



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**TÍTULO: EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO
CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE:**

INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

NICOLE ANDREA ZEVALLOS CHÁVEZ

NOMBRE DEL TUTOR:

ING. ELSA GENOVEVA MAYORGA QUINTEROS

SAMBORONDÓN, FEBRERO DEL 2015

Resumen

El servicio al cliente es un aspecto importante para toda empresa que desea crecer en imagen comercial; muchos hablan de servicio, de la calidad con el que los trabajadores atienden las necesidades y requerimientos de las personas que solicitan una prestación para satisfacer alguna prioridad. El Registro Civil del Ecuador, es una entidad pública requerida por miles de usuarios para realizar sus diversos trámites legales, es por tal motivo que el presente estudio se enfoca directamente en un análisis comparativo en el que se pueda destacar cómo ha venido evolucionando la atención a los ciudadanos y los cambios que se han dado en cuanto a infraestructura y demás factores que destacan la labor de esta institución. Para el proceso de investigación se necesitó especificar el tipo de investigación descriptiva y explicativa, por el desglose que se hace en cada uno de los resultados obtenidos con el empleo de las técnicas de investigación como son las encuestas. Este apartado hace una explicación de la importancia de la atención al cliente y los beneficios que conlleva tener el control sobre la población que día a día demanda el producto de la compañía.

Palabras Claves.- Registro Civil, Cliente, atención, satisfacción, entidad pública, necesidades.

Abstract

Evaluation of user services of the Civil Registry in 2008 and 2014

The service to the client is important for any company that wants to grow in commercial image; Many speak of service, the quality with which workers serve the needs and requirements of persons applying for a benefit to meet any priority. The Civil Registry of the Ecuador, is a public entity required by thousands of users to carry out their various legal proceedings, is for this reason that the present study focuses directly on a comparative analysis that can point out how it has been evolving care for citizens and the changes that have occurred in terms of infrastructure and other factors that highlight the work of this institution. In order to the research process is needed to specify the type of research descriptive and explanatory, by the breakdown which is made in each of the results obtained with the use of investigation techniques such as surveys. This section makes an explanation of the importance of customer service and the benefits associated with having control over the population that day to day demands the company's product.

Keywords: Customer, customer care, procedures, complaints, needs, requirements, satisfaction, public entity, user

Introducción

El Registro Civil, es una entidad pública, adscrita al MINTEL Ministerio de Telecomunicaciones, que a su vez depende del Ejecutivo; cuya actividad es realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, así como registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros.

Según expresa el diario El Universo (2012), el común denominador de las entidades públicas en el Ecuador ha sido la pésima atención brindada a los ciudadanos -verdaderos dueños de las instituciones- que por motivos diversos, por ejemplo: limitaciones tecnológicas, precaria infraestructura, alta afluencia de usuarios y demás, pero sobre todo la mentalidad del funcionario de ese entonces que “trabajaba” mostrando su desidia a los ciudadanos.

El siguiente trabajo es un análisis comparativo de la atención y satisfacción de los ciudadanos, en cuanto al servicio que se brindaba en el 2007 y el que se está brindando en el 2014. El Registro Civil (2013) manifiesta que las entidades públicas, han tenido problemas con la atención hacia los ciudadanos, debido, a que existe un exceso en la afluencia de personas a cada una de las ventanillas de atención, para resolver cualquier inquietud que está directamente en su razón social.

Según datos proporcionados por el sitio web Registro Civil (2013) “En el 2013, Registro Civil extendió sus servicios en todo el país en cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir -*Sumak Kawsay*-, de su Misión y Visión institucional”, demostrando aquí parte del cambio que se puede asumir que ha existido dentro del servicio que ofrece la entidad. La presente investigación, se sustenta en realizar una comparación de la percepción que las personas tienen frente al servicio que se

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

ofrece actualmente en la entidad de estudio, en contraste con lo que se podía visualizar en años anteriores. El servicio al usuario puede ser ampliamente definida como la capacidad del sistema logístico de la empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios en tiempo real, la fiabilidad, la comunicación y la comodidad.

La determinación del nivel adecuado de servicio al usuario es una de las decisiones estratégicas más importantes de la compañía, este nivel es un factor importante que afecta a los ingresos, los costos y beneficios. Por lo tanto proporcionar un servicio en un determinado nivel por lo general requiere de la implementación de algunas acciones, e incluso invertir en el desarrollo de las capacidades logísticas y como resultado incurrir en costos. Tal como lo establece el Registro Civil (2013) , las instituciones públicas deben reconocer la necesidad de brindar un buen servicio a sus usuarios, para ello deben hacer una evaluación de sus actividades habituales para determinar si el servicio que están proporcionando es el adecuado.

Las quejas de los ciudadanos en cuanto a las diferentes transacciones que ofrecen las entidades públicas, da la iniciativa para conocer el nivel de satisfacción que tienen actualmente con la atención brindada en el Registro Civil, ya que ha sido una de las instituciones que ha tenido profundas variaciones, tanto en la parte administrativa, como en la infraestructura, mejorando los procesos lo más importante, el talento humano. Dentro de la evaluación a realizar, se van a considerar aspectos esenciales, que van desde las actividades que desarrollan cada uno de los funcionarios, hasta la comodidad en las instalaciones de la entidad.

Mucho se ha escrito sobre este particular pero siempre ha estado dirigido al sector privado; no obstante los principios son aplicables al sector público puesto que la atención al cliente y el servicio al usuario son lo mismo con la diferencia que la empresa privada su objetivo primordial es la utilidad que se pueda obtener por dicho nivel de satisfacción mientras lo público su utilidad es resultado del nivel de satisfacción y costos accesibles.

Según Domínguez, Humberto (2006) “el servicio al cliente es la preocupación constante por las preferencias de ellos, tanto en el nivel de la interacción con ellos, como en el diseño de los escenarios apropiados en los cuales se presta el servicio” (p.353). Por otro lado, un cliente es aquel consumidor que adquiere un bien o un servicio de una empresa y satisface en igual o mayor grado sus expectativas; lo cual hace que esas variables de satisfacción o satisfactores obtenidos induzcan a este consumidor a iniciar un proceso de fidelización hacia ese producto, esa marca o esa empresa.

Para Serna, Humberto (1999) el servicio al cliente es el “Proceso a través del cual el cliente interactúa con la compañía analizada”. Él también acota que las habilidades que determinan la calidad de servicio al cliente son: la posibilidad de explorar las necesidades del cliente, facilidad de redes interpersonales, la capacidad de crear una imagen positiva de la empresa y la capacidad de hacer frente a situaciones problemáticas y clientes difíciles.

