



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

**TEMA**

FLUJOS DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA AGILIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN – AGENCIA BABAHOYO.

**AUTORA:**

SULLY MERCEDES ARBELAEZ CHIPANTIZA

**TUTORA:**

MSC. MARÍA ELENA SALAZAR SÀNCHEZ

**BABAHOYO-FEBRERO-2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi padre Justo Arbelaez, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi madre Rita Chipantiza, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi hijo Adrián, que posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación.

**Sully Arbelaez Chipantiza**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi padre, mi madre, mi hijo, a mis hermanos y a mis sobrinas; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

**Sully Arbelaez Chipantiza**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo los Flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, con el cual se logró mejorar sus capacidades operativas, potencializando al personal que se encuentra inmerso dentro del proceso de apoyo, basándose en el desarrollo de actividades tales como es la atención a los usuarios. Los métodos utilizados fueron: inductivo durante el análisis de los resultados para la formulación de conclusiones y el deductivo en el estudio y desglose de las categorías fundamentales y las variables de la investigación, empírico a través de encuestas que se aplicaron a los usuarios que concurren a esta dependencia, y la observación. Este trabajo se fundamentó en una parte en los procesos de servicio de identificación y cedulación basado en la organización con estándares de calidad, y en otra parte en las interrelaciones funcionarios y usuarios y entre funcionarios, buscar alternativas de solución a los presentes problemas El aporte de este informe final fue el estudio de factibilidad organizacional de implementar flujos administrativos bidireccionales y sistémicos para mejorar la atención a los usuarios del área de identificación y cedulación en el Registro Civil– Agencia Babahoyo.

**Palabras claves:** procesos organizacionales, flujos administrativos y atención al usuario.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **ABSTRACT**

This research work took the Flows of the processes as a target organizacionales internal and its relation with the agility in the attention to the user of the Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, with which one managed to improve its operative capacities, promoting to the personnel that is immersed inside the support process, basing on the development of such activities as it is the attention to the users. The used methods were: inductive during the analysis of the results for the conclusions formulation and the deductive one in the study and breakdown of the fundamental categories and the variables of the investigation, empirical across surveys that were applied to the users who meet to this dependence, and the observation. This work was based on a part in the processes of service of identification and cedulación based on the organization with quality standards, and on another part on the interrelations officials and users and between officials, to look for solution alternatives to the present problems. The contribution of this final report was the practicality study organizacional of implementing bidirectional and systemic administrative flows to improve the attention to the users of the area of identification and cedulación in the Registro Civil– Agencia Babahoyo.

Keywords: organizational processes, administrative processes and customer service.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL ...;	<b>Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR. ....;	<b>Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	iii
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLA .....	viii
ÍNDICE DE GRAFICO.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA .....	xi
ÍNDICE DE IMAGEN .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA. ....	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1. Contexto internacional.....	3
1.2.2. Contexto nacional.....	4
1.2.3. Contexto local.....	4
1.2.4. Contexto institucional.....	5
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	5
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.4.1. Problema general.....	6
1.4.2. Subproblemas o derivados.....	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.7.1. Objetivo general.....	9

1.7.2. Objetivos específicos.....	9
<b>CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.</b> .....	<b>11</b>
2.1. MARCO TEÓRICO. ....	11
2.1.1. Marco conceptual. ....	11
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación. ....	45
2.1.2.1. Antecedentes investigativos. ....	45
2.1.2.2. Categorías de análisis. ....	47
2.1.3. Postura teórica. ....	48
2.2. HIPÓTESIS. ....	49
2.2.2 Hipótesis general. ....	49
2.2.3. Sub-hipótesis o derivados.....	49
2.2.3 Variables.....	50
<b>CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	<b>51</b>
3.1. Resultados obtenidos de la investigación. ....	51
3.1.1. Pruebas Estadísticas aplicadas.....	51
3.1.2. Análisis e interpretación de datos. ....	53
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	57
3.2.1. Específicas.....	57
3.2.2. General.....	58
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	59
3.3.1. Específicas. ....	59
3.3.2. General.....	59
<b>CAPITULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN</b> .....	<b>61</b>
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS .....	61
4.1.1. Alternativa obtenida. ....	61
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	61
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa .....	62

4.1.3.1. Antecedentes .....	63
4.1.3.2. Justificación .....	64
4.2. OBJETIVOS .....	65
4.2.1. General.....	65
4.2.2. Específicos .....	65
4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA .....	66
4.3.1. Título.....	66
4.3.2. Componentes.....	66
4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE ALTERNATIVA .....	89
BIBLIOGRAFÍA .....	90

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1 Organigrama del Departamento de Cedulación.....	68
Tabla N° 2 Flujograma del proceso de cedulación.....	68
Tabla N° 3 Estructura del Organigrama .....	70
Tabla N° 4 Actividad control de cedulación .....	71

## ÍNDICE DE GRÀFICO

Gráfico N° 1 Símbolos básicos para todo diagrama de flujo. ....	18
Gráfico N° 2 Diagrama de flujo sobre el ciclo de vida del cliente. ....	19
Gráfico N° 3 Flujos de procesos internos.....	34
Gráfico N° 4 Calidad de atención.....	43
Gráfico N° 5 Cadena de valor mejorada.....	67

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1 Servicio al cliente .....	72
Figura N° 2 Servicio al cliente con Tip .....	74
Figura N° 3 Atención al cliente - brindar agradecimiento.....	75
Figura N° 4 Banco de recaudación.....	76
Figura N° 5 Sala de espera .....	80
Figura N° 6 Módulo de cedulaación.....	82
Figura N° 7 Pasos en el módulo de cedulaación .....	83
Figura N° 8 Procesamiento de información de cedulaación .....	85
Figura N° 9 Oficina de entrega de cedula de identidad.....	86

## ÍNDICE DE IMAGEN

Imagen N° 1 Objetivo de la información.....	73
---	----

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente trabajo permitió investigar los flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo. Esta investigación se fundamentó en una parte de los procesos internos de gestión de servicios del Registro Civil, tales como los de identificación y cedulación, basado en la organización con estándares de calidad, y en otra parte en las interrelaciones de los funcionarios y usuarios, buscando alternativas de solución a los presentes problemas. Ante esta situación real, el personal de secretariado debe estar preparado para satisfacer las necesidades existentes que requiera mejorar la calidad de la presentación creativa e innovadora de servicio que genere desarrollo.

