos, software y otras herramientas de trabajo están prácticamente al límite de su vida útil.
- Operadores y personal administrativo no cuentan con el título adecuado acorde a las funciones que desempeñan.
- Falta de comunicación entre las áreas administrativas y operativas.
- Los colaboradores desconocen la filosofía institucional de la institución (misión, visión, valores corporativos).

Oportunidades

- Establecer un proyecto de digitalización de libros (nacimiento, matrimonio y defunción) para reducir la pérdida de información.
- Ejecución de nuevas herramientas tecnológicas con el fin de reducir el tiempo de servicio al usuario.
- Establecer convenios con instituciones (públicas o privadas) que prestan el servicio de digitalización.
- Uso eficaz de los diferentes sistemas de facturación electrónica y revisión integral de especies valoradas e insumos para impresión de las actas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Impulsar y potenciar el uso de software libre.
- Disciplinar al usuario a emplear los medios digitales en donde pueden emitir sus certificados sin la necesidad de ir a la agencia. Salinas
- Emisión de pasaporte en la agencia Salinas.
- Aprovechar el posicionamiento e imagen de Registro Civil.

Amenazas

- Tramitadores cobran un valor adicional a los usuarios por ayudarlos en los distintos servicios de la DIGERCIC.
- Desconfianza y poca aceptación por parte de los usuarios con relación a los documentos electrónicos emitidos por la plataforma digital del Registro Civil.
- Disposiciones gubernamentales que pueden influir en el servicio que oferta la institución (aumento en el precio de cédulas y otros servicios).
- Arremetidas cibernéticas o infiltración de software malintencionado ponen en riesgos la operación normal y fuga de información relevante del Registro Civil.
- Cambios de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Trabajo.
- Ofertas de trabajo con mejores salarios en otras instituciones ocasiona la renuncia de profesionales de la institución.
- Desastres naturales.

Justificación de la propuesta

La implementación de la presente propuesta se justifica debido a las falencias identificadas en el levantamiento de información, donde se pudo evidenciar que no hay una satisfacción total por parte de los usuarios y esto se debe en parte por el servicio que reciben de los operadores de módulos.

Otro justificativo es reducir las brechas existentes entre las expectativas y percepciones, es decir, que el usuario después de haber recibido el servicio salga de la agencia con sus expectativas cumplidas, con esto automáticamente incrementará el porcentaje de satisfacción.

A continuación, se detallan las estrategias a implementar como parte de la mejora del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo organizacional de la institución, las propuestas están enfocadas de acuerdo con cada dimensión.



Figura 7. Propuestas

Supervisar la imagen de los operadores

Una de las falencias identificadas en el levantamiento de información fue que los operadores no mantenían siempre una imagen intacta, limpia o pulcra, por lo cual se propone que periódicamente se debe supervisar la apariencia de cada operador.

La persona encargada (jefe de talento humano o su delegado) debe guiarse por un protocolo a seguir al pie de la letra, y supervisar al personal a la entrada, durante sus funciones y a la salida de la jornada laboral.

A su vez es necesario que el personal cumpla con mantener limpio y ordenado su módulo de trabajo, revisar al inicio de la jornada que todo este sin ningún tipo de novedad y por último brindar un buen servicio.

Establecer indicadores:

Dentro de la dimensión de confiabilidad se propone los siguientes indicadores de medición:

- **Indicadores de cumplimiento:** este indicador permitirá determinar el cumplimiento de una determinada tarea y/o trabajo que se le asigne al operador de modulo encargado de brindar los servicios de la institución.
- **Indicadores de evaluación:** está enfocada en el rendimiento laboral de cada operador en relación con las metas, servicios o tareas asignadas, por ejemplo, número de cédulas emitidas por un operador x en el mes.
- **Indicadores de eficiencia:** está relacionada con el cumplimiento de las metas, servicios o tareas asignadas al operador, en este indicador también es importante considerar el tiempo en brindar un servicio.
- **Indicadores de gestión:** tiene como fin administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados.

Capacitación de todo el personal

Una de las propuestas que tiene como fin reducir las actuales brechas entre perspectiva y expectativas, es capacitar tanto al personal administrativo, como operativo del Registro Civil agencia Santa Elena, con temas específicos de atención y servicio al cliente, protocolos de servicios, que hacer en casos de que surja algún problema, implementación del buen clima laboral, etc.

Las capacitaciones tienen como fin que todo el personal que brinda directamente el servicio en esta agencia esté preparado para dar una buena atención, atender las solicitudes de los usuarios, responder acertadamente preguntas e inquietudes de los usuarios, etc.

Es importante indicar que las capacitaciones deben ser dadas por un experto en temas de capacitación y servicio al cliente y pueden ser dadas en la misma agencia y en base a la demanda de usuarios se podría determinar el día menos concurrido para que la persona encargada capacite al personal después de la jornada laboral.