Estas habilidades son necesarias no sólo a los empleados del departamento de ventas, sino también para cada contacto de los empleados con el cliente, con la formación en el campo de la comunicación con el cliente está aumentando la calidad

de los servicios, y con ella el número de productos vendidos o servicios. El personal debidamente entrenado es capaz de construir conscientemente una imagen positiva de la empresa a los clientes, identificar sus necesidades de manera más completa y hacer que el cliente no sólo adquiera el producto o servicio, sino también que pueda recomendarlo a más personas. Como centro de investigación, se escogió al Registro Civil agencia Sur de Guayaquil, debido a la ingente cantidad de usuarios que atiende, mismo que desde el mandato del Eco. Rafael Correa Delgado, ha experimentado variaciones profundas en cuanto a infraestructura y manejo administrativo de la entidad.

La importancia de la investigación, está en poder identificar y conocer las sugerencias por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio que se ofrece en el Registro Civil, además de hacer una comparación de los cambios existentes entre el 2007, hasta el 2014. También se busca analizar cómo los funcionarios que tienen contacto directo con el cliente, ofrecen un método para procesar automáticamente las solicitudes de servicio. Sobre la base de las respuestas obtenidas a las preguntas y problemas reportados por los clientes en el pasado, construir una base de conocimiento que es administrada por los directivos, para que posteriormente se puedan desarrollar estrategias para evitar que esos problemas vuelvan a ocurrir y los funcionarios puedan ofrecer un mejor servicio al usuario.

Marco teórico

Entidad Pública

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2013):

“La entidad pública es todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos.”

Las entidades públicas son aquellas pertenecientes al Estado cuya función es otorgar servicios públicos, y poseen personal jurídico, un régimen jurídico propio y un patrimonio. Son creadas en base a decretos del gobierno y sus actividades pueden ser industriales, mercantiles, o cualquier otro tipo acorde a su designación y su carácter jurídico. Estas entidades son el efecto de un proceso de descentralización funcional de diversidad actividades públicas, que anteriormente eran ejecutadas de forma centralizada por el Estado; por otro lado, están sujetadas a esta administración y se rigen mediante un Organismo o Ministerio autónomo.

Registro Civil

Conforme a lo que indica el Registro Civil (2009):

“Somos una institución que ha desarrollado y se ha reforzado a lo largo de la historia del país. Somos la evidencia viva de la identidad ecuatoriana; guardamos en nuestros registros documentos históricos significativos de individuos públicos que han transportado los destinos del país y de todas las personas que montan y hacen grandiosa a nuestra patria. Debido a un largo paso hemos conseguido recobrar la imagen institucional fundamentada en los principios de trabajo duro y transparencia de su precursor el General Eloy Alfaro.”

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

El Registro Civil es el único establecimiento que está presente a lo largo de la vida de cada uno de los individuos que viven en Ecuador, aquí se reconoce el nacimiento de los hijos, celebran los matrimonios, se certifica nuestra identidad y por último se apunta el fallecimiento de una persona. El Registro Civil marcha de la mano con la historia, ya que nuestra información registral transformada en esquema accede a muchos entes del Estado y del sector privado planear y prepararse para el futuro.

Su infraestructura física, actualmente disponen de tecnología apropiada para la administración de la identificación y el otorgamiento de la cédula electrónica, misma que es considerada como segura para certificar la identidad del individuo. Se ha restaurado y preparado al recurso humano con el fin de buscar una administración más eficaz para brindar un servicio superior al ciudadano.

El actual Registro Civil que se localiza en el sur, ha hecho movimientos grandes en muchos frentes; en este 2015 se espera pasar los 90 millones de consultas brindadas por medio de servicios electrónicos. Para términos del 2016 se tiene presentido que la mejora de lugares de atención les acceda tener 170 agencias restauradas a nivel nacional para aproximar sus servicios a los ciudadanos. Innovación, eficacia estratégica, facilitación de trámites y orientación al ciudadano son las cualidades primordiales del manejo de la presente administración de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC).

Pero el compromiso no acaba, por el momento el establecimiento está sumergido en el fortalecimiento de muchos proyectos como la ejecución de un portafolio de servicios electrónicos más completo que acceda brindar información

en línea para la seguridad del individuo y que al mismo tiempo ayude a la administración de los establecimientos públicos y privadas. La reducción de trámites será el propósito para el próximo año.

Cliente

Antes de abarcar directamente con lo que son los planes de capacitación es importante saber que el cliente constituye la persona esencial dentro del proceso de negociaciones que se ejercen dentro de una entidad Siebel, Thomas (2011).

Planes de capacitación

De acuerdo a Rodríguez (2009):

El programa de capacitación define las acciones para resolver los problemas de la organización que son susceptibles de solucionarse por este medio, pero es la fase de ejecución la que dará la imagen de unidad de capacitación y desarrollo. Por lo tanto, para que un programa de capacitación se ejecute con éxito se debe tratar de eliminar cualquier problema relacionado con su ejecución. (Pág. 285)

Según Rodríguez (2009) , los planes de capacitación son operaciones que ejecuta una empresa teniendo como objetivo solucionar problemas de todo tipo. Estas capacitaciones pueden ayudar a un mejor desenvolvimiento de los empleados volviendo exitoso el negocio. Muchas veces las micro empresas no tienen los medios para realizar un plan de capacitación, de la misma manera es que los dueños de las empresas creen que las ofertas normativas no son muy específicas y no cumplen con todas las necesidades del negocio.

Cualquiera de las metas que tenga una empresa, tales como mejorar la producción, mejorar la comunicación, resolver problemas o crear un grupo de trabajo más eficiente, la idea de un plan de capacitación es siempre la más efectiva, aunque para que la empresa cumpla con estas metas de manera correcta debe establecer específicamente las necesidades o vacíos que mantiene la empresa para ahí desplegar el plan de capacitación, y posteriormente inscribir a los empleados.

Para Muchinsky (2010), la empresa debe fijarse en que el plan de capacitación debe efectuarse en los sectores que sean más beneficiosos para ella, puesto que a estos es que hay que darles mayor prioridad. Como un ejemplo se puede considerar las empresas que cuentan con métodos de producción peligrosos, a los que no deben seleccionar que no este altamente capacitado. Es recomendable para la empresa formularse preguntas para detectar cuál de sus sectores se encuentra débil y necesita refuerzo y mayor atención. Unas de las preguntas fundamentales que debe hacerse la empresa antes de iniciar un plan de capacitación son:

- ¿La empresa está teniendo problemas o se encuentra retrasada? Con el fin de verificar dónde se encuentra el problema.
- ¿Se han recibido críticas o clientes insatisfechos en los últimos meses? De ser cierto, ¿Es generado debido a la falta de habilidades o conocimiento del personal?
- ¿Puede un plan de capacitación ayudar a mejorar los procesos?
- ¿Cómo se puede evaluar actualmente el equipo de trabajo? ¿Si cumple con todas las características y cualidades para ejecutar sus funciones de forma correcta?