Durante el trabajo investigativo se determinó la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de talento humano en actividades organizacionales internos, estableciendo la relación de estos con la calidad de servicio al usuario; cuya apreciación es valorada mediante la verificación de la expectativa de servicio y el realmente recibido.

La presente investigación tuvo por finalidad conseguir una información adecuada de los componentes internos de los flujos organizacionales para determinar los efectos en los servicios de Identificación y Cedulación. Todo esto para relacionarlos con las necesidades de cumplir con los requerimientos de satisfacción de los usuarios en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

Así mismo, mediante este informe final se obtuvo un sustento confiable para elaboración de propuestas que permitan superar las deficiencias que se encuentren y conlleven a detección oportuna de fallas y una cultura de mejora constante. Esta investigación, se encuentra detallada en los siguientes capítulos:

El **capítulo I** se trató de describir cuál es el problema básico y los derivados por los que está atravesando el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, en la secuencia y agilidad procesal en el área de Identificación y Cedulación, los mismos que están repercutiendo en la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios.

El **capítulo II** constó del marco teórico, antecedente investigación, marco conceptual, marco referencial sobre la problemática de investigación, postura teórica, hipótesis, hipótesis general o básica, sub-hipótesis o derivados.

El **capítulo III** tenemos resultados obtenidos de la investigación, pruebas estadísticas aplicadas, análisis e interpretación de datos, conclusiones específicas y generales, recomendaciones específicas y generales.

El **capítulo IV** se ve reflejada por la propuesta de aplicación de resultados , alternativa obtenida , alcance de la alternativa, aspecto básico de la alternativa , antecedentes justificación , objetivos, estructura general de la propuesta ,titulo, componentes, y resultados en el estudio de factibilidad organizacional de implementar flujos administrativos bidireccionales y sistémicos para mejorar la atención a los usuarios del área de identificación y cedulación en el Registro Civil– Agencia Babahoyo.

## **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL.**

#### **1.2.1. Contexto internacional.**

El Registro Civil de España se encarga de llevar los libros en los que constan los nacimientos, matrimonios, sentencias, resoluciones, nulidad, divorcio, capitulaciones matrimoniales, defunciones, tutelas y representaciones legales. El Registro Civil Hondureño cuenta con un proceso registral consolidado y es la base fundamental de la identificación personal debidamente estructurado por su base fundamental como lo es la inscripción de nacimientos y cuenta con un sistema biométrico de identificación que asegura la seguridad en materia de identificación; entre otros que se puede citar (Casado, 2012, p.1).

A nivel mundial, también se ha podido observar que la identidad personal de los habitantes de un Estado soberano se acredita mediante un documento de identificación o cédula de identidad, que son expedidas por Organismo de Control, establecidos para tal efecto; dicho documento o cédula de identidad tiene por objeto identificar a los ciudadanos y a los extranjeros admitidos en calidad de residentes; además, este documento es el idóneo para ejercer el derecho que le ampare a una persona dependiendo de la Constitución de cada país.

Por estas razones, se hace necesario conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de beneficios, servicios y la calidad de la atención brindada tanto por los funcionarios administrativos y por los servicios, para determinar la incidencia que tienen los flujos internos con los niveles de aceptación de los usuarios.

### **1.2.2. Contexto nacional.**

(REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR, 2008)En el Ecuador, el Registro Civil, Identificación y Cedulación es el organismo encargado de registrar los hechos y actos vitales relativos al estado civil de los ecuatorianos, de los extranjeros residentes en el Ecuador y de los ecuatorianos residentes en el extranjero, sin embargo, esto no constituye un descargo de responsabilidad, es decir, el buen manejo de la institución no puede estar basada en justificaciones ante falencias que pudieron haberse subsanado con una estimación más certera y con procedimientos más efectivos del manejo de flujos de procesos internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario. (p.389)

A pesar de que Ecuador al igual que el resto de países latinoamericanos ha hecho considerables esfuerzos por mejorar, actualizar y modernizar el Registro Civil, todavía se puede afirmar que adolece de deficiencias, inexactitudes, imperfecciones e incongruencias en una gran cantidad de países.

### **1.2.3. Contexto local.**

Los servicios que brinda el Registro Civil, Identificación y Cedulación Provincia De Los Ríos, tiene una demanda cada vez más creciente, el volumen de trabajo y de manejo de información hace que los recursos disponibles, incluyendo el humano, sean insuficientes, llegando incluso una baja calidad de servicio e insatisfacción de los usuarios, entre ellas personal desmotivado, y con insuficiente capacitación; se ponen de manifiesto cuando por esta causa se deben repetir los procesos, con la consecuente molestia para el usuario.

#### **1.2.4. Contexto institucional.**

En el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo al ser una entidad que depende de las adquisiciones que realiza la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, están conscientes de la necesidad de brindar óptimos servicios a la ciudadanía, con esta base iniciar flujos de procesos para mejorar su calidad a los usuarios.

Al momento la institución cuenta con su planificación estratégica y operativa que le permite enfocar sus esfuerzos en la ejecución de proyectos importantes y ejecutar el presupuesto para el desarrollo de la institución, sin embargo es necesario entonces la aplicación de correctivos al proceso de servicio al cliente, constituye una de sus principales carencias, ya que no está definida una visión integral en la relación directa que existe entre el servicio al cliente y el clima organizacional que satisfaga con calidad las necesidades de los grupos de interés.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

El trabajo de investigación se lo desarrolló en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, esta institución no cuenta con gran número de funcionarios, los principales problemas que se presentan con respecto a la atención al usuario mediante los servidores públicos es en base a la ejecución de los flujos de procesos organizacionales internos estableciendo la relación de estos con la calidad de servicio al usuario.

Los servicios que brinda el Registro Civil, tiene una demanda cada vez más creciente, el volumen de trabajo y de manejo de información hace que los recursos disponibles, incluyendo el humano, sean insuficientes, llegando incluso a la suspensión de ciertos servicios.