En la siguiente tabla se detallan los temas propuestos a indagar dentro de la capacitación tanto para el personal administrativo como operativo:

Tabla 9.
Capacitaciones

| Personal | Temas | Objetivos |
|---------------------------|--|---|
| Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de quejas y reclamos • Atención al cliente • Normas de calidad. • Negociación | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el trato con los usuarios. • Conocer y aplicar técnicas de manejo de personal. • Facilitar el proceso de comunicación. |
| Personal Operativo | <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y eficiencia en la gestión de servicio. • Atención y servicio al cliente • Solución de conflictos • Clima laboral. | <ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica los procesos institucionales. • Mejorar la relación con los usuarios. • Responder correctamente inquietudes de los clientes. • Fomentar el buen clima laboral. |

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TRABAJO

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el instrumento de investigación se concluye lo siguiente:

- Se evidencia que existen ciertas deficiencias en el Sistema de Gestión de Calidad que implementa el Registro Civil Agencia Santa Elena lo cual afecta directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.
- El nivel de satisfacción que actualmente tienen los usuarios con el servicio recibido por parte de los colaboradores del Registro Civil Agencia Salinas es de 80,7% equivalente a satisfecho.
- Actualmente no existen indicadores de medición que permita evaluar de forma oportuna y apropiada el desempeño laboral tanto del personal operativo como administrativo.

RECOMENDACIONES

Del mismo modo se establecen las respectivas recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

- Tomar en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación y corregir las falencias identificadas para cada una de las dimensiones con el fin de reducir las brechas de las expectativas.
- Después de un lapso de 6 meses realizar nuevamente la encuesta Servqual con el objetivo de determinar si el porcentaje de satisfacción se ha incrementado o en su defecto disminuido con las propuestas efectuadas.
- Del mismo modo se recomienda evaluar cada 3 meses a todo el personal del Registro Civil con el fin de verificar su contribución en el desarrollo organizacional de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Ashton, T. (1997). La revolución industrial. *OUP Catalogue.*, 1760-1830.
- Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. *Informes psicológicos*, 12(1), 41-51.
- Cartaya, J. y. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001. *Ciencias de la Información*, 39(1), 31-44.
- Cristiani, M. (2012). Desarrollo organizacional México: Red Tercer Milenio. *Viveros de Asís*, 96, 25-33.
- Dias, J. (2012). Políticas y conceptos de calidad: dilemas y retos. *Revista da Avaliação da Educação*, 17, 601-618.
- Espinoza, P. (2014). Cultura organizacional e innovación. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 7(19), 44-55.

- García, J., Claver, B., Yurrebaso, A., y Carrizo, (2006). Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 1(3), 3.
- Gómez, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: Guía participativa basada en valores*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Hernández, G., Galvis, S. y Narváez, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472.
- Herrera, M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería industrial* (30), 81-101.
- Hurtado, R., Rodríguez, W., Fuentes, H., y Galleguillos, C. (2009). Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas. *Revista de la Facultad de Ingeniería*, 23, 17-26.
- Kaplan, R., y Norton, D. (2008). Cómo dominar el sistema de gestión. *Harvard Business Review*, 4, 15-25.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
- Ortiz, Ó. (2015). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Malaga: Ecoe Ediciones.
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12(2), 291-309.
- Segura, F. (2005). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Serrano, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Madrid: Ediciones de la U.

- Torres, S. (2009). *Desarrollo organizacional*. San Bernardino: El Cid Editor.
- Ulloa, M. (2012). Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad. *Ingeniería Industrial*, 33(2), 100-111.
- Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87.
- Van den Berghe, W. (1998). Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. *Revista Europea de Formación Profesional* (15), 21-30.
- Velázquez, C., Vélez, T., Castañeda, A., y Zapata, S. (2017). La calidad percibida del servicio. Un análisis de las infraestructuras aeroportuarias. *Dimensión empresarial*, 1(15), 217-226.
- Villa, P., y Vásquez, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Cali: U. Cooperativa de Colombia.
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9, 36-48.

ANEXOS

ANEXO 1 - Matriz de Operacionalización

Tema: Sistema de Gestión de Calidad en el registro civil identificación y cedulaación del cantón salinas, año 2021.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | IDEA A DEFENDER | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|--|--------------------------------------|--|--|--|
| ¿Cómo funciona el sistema de gestión de calidad en el registro civil identificación y cedulaación del cantón salinas, año 2021? | <p>General</p> <p>*Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el desempeño organizacional del Registro Civil Identificación y Cedulaación del Cantón Salinas.</p> <p>Específicos</p> <p>*Identificar cómo aplica el Registro Civil agencia Salinas, el Sistema de Gestión de Calidad en beneficio de sus usuarios.</p> <p>*Examinar el desempeño de los colaboradores del Registro Civil de la agencia Salinas.</p> <p>*Establecer los indicadores que determinan un correcto desempeño organizacional en el Registro Civil agencia Salinas.</p> | El sistema de gestión de calidad en el registro civil identificación y cedulaación del cantón salinas. | Sistema de Gestión de Calidad | <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Principios de la calidad</p> <p>Ejecución</p> <p>Control de calidad</p> | <p>Levantamiento de información</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>Seguimiento y desempeño organizacional</p> | <p>Método Descriptivo</p> <p>Cualitativo</p> <p>Encuestas</p> |