- ¿Cómo se encuentra el negocio ahora en comparación a sus inicios?
- ¿Cuántas personas se tiene realizando funciones críticas e importantes de la empresa? ¿Son suficientes? ¿Están capacitados?

El plan de capacitación puede ayudar a los empleados a fortalecer sus habilidades y a formarlos como personas competentes para realizar cualquier función que les corresponda, formando un grupo empresarial eficaz y capaz de salir de cualquier problema o arreglar cualquier inconveniente que pueda acontecer en un momento determinado a lo largo del desarrollo de la empresa.

Pasos para determinar un plan de capacitación

Según Siliceo (2013):

El diseño de la capacitación del personal comienza con un análisis de las necesidades de capacitación y culmina con la evaluación de sus resultados. Los pasos entre uno y otro incluyen el desarrollo de objetivos, la elección de métodos y el diseño de la evaluación. (Pág. 175)

Silicio (2013) nos indica que para la realización de un plan de capacitación es necesario establecer las metas que se quieren lograr con esta capacitación, ya que la empresa debe tener identificado las necesidades y sectores en donde deben fortalecer las habilidades de los empleados, como segundo paso se debe preguntar a los empleados cuales de sus habilidades desean reforzar o donde se sienta un poco incapaces. La opinión de los empleados puede proporcionarle a la empresa buena ideas y por ende, mejorar la productividad y el desarrollo de las funciones internas.

Por otra parte, Muchinsky (2010) indica que mediante un plan de capacitación los empleados podrán ganar experiencia y práctica en distintos sectores para su mejor desenvolvimiento en los procesos de la empresa, lo cual es beneficioso para tanto la compañía como para sus empleados ya que en sí, la organización tendrá gente competente y ellos se sentirán confiados en que todas las acciones que realizan lo hacen de forma correcta

El recurso humano debe estar en constante capacitación sobre los procedimientos establecidos, en pro de aquellos funcionarios con verdadera vocación de servicio luego de analizar los problemas institucionales pensaron en las herramientas tecnológicas y legales para mejorar dichos procedimientos; es así que surgen programas como SIRSIS, RITE, ESSID en el aspecto tecnológico y en el sentido legal las diferentes disposiciones, derogaciones de leyes anacrónicas y el surgimiento de resoluciones como la Resolución 104, por ejemplo.

Desarrollo de un plan de capacitación

Para Muchinsky (2010), “Los instructores deben estar al día en la bibliografía sobre métodos de entrenamiento, ya que los éxitos y fracasos previos pueden ayudar a dar forma a la selección o diseño de un programa de capacitación” (pág.175).

Referenciando lo establecido por Muchinsky (2010) , en efecto, después de haber identificado los objetivos del desean cumplirse, así como las aspectos en dónde deben ser capacitados los empleados, la siguiente etapa para desarrollar un plan de capacitación es encontrar una manera didáctica y divertida, para tener los resultados esperados.

Es de conocimiento que los empresarios reciben por lo general, folletos informativos o emails, donde deben elegir uno que vaya de acuerdo a las habilidades que desean reforzar, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y las cualidades de los empleados que requieran un mejora, para que se puedan lograr los resultados que se quieren. Entre los principales cursos o temas en que una empresa puede emprender un curso de capacitación se encuentran:

- **Formación del personal**

Los cursos de formación de personal o entrenamiento se basan en reunir a todos los empleados tanto de la empresa que realiza la capacitación como el personal de otras empresas más desarrolladas para que ellos impartan sus conocimientos. Esta opción es que tiene más bajo costo, pero no garantiza resultados óptimos.

- **El entrenamiento interno**

En su mayoría, los cursos de capacitación se caracterizan por entrenar desde un puesto de trabajo, es decir, darles instrucciones a los empleados para que puedan hacer sus funciones y desarrollarse de mejor manera y aplicar los conocimientos nuevos de una forma inmediata, cabe destacar que la persona encargada de capacitar de esta manera tiene que ser paciente y capaz.

- **La Mentorización**

Sevillano (2014) indica que la mentorización se desarrolla mediante la transmisión del conocimiento, que puede ser efectuada personalmente o de forma telefónica (pág.65).

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

El mentor debe ser una persona de confianza al que el empleado pueda dirigirse en caso de que éste tenga alguna duda acerca del trabajo que va a realizar; el mentor debe estar capacitado para resolver cualquier duda y asesorar al empleado para ayudar en su desarrollo profesional, puede ser alguien interno de la empresa o una persona externa, contratada únicamente para ser un guía para los empleados con lagunas o desconocimientos

Luego de que la empresa haya realizado su plan de capacitación, debe verificar si sus metas y objetivos han sido cumplidas, pues deben tener constancia de que el plan ha tenido resultados favorables, pues se debe considerar que aunque el empleado vea la capacitación como un entrenamiento, no siempre aporta resultados beneficiosos para la empresa. Cuando los empleados finalizan su plan de capacitación sus esfuerzos y conocimientos adquiridos deben verse reflejados en las mejoras que tiene la empresa, así como en los beneficios o ventajas que tendrán luego de esto.

De una manera generalizada, según revela Longenecker (2013) , los elementos que en su mayoría evalúa la empresa se basan en:

- Las ventas
- Los costos de la producción
- Los niveles de asistencia
- La rotación del personal

Así como también verifican mejoras cualitativas como los productos o servicios de calidad, el desempeño del trabajo en equipo, y la reducción de quejas por parte de los clientes.

Técnicas de un buen servicio

Para Rodríguez I. (2009):

Las relaciones vendedor – comprador en la atención al cliente se ha transformado en los últimos años en un importante elemento diferenciador de la oferta. Mediante un buen servicio por medio de la atención se satisfacen mejor los requisitos y la necesidad que posee el cliente, lo que a su vez, aumenta las posibilidades de que se repita su compra en el futuro y recomiende la empresa a las demás personas con la que se rodea. (Pág. 112)

De acuerdo a lo que cita Rodríguez, la importancia de que la empresa ofrezca un buen servicio al cliente ayuda no sólo a cumplir con las necesidades del mismo, sino también a fidelizarlos generando una retención, en el que puede generar buenas críticas sobre la empresa, lo cual ayuda a ganar aún más clientes y consolidar a la empresa en un estado muy relevante y solicitado por los usuarios, que es lo que primordialmente debe existir en toda entidad comercial. Para ofrecer este servicio de una manera óptima se puede considerar los siguientes aspectos:

- ❖ Al momento de que le cliente se incline por cualquier ayuda que necesite o en su caso hacer uso de los diferentes servicios que la empresa le puede brindar, los trabajadores se encuentran en la obligación y amabilidad de atenderlos.
- ❖ La empresa y en este caso el personal de trabajo tiene el deber de ayudar al cliente en aspectos de la utilización y preservación del producto y/o cualquier inconveniente que posea.
- ❖ La creación de páginas web donde el cliente tenga la comodidad de corroborar cualquier información que necesite saber , aparte de los

teléfonos que tienen que mantener la organización para generar cualquier tipo de consultas sin costo alguno.