Sin embargo, esto no constituye un descargo de responsabilidad, es decir, el buen manejo de la institución no puede estar basada en justificaciones ante falencias que pudieron haberse subsanado con una estimación más certera y con procedimientos más efectivos de manejo de procesos organizacionales.

Los principales problemas que se presentó con respecto a la institución, implican el reconocimiento de las políticas manejadas para dichos procesos así como las debilidades implícitas en estos procedimientos, que deben ser analizados por qué no están permitiendo optimizar la atención al usuario, puesto que no tienen definida una visión integral en la relación directa que existe con la agilidad de servicio al usuario por parte de los servidores públicos, que satisfaga con calidad las necesidades de los grupos de interés.

De manera concreta, el trabajo de investigación se centrará en el área de Identificación y Cedulación del Registro Civil, Agencia Babahoyo, por ser la que más demanda de atención tiene durante todo el año, y especialmente para los actos electorarios de designación de autoridades, locales, regionales y nacionales. Los beneficiados de esta investigación serán los servidores públicos, los usuarios, y en general, porque en ella se evalúa el desempeño laboral de las secretarías en base a la ejecución de los flujos de procesos internos que permita mejorar la atención brindada por la institución y a su vez desarrollar la agilidad al momento de atender al usuario.

#### **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

##### **1.4.1. Problema general.**

¿Cómo afecta el flujo de los procesos organizacionales internos en la agilidad de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo?

#### **1.4.2. Subproblemas o derivados.**

¿De qué forma se da el flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones para la agilidad de atención en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?

¿Cuál es la apreciación de los usuarios respecto a la agilidad en la atención por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?

¿Cómo permite la estructura organizacional interna aumentar la calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?

#### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente proyecto cuyo tema es: Flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, se encuentra delimitado de la segunda manera:

<b>Línea de investigación de la UTB:</b>	Educación y desarrollo social.
<b>Línea de investigación de la FCJSE:</b>	Talento humano y docencia.
<b>Línea de investigación de la Carrera:</b>	Gestión de talento humano en actividades organizacionales.
<b>Delimitación temporal:</b>	Durante el año 2019.

**Delimitación demográfica:**

Funcionarios, usuarios.

**Delimitación espacial:**

Registro Civil, Identificación y Cedulación.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN.**

El informe final investigativo fue de gran importancia para el Registro Civil donde los beneficiarios fueron los usuarios y el personal administrativo, ya que es una de las Instituciones más importantes del estado lo cual que sin los diferentes servicios que otorga, los habitantes de nuestra Patria, no podrían ni siquiera existir legalmente o desempeñar alguna función dentro o fuera del país, y es el pilar en la vida democrática en los procesos electorales, porque cuenta con la base de datos más completa y actualizada de la población ecuatoriana por ser la única encargada de emitir la cédula de ciudadanía y de registrar los hechos relativos al estado civil de las personas.

Por tanto es imprescindible los flujos de procesos internos logran generar una nueva imagen institucional, en donde los funcionarios se comprometan y sobre todo estén capacitados con profesionalismo y transparencia para mejorar la prestación de los servicios en forma ágil y oportuna con el fin de asegurar la satisfacción tanto del usuario externo cuanto del interno.

La investigación permitió caracterizar, clasificar y cuantificar la magnitud de las deficiencias que se encuentren y con esta base iniciar un mejoramiento en la Institución a través de la satisfacción de los usuarios, con la implementación de acciones necesarias que son el enfoque de mejora continua, lo que dará como resultado la prestación de servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

En esta investigación se pudo identificar las falencias a través de los resultados y esto permitirá el desarrollo de los flujos de procesos internos y su relación con la agilidad en la

atención al usuario por parte de las secretarías generando una solución óptima al problema que actualmente se presenta en la institución.

Con esta investigación el flujo de proceso en el servicio de inscripciones de nacimientos tendrán mayor importancia a través de las secretarías lo cual beneficiará también a la ciudadanía, al recibir un servicio de calidad en los trámites que brinda la Institución, este accionar repercutirá en la apreciación que tiene los usuarios en cuanto a la agilidad que se ofrece en la misma.

El Registro Civil debe encaminarse a nuevas formas de relaciones entre la administración de la entidad y los usuarios, con el más alto grado de colaboración entre los involucrados, la incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos, con la mejor tecnología y por el nivel de calidad de los servicios prestados; adicionalmente, la gestión eficaz de los costes de los servicios y en definitiva la satisfacción de los ciudadanos.

## **1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Analizar cómo afecta el flujo de los procesos organizacionales internos en la agilidad de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué forma se da el flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones para la agilidad de atención en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

Deducir cuál es la apreciación de los usuarios respecto con la agilidad en la atención por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

Establecer cómo mejorar la estructura organizacional vigente, aumentando la efectividad de atención y calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.**

### **2.1. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1.1. Marco conceptual.**

##### **Flujos**

(Krajewski, 2008) Menciona que: “Un flujo detalla la información, clientes, equipo o materiales a través de los distintos pasos de un proceso. Los flujos también se conocen con los nombres de mapas de proceso, mapas de relaciones o planos”.

Los Flujos generan una descripción visual para las actividades implicadas en el proceso según la secuencia y relación entre cada uno de las actividades, para facilitar una rápida comprensión de las mismas, cual su relación entre ellas, el flujo de la información, los materiales, y procesos. Los flujos permite facilitar la identificación de los clientes, e identificar las necesidades ajustar los procesos a la satisfacción de los requerimientos y expectativas mejorando la eficacia y eficiencia.

##### **Procesos**

(Hammer, 2012) Manifiesta que: “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes” (p.10). Los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

(Pall, 2013) Define un proceso como: “La organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (producto o servicio)” (p.12). Sucesión e interrelación de pasos, tareas y decisiones, con valor agregado, que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto o servicio. Son los pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios a partir de determinados insumos.

(Borello, 2013) Expresa que: “Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (p. 10).

Proceso es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, y la sociedad.

Es evidente que estos no son los únicos conceptos existentes sobre un proceso, pero es fundamental tener claro que al realizar un proceso se está desarrollando una transformación que agrega valor, bien sea para el cliente externo como para el cliente interno. Tener el concepto claro de proceso no es suficiente para lograr un mejoramiento adecuado de éste. La identificación y clasificación de los procesos implica entender la existencia de dos grandes procesos. Según algunos autores existen procesos organizacionales y procesos funcionales.