Elaborado por: Sully Jaramillo

ANEXO 2 - Modelo de encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL SALINAS

Estimado usuario, me dirijo a usted para solicitarle su sincera colaboración en la resolución del presente cuestionario, el cual tiene como finalidad medir la incidencia del Sistema de Gestión de Calidad del Registro Civil, por lo cual, marque el número que corresponde según su nivel de acuerdo con los enunciados propuestos:

1 = Totalmente en desacuerdo **2** = En desacuerdo **3** = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo **5** = Totalmente de acuerdo

Elementos tangibles

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El Registro Civil cuenta con equipos de aspecto moderno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Las instalaciones físicas del Registro Civil son agradables y atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La apariencia del personal del Registro Civil está siempre limpia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Confiabilidad

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cuando el usuario tiene un problema, el personal del Registro Civil se preocupa por resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | El Registro Civil siempre ofrece un buen servicio. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El Registro Civil cumple con el tiempo en que prometen dar el servicio (por ejemplo, entrega de certificados o cédulas) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Sensibilidad

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El Registro Civil mantiene informado a los clientes con respecto a los horarios de servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Los empleados del Registro Civil brindan un servicio puntual y rápido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El personal del Registro Civil siempre está dispuesto a ayudarlos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Seguridad

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | El personal del Registro Civil se encuentra capacitado para responder sus consultas y/o necesidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Se siente seguro del que servicio brinda el Registro Civil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El personal del Registro Civil es siempre amable y cortés con Ud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Empatía

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El personal que labora en el Registro Civil le brinda a una atención personalizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | El Registro Civil cuenta con un horario de atención conveniente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | El personal del Registro Civil es empático a sus necesidades específicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ANEXO 3 - Resultado de las encuestas

| | ESCALA DE LIKERT | | | | | |
|---|------------------|----|----|----|----|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| TANGIBLES | | | | | | |
| El Registro Civil cuenta con equipos de aspecto moderno. | 7 | 11 | 19 | 56 | 81 | 4,11 |
| Las instalaciones físicas del Registro Civil son agradables y atractivas. | 6 | 10 | 9 | 64 | 85 | 4,22 |
| La apariencia del personal del Registro Civil está siempre limpia. | 11 | 13 | 14 | 55 | 81 | 4,05 |
| | | | | | | 4,12 |
| CONFIABILIDAD | | | | | | |
| Quando el usuario tiene un problema, el personal del Registro Civil se preocupa por resolverlo. | 13 | 15 | 19 | 42 | 85 | 3,98 |
| El Registro Civil siempre ofrece un buen servicio. | 9 | 12 | 16 | 56 | 81 | 4,08 |
| El Registro Civil cumple con el tiempo en que prometen dar el servicio (por ejemplo, entrega de certificados o cédulas) | 13 | 16 | 22 | 47 | 76 | 3,90 |
| | | | | | | 3,98 |
| SENSIBILIDAD | | | | | | |
| El Registro Civil mantiene informado a los clientes con respecto a los horarios de servicios. | 12 | 15 | 15 | 53 | 79 | 3,99 |
| Los empleados del Registro Civil brindan un servicio puntual y rápido. | 12 | 14 | 18 | 55 | 75 | 3,96 |
| El personal del Registro Civil siempre está dispuesto a ayudarlos. | 12 | 13 | 17 | 37 | 95 | 4,1 |
| | | | | | | 4,01 |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| El personal del Registro Civil se encuentra capacitado para responder sus consultas v/o necesidades. | 11 | 13 | 18 | 43 | 89 | 4,07 |
| Se siente seguro del que servicio brinda el Registro Civil | 12 | 13 | 17 | 39 | 93 | 4,08 |
| El personal del Registro Civil es siempre amable y cortés con Ud. | 11 | 12 | 18 | 45 | 88 | 4,07 |
| | | | | | | 4,07 |
| EMPATIA | | | | | | |
| El personal que labora en el Registro Civil le brinda a una atención personalizada. | 14 | 11 | 22 | 44 | 83 | 3,98 |
| El Registro Civil cuenta con un horario de atención conveniente. | 13 | 16 | 11 | 48 | 87 | 4,05 |
| El personal del Registro Civil es empático a sus necesidades específicas. | 12 | 13 | 18 | 54 | 77 | 3,98 |
| | | | | | | 4,0 |