- ❖ Debe existir una retroalimentación al personal sobre la atención directa al cliente, ya que de esta manera, la empresa sabrá en que aspectos debe mejorar y realizar cambios en caso de ser necesarios.
- ❖ Cualquier cambio que se efectuó debe ser para beneficiar al cliente, así como el trato que se le ha atribuido no puede cambiar, debe ser exactamente igual al de la primera vez que el cliente acudió a la empresa.

Importancia del servicio

Según Restrepo (2010):

La importancia de las actividades en la atención al cliente y del acompañamiento que se debe otorgar al usuario, dependiendo de la atención que se requiera, es sustancial para la imagen de la organización. El mejoramiento se traduce en tiempo de respuesta y disminución de insatisfacciones producidas por la mala atención. (Pág. 25)

Para Restrepo, el servicio al cliente que la empresa ofrece es sumamente importante debido a que es aquí donde la organización cumple con los requerimientos de los clientes de una forma mejorada, así como también genera que la empresa se posea con una buena imagen y buenas críticas.

Restrepo (2010) también expresa que con la prioridad de ayudar a los clientes en la resolución de cualquier problema que tengan, es obligación de la empresa poseer el personal capacitado que se dedique a dar cualquier tipo de solución y atención directa donde se pueda necesitar una asistencia. Por lo general,

es recomendable mantener este tipo de servicio en las empresas grandes, ya que son las que mayormente demandan el número de clientes con mayor influencia.

Comúnmente, el cliente siempre espera ayuda de forma inmediata y amable, pues a ninguno le agrada tener que esperar y ser mal atendido cuando se presentan problemas o se necesita cualquier información que puede ser otorgada de forma inmediata, es por esto que la empresa debe solucionar cualquier inconveniente de una manera eficaz para el agrado del cliente, considerando que esto puede beneficiar a la empresa ya que el cliente se sentirá confiado y seguro ante cualquier problema o ayuda a solicitar.

Actualmente, se encuentran diversas formas de brindar a los clientes el apoyo que ellos necesitan, algunas empresas conservan una especie de centros donde reciben llamadas telefónicas para brindar atención al cliente donde las personas pueden aclarar sus dudas o inconvenientes.

En ocasiones también las empresas también cuentan con el servicio al cliente mediante un chat vía online en donde se ponen en contacto directo con sus clientes para tener conocimiento de sus problemas e inquietudes, este método puede ser beneficioso, como no puede serlo tanto, por lo que no se tiene un contacto directo con el mismo (persona a persona) y se puede tergiversar la información.

Instaurar un centro de llamadas puede ser más costoso así como más difícil de operar, además es necesario tener el personal que se encuentre accesible a cualquier momento para que pueda hablar con los clientes. Este personal debe mantener la formación y capacidad apropiada para atender de una forma correcta y amable a los clientes; cabe recalcar que para cumplir esta clase de funciones la

empresa debe poseer más de una persona en el cargo, pues si bien es cierto, muchas veces existen un alto número de llamadas en donde los clientes solicitan ser atendidos, por lo cual se necesitan varias personas para complacer estos requerimientos.

En cambio, el servicio al cliente de la sala de chat tiene un costo de menor valor, debido a que se puede atender un determinado número de personas al mismo tiempo, sin hacerlas esperar; aunque, muchas personas (consumidores) no saben expresar sus problemas de manera escrita, por lo que no se puede determinar con exactitud lo que este necesita, lo que vuelve no beneficioso a este mecanismo.

Básicamente, cualquier tipo de método que la empresa desee utilizar en relación al servicio al cliente, debe tener la seguridad que este se maneje de la manera adecuada, y que las personas encargadas de ofrecer este servicio tengan la capacitación e información necesaria para arreglar cualquier tipo de problema que los clientes puedan manifestar referente al producto.

Importancia de la lealtad del cliente

Para Siebel (2011):

Los clientes leales siempre han sido importantes para el éxito a largo plazo de una empresa. Pero debido a la mayor competencia del entorno actual, la lealtad del cliente es más importante, y se ve más amenazada que nunca. Casi todas las empresas actuales se enfrentan cada vez más al riesgo de que sus clientes se pasen a la competencia. Al mismo tiempo, las empresas aumentan sus esfuerzos para competir por los mismos clientes nuevos; esto

eleva el coste de adquirir clientes y, al mismo tiempo, disminuye la efectividad de esos esfuerzos de adquisición. (Pág. 45)

En efecto, de acuerdo a lo que cita Siebel, se puede determinar que la lealtad que puedan tener los clientes se basa en la relación que mantengan con la empresa al momento de solicitar una buena atención, esto se identifica cuando el cliente regresa a la tienda, a solicitar nuevamente de los servicios que la empresa le brinde o a su vez requerir una ayuda directa en base a sus inquietudes. Este sistema se caracteriza por prestar un valor más alto con el fin de encontrar y asegurar la satisfacción de sus consumidores.

A continuación se describe los pasos principales para que el personal de una empresa brinde un buen servicio al cliente:

- Saludar al cliente
- Conceder valor al cliente
- Generar la interrogante, en qué se le puede ayudar
- Escuchar al cliente con claridad y concentración, entiendo el mensaje del emisor (cliente)
- Cumplir con las necesidades del cliente
- Incitar al cliente a que regrese a la organización

Las ventajas económicas que puede crear una fidelización de los clientes en la empresa pueden ser muy altas; si la organización brinda ayuda a reducir el coste de la adquisición de nuevos clientes, así como beneficia en la rentabilidad y la cuota de mercado, aumentando las ventas de los productos y por ende los ingresos de la

compañía, volviéndola económicamente estable por las buenas atenciones y más que eso por los buenos beneficios que la empresa le brinde.