Los procesos organizacionales implican interacción entre áreas y trabajo en equipo, crítico para el éxito de la organización. Por otro lado, los procesos funcionales son todos aquellos bajo el control de un área o función, en donde el trabajo en equipo es propio del área o función y pueden ser cambiados internamente.

La identificación de los procesos requiere además de trabajo en equipo, un entendimiento común acerca de los procesos generales en los que trabaja la compañía. Esto se puede lograr analizando toda la cadena cliente- proveedor que se maneja por cada proceso, iniciando desde que el cliente entra a la cadena planteando sus expectativas, hasta que se entrega el producto terminado con estándares de calidad en cuanto a materia prima y servicio. La clasificación de los procesos es importante porque establece cuáles son la salida o resultados que se producen y establece dónde se inicia el siguiente paso de todo el proceso.

A continuación se presentan algunas de las definiciones de términos más utilizadas en la gerencia de procesos descritas en el libro de (Mariño, 2014, p.3).

### **Gerencia de Procesos**

- ✓ **Procedimiento o protocolo:** Es un proceso normalizado. Es decir, cuando el proceso ha sido mejorado, viene la etapa de control. Por tanto, el procedimiento es el conjunto de actividades normalizadas que deben cumplirse en todas y cada una de las etapas del proceso.
- ✓ **El procedimiento puede estar documentado o no:** En el primer caso, se utiliza con frecuencia el término procedimiento escrito o procedimiento documentado.
- ✓ **Capacidad de proceso:** Aptitud de un proceso para obtener un producto que cumple con los requisitos para ese producto. El concepto de capacidad se aplica también a una organización o sistema.
- ✓ **Producto:** Es la salida de un proceso. Tal salida puede ser un bien tangible como el caso de un automóvil o un informe escrito o intangible como la entrega de conocimiento en una universidad.
- ✓ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. Algunos sinónimos utilizados son: consumidor, usuario final, beneficiario, comprador, paciente, ciudadano. El cliente puede ser interno o externo a la organización

- ✓ **Entrada:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Las materias primas, los materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero entre otros, son ejemplos de entradas de un proceso.
- ✓ **Proveedor:** Organización o persona que suministra un producto. Otros sinónimos con frecuencia utilizados son: suministrador, productor, distribuidor, minorista, vendedor, prestador de un servicio. Cuando el proveedor tiene relación contractual con el cliente, usualmente se denomina contratista.
- ✓ **Indicadores o medidores:** Conjunto de mediciones realizadas al proceso para medir tanto las actividades como los resultados del proceso. Los indicadores suelen enfocarse en los aspectos de eficacia y eficiencia

Para lograr una eficaz y eficiente gerencia de los procesos y un mejoramiento continuo de los mismos es fundamental que los gerentes y directores de las compañías adopten metodologías que permitan el desarrollo y compromiso de todos los entes involucrados en el proceso (cliente interno, cliente externo, proveedores, etc.). En la gerencia de cualquier proceso, el punto de inicio es determinar quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades y expectativas, requerimientos que deben ser entregados al cliente como salida del proceso, es decir el producto que él está esperando.

Los proveedores son parte intrínseca del proceso, pueden ser externos a una organización o estar un su interior, en cualquier caso los proveedores entregan suministros, materia prima, insumos, personas, información, etc., que se denominan de manera general entradas del proceso.

## **Flujos de procesos**

(Carrasco, 2013) Expresa que los flujo de procesos es: Una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la

confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en flujos procesos son facilitadores. (p.5)

El propósito final de los flujos de procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

### **Diagrama de flujo: Organiza información tu empresa**

(Polo, 2014) Los diagramas de flujo son la forma más sencilla de representar procesos, sistemas e información apoyándose en estrategias visuales para asegurar la comprensión de los usuarios. Por otra parte, un diagrama de flujo funciona a su vez para detallar procesos y etapas de las estrategias de venta para clientes o planes de contingencia y acciones a llevar a cabo en caso de presentar problemas puntuales dentro de la compañía. (p.8)

Según (Gómez, 2012); El Flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (p.12)

Según (Chiavenato, 2013) “El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución” (p.4).

Según (Gomez, 2012); “El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo” (p.6).

### **Ventajas del diagrama de flujo**

- Identifica los procesos.
- Estructura los pasos a seguir en caso de eventualidades puntuales.
- Su estructura es sencilla de entender y recordar.
- No es necesario de trabajar en un área específica de la empresa o ser empleado para comprender la información expuesta.
- Un buen diagrama de flujo puede resumir documentos de varias páginas.
- Muestra gráficamente la interacción entre clientes-proveedores y transacciones.
- Facilita el análisis para descubrir fallas en el sistema.

### **Tipos de diagramas**

Generalmente la intención es poder demostrar ciertos grados de jerarquía por lo que la mayoría de las empresas suelen utilizar diagramas verticales pero gracias a la interpretación que recibe cada una de sus formas el diseño realmente no afecta su comprensión.

- **Diagrama de flujo vertical:** la secuencia de operaciones se realiza de arriba hacia abajo, poniendo en la cima aquellos ítems de mayor valor o importancia.
- **Diagrama de flujo horizontal:** a diferencia del diagrama de flujo vertical la información se jerarquiza de izquierda a derecha.

- **Diagrama de flujo panorámico:** quizá la representación más completa de cualquier diagrama de flujo ya que con un corto vistazo podemos detallar de forma sencilla cada recuadro o figura.
- Sus dimensiones se expanden tanto verticales como horizontalmente de acuerdo a la necesidad de la información y puede registrar acciones de forma simultánea.