Los clientes son eje de un programa de fidelización debido a que se pretende formar y obtener una mayor lealtad hacia la compañía. Las estrategias para retener clientes se basan en mantener una comunicación constante con los mismos, además de ofrecerles oportunidades que los beneficien, para que quieran seguir formando parte de la organización. La lealtad que tenga un cliente con una empresa se manifiesta en sus acciones. Es importante recalcar que la satisfacción que puede tener un cliente no implica su lealtad a la empresa, pero si bien es cierto, la satisfacción es el primer paso para que exista una fidelización, debido a que si la empresa cumple con las necesidades de sus consumidores, este se motivará a regresar y lo elegirá sobre la competencia.

Debido a la existencia del mercado competitivo, es fundamental que las empresas produzcan una fidelización de los clientes forjando confianza y seguridad entre ellos, para que de esta manera cuenten con clientes leales a los servicios y productos que ofrecen y de esta manera beneficiarse a diario, pues si bien, lograr la retención de los clientes hace que ellos regresen cada cierto tiempo y la empresa, los que les garantiza los ingresos fijos diariamente.

Metodología

En la presente investigación se utilizó el método inductivo y deductivo debido a las apreciaciones generales y específicas que se manejan tanto en el levantamiento de los datos de fuentes de información primaria y secundaria.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

La investigación también se caracteriza por ser de carácter descriptiva, puesto que es la más propicia para el presente trabajo, ya que permite descubrir cuáles son los fundamentos en los que se basa el problema y las circunstancias que marcaron el desenvolvimiento del tema propuesto. El estudio permite determinar las diferentes características de los usuarios del Registro Civil, también el hecho de que el servicio ha resultado satisfactorio o no para las personas que se acercan a esta entidad pública

Como herramienta principal para el desarrollo de la investigación se utilizará la encuesta técnica, debido a que es mediante éstas que se podrá obtener información directa de los usuarios del Registro Civil del Sur, considerando que son ellos los perjudicados de las diferenciaciones sobre la atención y el tiempo de sus trámites.

La población son los usuarios del Registro Civil del Sur, donde el promedio de atención diaria es de 2.000, y se ha tomado una muestra de 322 usuarios para realizar la encuesta. La fórmula que se utilizó fue la de población finita, que se muestra de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

Entonces:

$$n = (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 2000) / (2000 \times (0.05^2) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)) =$$

Se tuvieron que realizar 322 encuestas.

Resultados

1.- Califique el servicio brindado por el Registro Civil Agencia Sur actual versus el anterior. De acuerdo a las respuestas infiera los motivos.

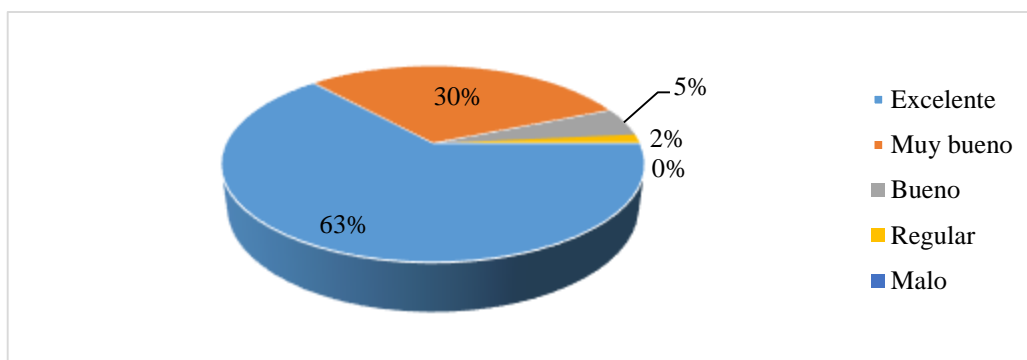


Gráfico 1.- Experiencia del Servicio

Elaborado por: Nicole Zevallos

La encuesta se enfocó en el servicio brindado por parte de los funcionarios, sin embargo los ciudadanos encuestados consideraron la pregunta como un todo, es decir, infraestructura, servicio, celeridad, etc. Dentro de este contexto se colige lo siguiente:

- Si bien es cierto que la infraestructura es de vanguardia aún adolece de lo principal, el servicio al usuario.
- El servicio al usuario ha mejorado considerablemente.
- Las personas que manifestaron que preferían el Registro Civil anterior porque se pagaba un poco más (entiéndase coima) pero el servicio era ágil.
- Sobre el punto anterior, y esto es muy importante, el usuario con tal de realizar sus trámites con mayor celeridad estaba dispuesta a soportar maltratos por parte de mal llamados funcionarios.

2.- En relación a los costos, antes el valor por trámite era más bajo, ¿está de acuerdo con lo que se cobra ahora, en relación a lo que brinda la institución?

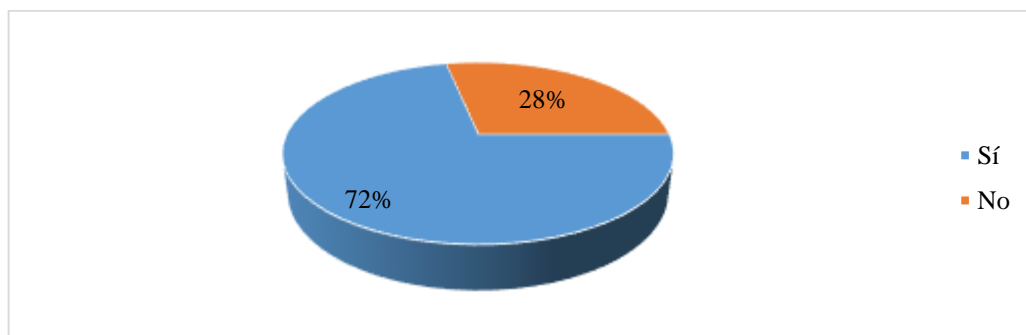


Gráfico 2.- Costos

Elaborado por: Nicole Zevallos

Más del 70% de los usuarios indicaron que los precios están acorde con lo ofrecido por la institución, el restante evidentemente no.

3.- ¿Cuál es su opinión sobre la emisión de la cédula de identidad en la actualidad, desde que solicita el trámite hasta que le hacen entrega del documento en la Agencia Sur?