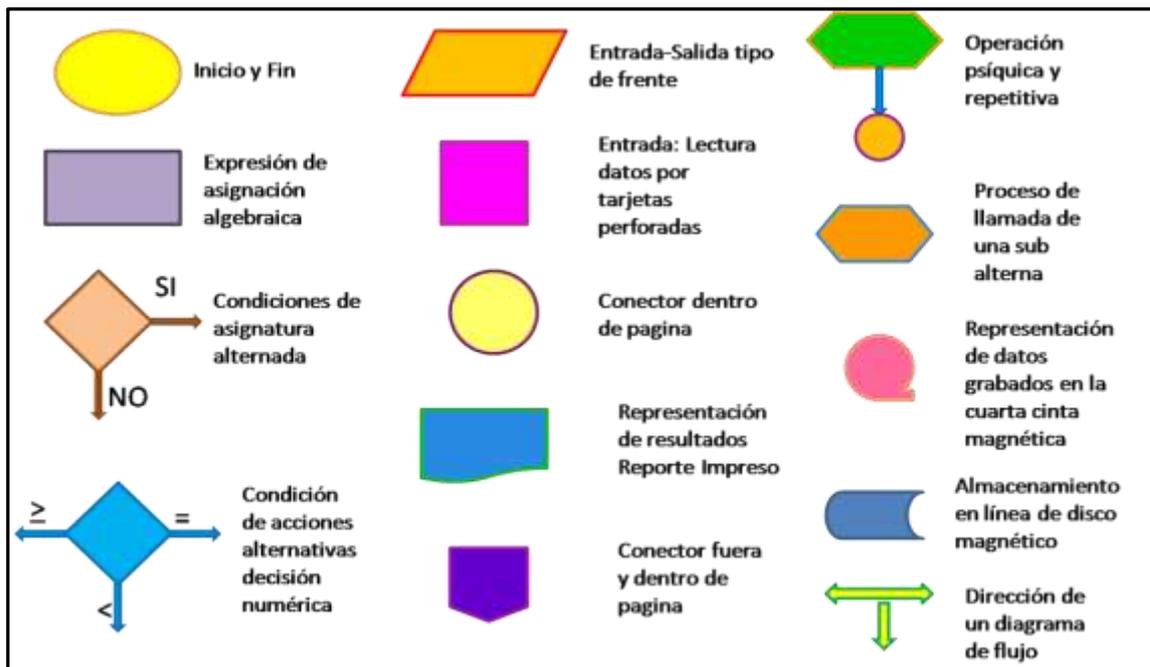
### **Simbología de los diagrama de flujo**

Normalmente solo se utilizan los recuadros para los diagrama de flujo sencillos que buscan expresar etapas o procesos para conseguir un fin específico, mayormente utilizado para diagrama de ventas o ejemplificación del proceso de atención al cliente. Por otra parte los diagramas de empresas en cuanto a procesos de producción o distribución suelen ser un poco más complicados, añadiendo una mayor cantidad de símbolos al diagrama de flujo.

### **Los símbolos básicos para todo diagrama de flujo son:**

- **Óvalos:** para iniciar o finalizar el diagrama de flujo.
- **Rectángulo:** utilizado como cuadro de texto
- **Flechas:** para representar la continuidad del diagrama, funciona como conector entre símbolos y de acuerdo a dónde apunte indicará la secuencia del proceso.
- 
- **Rombos:** sirven para identificar las preguntas o cuestionamientos dentro del proceso.

## Gráfico N° 1 Símbolos básicos para todo diagrama de flujo.



Fuente: <http://www.emprender-facil.com/es/diagrama-de-flujo-organiza-informacion/>

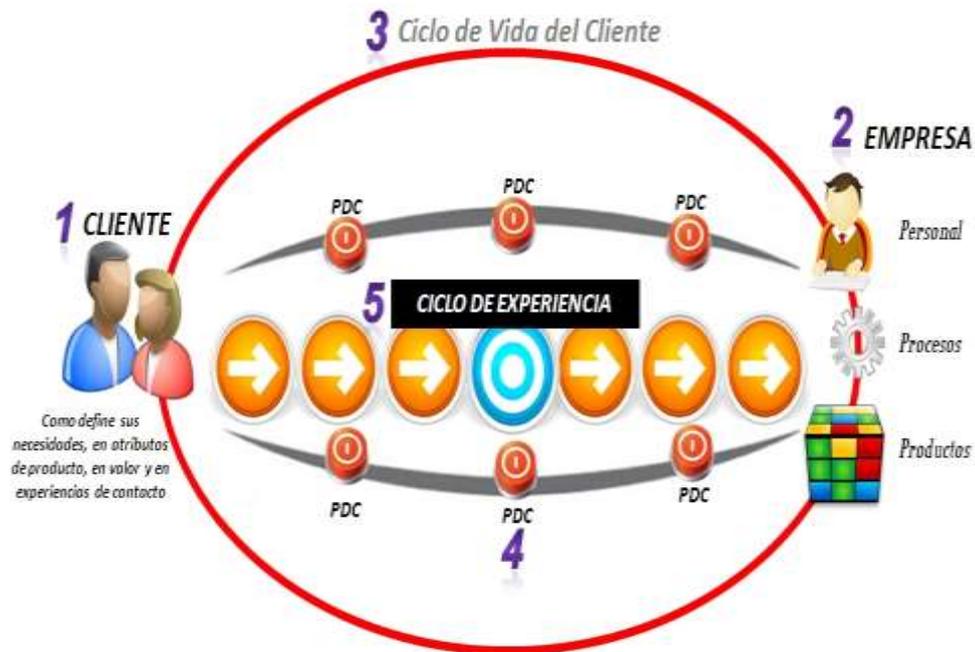
### Pasos para crear un diagrama de flujo:

- Selecciona un problema en cuestión que desees explicar a través del diagrama de flujo.
- Analiza y describe el proceso de solución.
- Determina un principio y un fin.
- Elabora un proyecto de texto en base al problema para expresar en el diagrama de flujo.
- Dibuja el diagrama de flujo de acuerdo a las necesidades.
- Verifica cada uno de los pasos para determinar su orden correcto.

- Realiza el proceso en base a la realidad para asegurarte de que cada paso del diagrama es factible.

Aquí puedes observar un ejemplo bastante colorido de diagrama de flujo:

**Gráfico N° 2 Diagrama de flujo sobre el ciclo de vida del cliente.**



**Fuente:** <http://www.emprender-facil.com/es/diagrama-de-flujo-organiza-informacion/>

Utilidades del flujograma las principales utilidades del flujograma son (Pardo 2012, p.3):

- El proceso se entiende más fácilmente que leyendo un texto, incluso para personas no familiarizadas con él.
- Los agentes involucrados al observar visualmente el proceso pueden llegar más fácilmente a un acuerdo sobre los métodos a seguir.
- Se puede utilizar para mejorar, identificar problemas, establecer recursos, coordinar acciones, delimitar tiempo.

- Deja bien definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de los agentes que intervienen.
- Es útil para establecer indicadores operativos.
- Facilita el diseño de nuevos procesos.
- Apoya en la formación personal.
- Permite mejorar la gestión de la organización.

### **Procesos organizacionales internos**

Conjunto de pasos del proceso parcialmente ordenados, con un conjunto de artefactos relacionados, recursos humanos y tecnológicos, estructuras organizacionales y limitaciones, intentando producir y mantener los requerimientos de la organización (Ovalle, 2013, p.2).

Proceso mediante el cual una empresa desarrolla y ejecuta organizadamente sus actividades y operaciones aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevaran a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales. (Masliah, 2012, p.2)

Es el proceso mediante el cual una empresa desarrolla y ejecuta organizadamente sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevarán a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales.

## La Estructura y el Proceso Organizacional

Para considerar la organización como un proceso, se requieren que se tomen en cuenta varios aspectos fundamentales.

- La estructura tiene que reflejar objetivos y planes porque de ellos se derivan las actividades.

Se tiene que reflejar la autoridad que dispone la administración de una empresa. La autoridad en una determinada organización es el derecho socialmente determinado de ejercer la discreción; como tal, está sujeta a cambios.

- La estructura de la organización, al igual que cualquier plan, tiene que reflejar su ambiente. Del mismo modo que las premisas de un plan pueden ser económicas, tecnológicas, políticas, sociales o éticas, también lo pueden ser las de la estructura de una organización.
- Tienen que diseñarse para que operen, permitan los aportes de los miembros de un grupo y ayuden a la gente a lograr con eficiencia sus objetivos en un futuro cambiante.
- En este sentido una estructura de organización operable nunca puede ser estática. No hay una estructura de organización única que funciona mejor en todas las clases de situaciones.
- Una estructura de organización efectiva depende de la situación.

Puesto que la organización está compuesta de personas, el agrupamiento de las actividades y las relaciones de autoridad de la estructura de la organización tiene que tomar en cuenta las limitaciones y las costumbres de dichas personas. Esto no quiere decir que la estructura se tiene que diseñar de acuerdo con las personas en lugar de hacerlo de acuerdo con las metas y actividades correspondientes. Sin embargo, una consideración importante es la clase de personas que la van a integrar. (Masliah , 2012, p. 4)

## **Dichos procesos son los siguientes:**

**Autoridad:** tiene que ver normalmente con el puesto que ocupa una persona dentro de la organización, se considera el derecho inherente de un puesto gerencial para dar órdenes y esperar que éstas se cumplan. Para facilitar este proceso se elabora una cadena de mando y se le otorga a cada gerente cierto grado de autoridad.

**Poder:** según (Mintzberg, 2013) es la “capacidad para generar efecto o afectar los elementos de la organización, es decir, es cualquier cualidad que posee una persona sobre los demás miembros de la organización, quien ejerce el poder se considera un líder” (p.6).

**Liderazgo:** “es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo” (Stoner, 2012, p.2), se considera las capacidades y habilidades para reconocer, hallar, usar y motivar a todo el talento humano de la organización hacia el logro de las metas y objetivos.

**Toma de decisiones:** es el proceso de contestar a una dificultad eligiendo una salida viable la cual todos los miembros de la organización puedan acceder y la respeten.

**Comunicación:** es el proceso de transmitir la información a quienes tienen que tomar las decisiones, a su vez posibilita la coordinación y el control de las actividades de la organización, siendo importante en todas sus maneras.

**Conflicto:** surge siempre que los intereses se enfrentan y cada parte ajustará su posición a lo que sea coherente, el conflicto es inevitable y muy importante dentro de las organizaciones porque es allí cuando se hace notar cuales son los procesos que tiene la organización para resolverlos, bien sea desarrollando nuevos métodos de resolución o

aplicando algunos ya presentes, por ejemplo la negociación que a su vez es un proceso de comunicación.

**Innovación:** es el resultado de la imaginación, se basa en la transformación de una idea en un producto negociable o en otro caso en un proceso eficiente para la organización.

**Cambio:** es la modificación de señalada estructura, procedimiento, costumbre, comportamiento, actitudes, normas para adquirir otras que permitan la adaptación de la organización al contexto (ambiente externo e interno) en el cual se encuentra la organización.

Los procesos internos son los medios a través de los cuales la empresas utiliza la valía de sus empleados para producir resultados, es decir, que los procesos internos y las personas son los agentes que conducen a la organización a los resultados. Por lo tanto, para producir resultados competitivos tendremos que ser capaces de identificar los procesos críticos (es decir, aquellos procesos clave que generan valor, que aportan una ventaja competitiva a la organización, los que forman parte de la cadena de valor), gestionarlos y mejorarlos, además de aprovechar todo el potencial del personal.

Por supuesto, todo esto se llevará a cabo teniendo en cuenta un objetivo común, la misión de la organización. De ahí que no nos valga sólo con ser capaces de resolver problemas. Pero lo primero de todo, y puesto que el proceso va a ser el marco desde el que podamos gestionar las actividades que crearán valor, vamos a definir qué entendemos por proceso internos. Los procesos internos, a su vez, se pueden componer de subprocesos y actividades. Es importante comprender que un proceso no debe entenderse según el esquema funcional de la organización. Los procesos internos pueden abarcar diferentes departamentos, de ahí la necesidad de que la empresa disponga de mecanismos adecuados de coordinación. Esto es así desde el momento en que la organización se enfoca al cliente.

Los departamentos de diseño, producción y marketing deben trabajar conjuntamente para ofrecer un producto o servicio que se adecue al usuario.