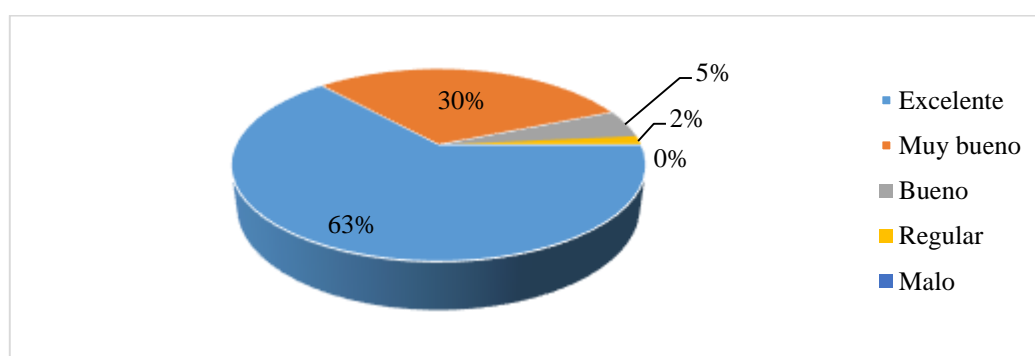


Gráfico 3.- Opinión sobre la cédula

Elaborado por: Nicole Zevallos

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

En este sentido en el 63% de los encuestados la respuesta fue “excelente”, los problemas presentados al momento de solicitar el trámite no tienen que ver con el proceso de cedulación en sí. El usuario solicita el servicio, pero no es factible brindarle el mismo puesto que existe alguna inconsistencia de datos por lo que se ve obligado a realizar una gestión adicional. Cabe recalcar que la gran mayoría de estos casos se dan por cómo se manejaba la institución anteriormente.

4.- ¿Qué aspectos cree usted que debería mejorar el Registro civil en la Agencia Sur?

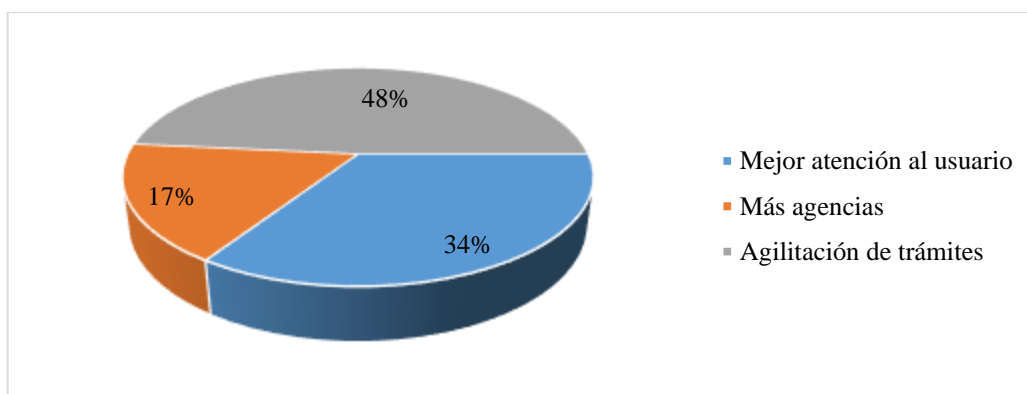


Gráfico 4.- Aspectos a mejorar

Elaborado por: Nicole Zevallos

Entre los procesos que más mencionaron fueron los siguientes:

- Mejor atención al usuario: Mayor cantidad de módulos de atención, más cajeros en el área del banco para receptor los cobros en épocas de mayor afluencia.
- Agilitar trámites: Los módulos deben ser universales, es decir, todos deben estar en capacidad de prestar los mismos servicios de manera eficaz.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

- Más agencias: Con la finalidad de acercar los servicios que brinda la institución a la ciudadanía.

5.- ¿En líneas generales usted se siente conforme con los servicios que el Registro civil brindada en la Agencia Sur?

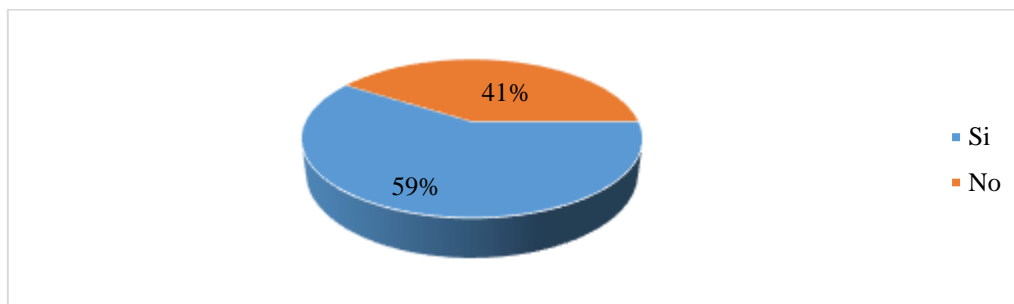


Gráfico 5.- Conformidad de los servicios

Elaborado por: Nicole Zevallos

Como se manifestó primitivamente, los usuarios están dispuestos a volver al pasado de la institución por la demora que existe en algunos trámites, más el 59% de los encuestados dice estar conforme con lo brindado por la institución actualmente.

6.- ¿Le sería más práctico realizar sus trámites vía internet?

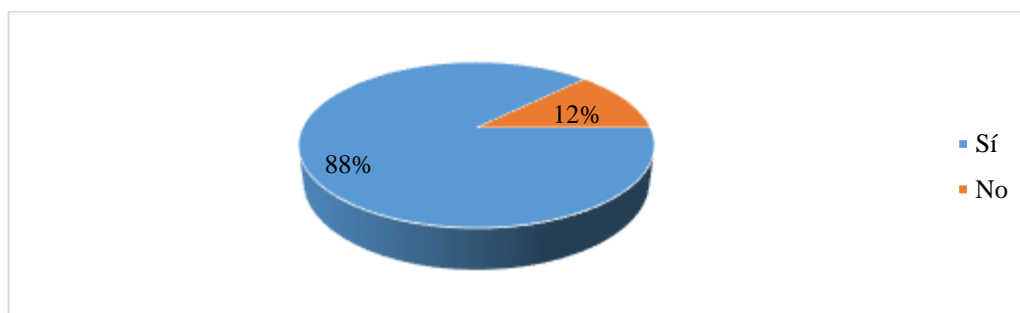


Gráfico 6.- Trámites por internet

Elaborado por: Nicole Zevallos

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE EL 2008 Y 2014

Acorde con los resultados que se efectuaron durante la pregunta realizada a la población, determinó que los ciudadanos están sumamente de acuerdo en que los trámites del registro civil se los pueda llevar a cabo vía internet, brindando más comodidad a los mismos y por ende optimizando la tarea de ir personalmente a efectuar un trámite donde existe demanda de usuarios.

7.- ¿Entre los trámites más comunes cuál cree usted que se lleva a cabo con más rapidez en la Agencia Sur?