### **Gestión de servicios de identificación y cedulación**

Al Registro Civil se lo define como una institución pública responsable de la captura, documentación, depuración, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de los hechos vitales y actos legales relativos al estado civil de las personas al igual que la identidad e identificación de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tiene su sede en la capital Quito, lugar en donde están asentados los archivos nacionales de registro civil e índice y dactilar; para dar facilidad de acceso a la población, tiene estructurada una red de oficinas ubicadas en los diferentes cantones y parroquias de las 24 provincias, en cuya capital está presente la Dirección 25 Provincial, misma que se encarga de la coordinación y el cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General.

**Art. 1.-Estructura Organizacional por Procesos.-**La estructura organizacional de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación -DIGERCIC se alinea con su misión sustentada en la ley; se basa en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Art. 2.-Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Cedulación.-**Los procesos que generan los productos y servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se ordenan y clasifican en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional.

### **Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación**

**Art. 1.- Funciones de la Dirección General.-**La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación funcionará, como dependencia del Ministerio de Gobierno, en la Capital de la República. Corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la

inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulação. Tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y ciudadanía.

**Art. 3.- Organismos.-** La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulação tendrá los siguientes organismos:

- ✓ Departamento de Registro Civil;
- ✓ Departamento de Cedulação;
- ✓ Departamento Técnico Administrativo;
- ✓ Departamento Jurídico; y,
- ✓ Jefaturas de Registro
- ✓ Civil, Identificación y Cedulação.

**Art. 19.-**Tarifas por servicios únicamente la inscripción del nacimiento de los ecuatorianos será gratuita. Previo informe técnico -económico del Director Nacional del Registro Civil, y mediante Decreto Ejecutivo, el Presidente de la República, reglamentará los valores o tarifas por otorgamiento de partidas, actas, cédulas, copias, certificaciones, reposiciones y otros documentos. Las inscripciones tardías de nacimientos, defunciones y matrimonios, así como las reposiciones de cédulas, se efectuarán previo pago de la multa equivalente al 50% del salario mínimo vital del trabajador en general, vigente a la fecha de dicho pago.

**Art. 21.-**Nulidad de las inscripciones repetidas cuando se efectúe la inscripción de un mismo hecho o acto relativo al estado civil de una misma persona por más de una vez, a pesar de que constare con distintos datos, las inscripciones posteriores a la primera serán

nulas. Así lo declarará; de oficio o a solicitud de parte, el Director General, luego de ventilado el caso sumariamente ante el con audiencia del interesado o en su rebeldía. Esta declaración causará ejecutoria.

La resolución que declare la nulidad se anotará al margen de la partida de que se trate, al igual que en todas las inscripciones de los diferentes actos y hechos de una misma persona, si estuvieren afectados por esa declaración.

**Art. 26.-**Clases de registros: las oficinas de Registro Civil, Identificación y Cedulación llevarán por duplicado los siguientes registros:

- ✓ De nacimientos;
- ✓ De matrimonios;
- ✓ De defunciones;

En 1945, se emitió un nuevo documento de identificación en el que se incorpora a color y textura, a más de otras seguridades. Sin embargo, este documento no había superado la diferencia de clases, verde para los ciudadanos y amarillo para los no ciudadanos y analfabetos.

En 1977, se inició un verdadero proceso de re-cedulación masiva, en el que se incorpora un dígito adicional que corresponde al código verificador. Posteriormente en el año 1978, el documento sufre una verdadera transformación, puesto que se incorpora la fotografía con fondo rojo para los ciudadanos, verde para los menores de edad, amarillo para los infantes y analfabetos y celeste para los extranjeros, la fotografía que consta en la cédula se toma en el momento de la cedulación, se hace constar también la placa de validación con el sello del Ecuador y el número de cámara del Registro Civil, Identificación y Cedulación,

en el extremo izquierdo de la fotografía cubierta con un plástico laminarte, carente de seguridad.

El proceso de cedulaación se desarrolla en base a las normas y procedimientos que establece la Dirección Nacional de Identificación y Cedulaación. La evidencia obtenida se coteja con las cédulas que entrega el operador del módulo a los usuarios para verificar y porcentualizar, y así como determinar el grado de eficiencia y eficacia relacionadas con el proceso de cedulaación y la atención al usuario.

Sera de mayor importancia que se logre mejorar los procesos aplicados en la entrega de cédulas, optimizando el tiempo de entrega del documento final. (Ver Anexo N° 1)

### **Tipos de flujos procesos internos**

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación publicado en el Registro Oficial N0. 414 de fecha 29 de Agosto del 2008, en su Art. 2 señala: a los procesos que generan los productos y servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación, se ordenan y clasifican en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional. (**Ver Anexo N° 2**)

### **Procesos gobernantes**

Según (Borello, 2013) Direccionan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, planes estratégicos y normas que permiten un adecuado funcionamiento institucional. Son gestionados por el directorio y/o las altas autoridades de la institución para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales planteadas. (p.10)

Los procesos gobernantes son estándares para todas las instituciones de la Administración pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva. Los procesos gobernantes, orientadas a proporcionar productos o servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes internos, clientes externos ciudadanía, clientes externos empresa/organización y clientes externos gobierno.

### **Procesos agregadores de valor**

De acuerdo (Borello, 2013) Generan, “administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes y permiten cumplir con la misión institucional, constituyen la razón de ser de la institución” (p.10).

También llamados específicos, principales, productivos, claves o sustantivos, de operación, de producción, institucionales, primarios. Son los responsables de generar productos o servicios que responden a la razón de ser de la institución a su misión y objetivos estratégicos, se refieren a los procesos de la cadena de valor realizados mediante actividades esenciales y tienen impacto en el cliente creando valor para éste.

### **Procesos habilitantes**

(Borello, 2013) Generan “productos y servicios de apoyo o asesoría para viabilizar toda la gestión institucional” (p.10).

Se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como sustento accesorio, de soporte, de staff o administrativos. Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos.

## **Procesos desconcentrados**

Generan productos y servicios de manera desconcentrada y directa al cliente usuario.

## **Diseño del proceso**

Según (Velasco, 2015), el término “diseño del proceso es la actividad de definir los medios concretos que han de utilizar las fuerzas operativas para cumplir los objetivos del proceso” (p.4).

Comprende:

- El equipo material que ha de utilizar.
- El programa correspondiente (el cerebro y sistema nervioso del equipo) Información sobre cómo operar, controlar y mantener el equipo.