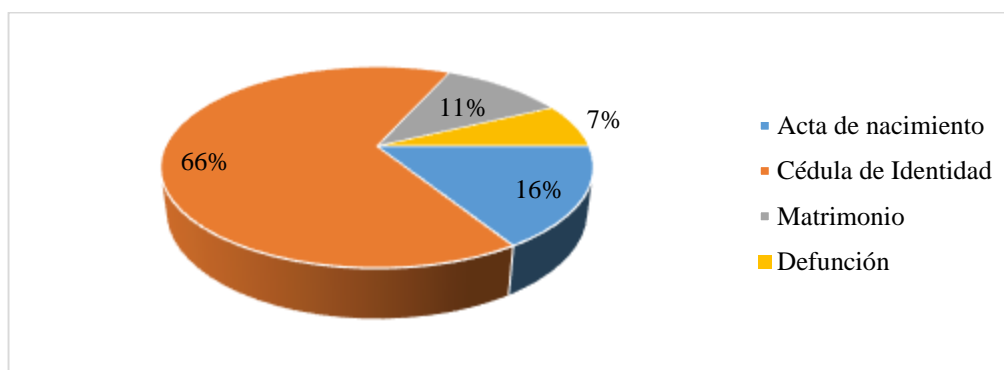


Gráfico 7.- Agilidad en trámites

Elaborado por: Nicole Zevallos

Para el punto de vista de las personas que se encuestaron determinan que el trámite que se lleva a cabo con mucha agilidad es la de proporcionar la cédula de identidad, tomando en cuenta que el servicio se lo brinda en tiempo real y no hay que esperar cierto tiempo para poder retirarlo.

8.- ¿Con cuánta frecuencia utiliza usted los servicios del Registro civil de la Agencia Sur?

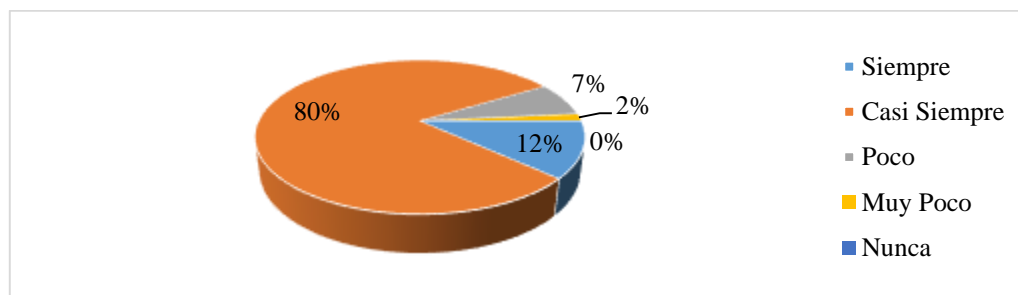


Gráfico 8.- Frecuencia en uso de los servicios

Elaborado por: Nicole Zevallos

La población determinó que hace uso del registro civil casi siempre, es decir solicitan sus servicios cuando necesitan tramitar un documento o sacar cualquier documentación que sea necesario para llevar a cabo cualquier trámite. Hay que resaltar también que el usuario en este sentido no tiene opción, si necesita de algún trámite se ve obligado a acudir a las instalaciones.

9.- ¿Considera usted necesario que se desarrollen evaluaciones a los funcionarios de la Agencia Sur?

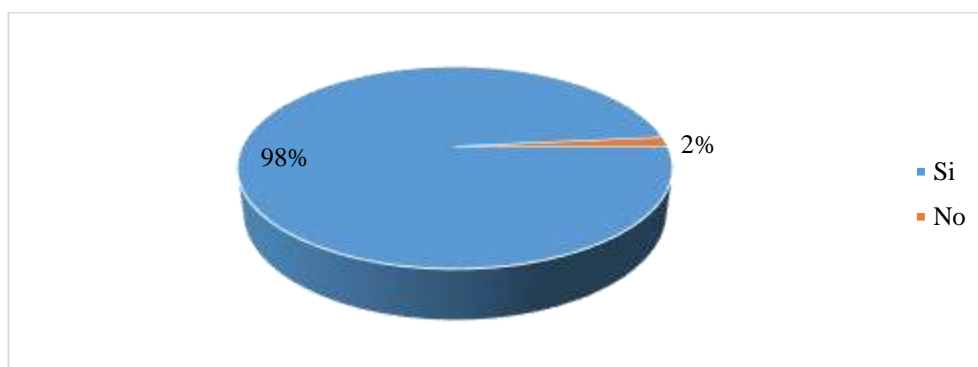


Gráfico 9.- Control interno

Elaborado por: Nicole Zevallos

Los resultados finales determinaron que los ciudadanos si creen conveniente efectuar evaluaciones constantes, debido a la dinámica de nuestra legislación y los procedimientos de vanguardia establecidos que han hecho a la institución ejemplo a nivel latinoamericano.

10.- ¿Cree usted que los empleados deben ser capacitados con frecuencia para brindar un mejor servicio?

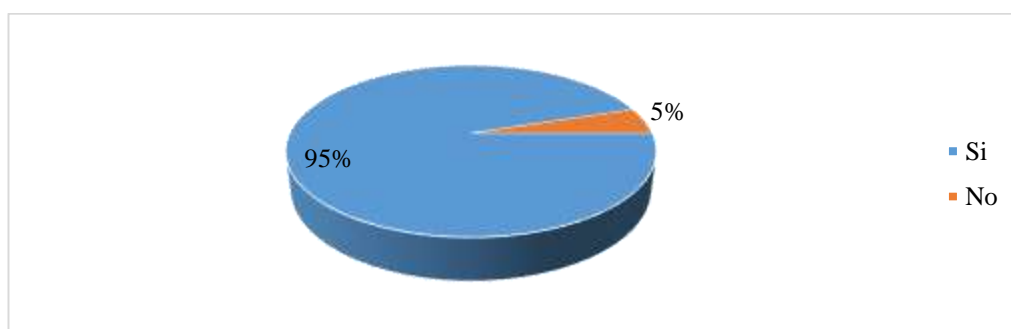


Gráfico 10.- Capacitación a los empleados

Elaborado por: Nicole Zevallos

La mayoría de la población encuestada si cree conveniente que se lleve a cabo capacitaciones frecuentes a los funcionarios, para que así brinden un servicio con calidez y calidad dándole satisfacción al ciudadano que acude a la entidad.

Discusión

Es fundamental ejecutar un control interno de las actividades que se realizan en la entidad, para que de esta manera se pueda manejar las diversas situaciones que se presentan, manteniendo la expectativa de brindar un buen servicio a los usuarios. Luego de lo que se expresó en líneas anteriores, el debate se centra en la atención brindada a la ciudadanía y la necesidad de los usuarios en que sus trámites

se gestionen con mayor celeridad. Es importante manifestar y sin pretensiones políticas de ninguna índole la evidente mejora de la institución no obstante los puntos mencionados al inicio de este párrafo se han convertido en el talón de Aquiles de la entidad.

Como es de conocimiento, el Registro Civil es una institución que ayuda en la emisión de documentos como la cédula de identidad y partidas de nacimiento, matrimonio y defunción, también realiza inscripciones nacimiento, matrimonio y defunción, de igual manera lo hace con el registro de los matrimonios, entre otros. Estas gestiones son requeridas por la mayoría de ciudadanos en la ciudad de Guayaquil para diferentes acontecimientos, pues nadie puede mantener una ciudadanía sin registrarse en primer lugar, por lo que el Registro Civil es una de las instituciones más importantes del país.

Es de vital importancia para el derecho civil tener datos biométricos, no sólo para los ecuatorianos sino extranjeros residentes que deseen ejercer cualquier función en el sector público o privado. Este lugar tiene la responsabilidad con el pueblo en funciones técnicas-jurídicas y sicosocial, lo que la vuelve a la organización una parte esencial para el desarrollo del país, teniendo en cuenta que tiene la obligación de satisfacer un gran número de necesidades de sus habitantes.

En comparación al año 2008, el Registro Civil se ha venido consolidando y mejorando en sectores como el de atención al cliente, así como también ha cambiado su infraestructura volviéndolo un lugar más apropiado para realizar de manera más ágil sus funciones para la población. Si bien es cierto, el Registro Civil mantiene una demanda creciente todos los días, por lo que es necesario que cuente

con el personal capacitado para realizar los procesos de una forma más rápida y poder cumplir con los tiempos de espera establecidos.

Años atrás, las personas sabían que visitar el registro civil les resultaría agotador puesto que el acudir a la institución les iba demandar gran disponibilidad de tiempo y paciencia, pues existían filas incesantes de personas que necesitan de los servicios con urgencia; lo cual provocaba inconvenientes entre los ciudadanos que muchas veces madrugaban para hacer fila y realizar sus trámites, y que en ocasiones por la falta de organización, había gente que pasaba sin hacer fila generando aún más retraso.

Actualmente, el registro civil se ha convertido en una institución ágil y oportuna, que ofrece los servicios de cedulação, matrimonio, inscripción de nacimiento y más, de una manera en la que los ciudadanos no ven los trámites del registro civil como algo tedioso. Es en base al gran apoyo que ha atribuido el gobierno en este sector, ya que ha ofrecido cambios a nivel organizacional y en infraestructura civil y tecnológica, lo cual ayuda a agilizar los procesos, y ha convertido al registro civil en una entidad de servicio público más moderna y organizada, garantizando el beneficio de todos los habitantes mediante la entrega de servicios eficientes.

Conclusión

Como corolario del presente trabajo podemos indicar:

El Registro Civil es la única entidad que está presente en todos los actos de los ciudadanos, desde su nacimiento hasta su deceso, por tanto es la encargada del

registro de sus actos y hechos siendo su misión más importante, salvaguardar el derecho fundamental a la identidad preceptuado en la Constitución de la República.

El cambio que ha experimentado la institución en cuanto a infraestructura y nivel tecnológico es evidente, sin embargo, por los resultados de las encuestas indicados en líneas anteriores, esta evolución no es suficiente ya que aún existe malestar por la actitud de ciertos funcionarios, recordemos que es la ciudadanía la verdadera dueña de las instituciones.

Las encuestas realizadas expresan lo que realmente quieren los ciudadanos y hacia donde debe apuntar la administración del Registro Civil, siendo el talento humano el recurso más importante de la institución, desarrollando no solo la capacidad cognitiva de los servidores sino generando verdadera vocación de servicio. Es cierto que el servidor público tiene que brindar el mejor de los servicios, pero no es menos cierto que los usuarios también tienen obligaciones que cumplir, entre estas, respetar la Ley que rige la Institución lo que incluye el respeto al servidor; en la actualidad esta institución cuenta con tecnología de vanguardia puesta al servicio de la ciudadanía; un ejemplo de aquello es que la cédula emitida por la entidad es considerada como muy segura a nivel mundial con sus 16 seguridades; otro ejemplo de la funcionalidad tecnológica es el tiempo de entrega de la cédula mismo que se traduce en minutos, siendo el servicio más eficiente de la región; verbigracia: en Colombia y Perú el documento es entregado en días.

Por otra parte y de acuerdo a dicha infraestructura tecnológica y gracias a las leyes en pro de agilizar los trámites, documentos con error que tardaban

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE
EL 2008 Y 2014

semanas en ser rectificadas hoy por hoy se realiza *-in situ-* en cuestión de minutos, siendo este uno de los mejores avances en cuanto a resolución de trámites se refiere.

Finalmente, es necesario recalcar el compromiso de todos para no volver al pasado que sufrió la institución, tratando de mejorar cada día con la disposición de reglas o normativas que ayudarán a regular la atención brindada.

Referencias Bibliográficas

- Cuervo, Á. (2009). La privatización de la empresa pública. Madrid: Ediciones Encuentro.
- Domínguez, H. (2006). El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al cliente. Barcelona: ECOE.
- Ecuador. (2009). Registro Civil. Quito: Imprenta Nacional 1903.
- El Universo. (2 de Mayo de 2012). Pésima atención en Registro Civil. El Universo.
- Equipo Vértice. (2009). Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos. Málaga: Vértice.
- Gómez, H. (1999). Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. Barcelona: 3R Editores.
- Longenecker, J. (2013). Administracion de Pequeñas Empresas. Usa: Cengage Learning Editores.
- Muchinsky, P. (2010). Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional. Bilbao: Cengage Learning Editores.
- Namakforoosh, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: Limusa.
- Paz, R. (2010). Atención al cliente. España: Ideaspropias.
- Registro Civil. (2009). Registro Civil. Quito: Imprenta Nacional 1903.
- Registro Civil. (2013). Registro Civil. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de Registro Civil: <http://www.registrocivil.gob.ec/?p=3231>
- Restrepo, L. F. (2010). Gestión del mejoramiento bajo ambiente TQM. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Rodríguez, I. (2009). Estrategias y técnicas de comunicación: Una visión integrada en el marketing. Barcelona: Editorial UOC.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DURANTE
EL 2008 Y 2014

Rodríguez, J. (2009). Administración Moderna de Personal. México, D.F.: Cengage Learning Editores.

Rojas, E. (2009). El usuario de la información. México: EUNED.

Setó, D. (2010). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC.

Sevillano, L. (2014). La formación práctica del educador social, del pedagogo y del psicopedagogo. Madrid: UNED.

Siebel, T. (2011). Principios del e-business: cómo los líderes actuales del mercado aumentan los ingresos, la productividad y la satisfacción de clientes. Barcelona: Ediciones Granica S.A.

Siliceo, A. (2013). Capacitación y desarrollo de personal. México: LIMUSA.