Para llegar a esta definición hacen falta datos tales como:

- El conocimiento de los objetivos.
- El conocimiento de las condiciones operativas.
- El conocimiento de la capacidad de los procesos.
- Definiciones y conceptos a considerarse
- Un objetivo es un blanco hacia el cual se apunta.
- Un objetivo de calidad es un blanco de calidad hacia el que se apunta.

- Un estándar de calidad es un modelo que se decide seguir.
- Los objetivos de calidad varían de organización a organización y de un año al siguiente.

Una vez establecido cualquier objetivo se convierte en el foco central de la planificación de la calidad posterior. Los objetivos de calidad se aplican a los bienes, servicios, procesos, funciones de la organización y unidades organizativas.

Por tanto un objetivo debería ser:

Óptimo en cuanto a los resultados globales. Incluir todo los aspectos.

- Poder mantenerse.
- Económico.
- Legítimo.
- Comprensible.
- Aplicable.
- Motivante.
- Alcanzable.
- Equitativo.

Hay varias bases para establecer los objetivos de calidad, que incluyen:

- El historial.
- El estudio de ingeniería.
- El mercado.
- Los estándares de calidad decretados.

Entonces un proceso es una serie sistemática de acciones dirigidas a lograr un objetivo, debería estar orientado hacia un objetivo, ser sistemático, capaz y legítimo, incluyendo actividades tanto no manufactureras como de fabricación, contingentes humanos, instalaciones materiales, con la conclusión que el fin de la planificación de un proceso es suministrar las fuerzas operativas, los medios para cumplir los objetivos operativos; y, el resultado final de dicha planificación de un proceso consiste en el programa o descripción del proceso, el equipo físico o instalaciones materiales y las instrucciones para el uso.

De acuerdo a lo investigado, se puede establecer que en el proceso se debe: dividir el ciclo de vida del producto en fases, definir tareas que deben realizarse en cada fase, distribuir las responsabilidades para cada tarea, establecer un cronograma para realizar las tareas, establecer el seguimiento que garantice que el trabajo es realizado de tal manera que se obtengan los resultados deseados, siempre comprobando las razones para Administrar Procesos, como son:

- Sitúa responsabilidad de manejar cada proceso.
- Utiliza mejor el control estadístico del proceso y las herramientas para resolver problemas.
- Enfoca los recursos para mejorar el proceso.
- Promueve la confianza, y

- Clarifica la responsabilidad y autoridad organizacional.

### **Gestión de procesos internos**

Es un camino para el cambio, es la técnica sistemática para lograr avances importantes en el desempeño de las organizaciones, mediante el control, mejoramiento e innovación permanente de los procesos organizacionales.

La Gestión de Procesos busca que los clientes externos e internos reciban productos de calidad excepcional, proporciona un lenguaje y una forma común de atacar los problemas, hace el trabajo más fácil y eficiente y finalmente promueve el trabajo de equipos internacionales.

### **Importancia de los flujos de procesos internos**

Los procesos son el corazón de la organización, representan como se crea y entrega valor a los clientes, constituyen su trabajo real. El planteamiento de los procesos es transfuncional y orientado a resultados.

Los procesos generan nueva visión colectiva, facilita la orientación a los clientes, calidad, flexibilidad, rapidez, servicio y mejoramiento continuo. La gestión de procesos posee una gran importancia de ti diversas organizaciones, ya que cada vez más los productos, servicios son el producto de los procesos manejados por las empresas, por lo cual estos deben ser eficaces, eficientes y sujetos a una mejora continua lo cual debe considerar como estrategia de sostenibilidad de la productividad, competitividad y calidad del servicio.

(Vértice, 2013) Manifiesta que consiste en concretar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la organización, en vez de en las tareas o actividades, la cual genera un compromiso para cumplir los objetivos previamente planteados. (p.10)

Para que se dé un cumplimiento de estos objetivos se requiere identificar a los responsables para cada uno de los procesos, además la respectiva documentación, información de los proveedores, necesidades de los clientes internos, las expectativas de los clientes externos, indicadores, criterios de medición, y herramientas de mejora. La administración de los procesos cada vez más es relevante a nivel interno de las organizaciones, ya que se debe tomar en cuenta que los procesos al ser gerenciada eficientemente se obtienen resultados proporcionales según el grado de gestión.

El dirigir y controlar los procesos según los requisitos establecidos según el respectivo proceso para la obtención de productos, servicios y el manejo de materia prima ya que si se manejan adecuadamente son la garantía para lograr el cumplimiento de las metas fijadas en las organizaciones. Según las condiciones previamente expuestas se deben desarrollar en un ambiente de productividad, para diseñar y producir los productos, servicios con el fin de satisfacer las necesidades para los clientes acompañados de condiciones de eficiencia y eficacia, para la generación del máximo aprovechamiento de los recursos y a su vez se evidencie la calidad generando una oportunidad para los bienes, servicios producidos.

El manejo de estos procesos se considera como un factor fundamental que permite a las organizaciones el asegurar el cumplimiento de las metas u objetivos, por lo cual se debe gerenciar en el día a día para obtener los productos, servicios deseados, planificados, por lo cual se deberán establecer, definir políticas, objetivos y un marco de referencia que permita que los procesos se delinee según las etapas requeridas para la gestión de procesos para los productos, servicios lleguen a los clientes según lo ofrecido al (Amorrazarain, 2012, p.12)

## **Características de los flujos de Procesos internos**

### **Variabilidad**

Cada vez que se repite el proceso, hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas, que a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo. Nunca dos

productos o servicios son iguales, la variabilidad repercute en el destinatario del proceso, quien puede quedar más o menos satisfecho con lo que recibe del proceso.

## Repetitividad

Los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una y otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. A más repeticiones, más experiencia merece la pena invertir tiempo en mejorar el proceso, ya que los resultados se van a multiplicar por el N° de veces que se repite el proceso.

## Clasificación de los flujos de procesos internos

Gráfico N° 3 Flujos de procesos internos



Fuente: <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

En función de la finalidad, los procesos se pueden clasificar en tres categorías: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

(Hammer M. , 1993) Citan que los procesos se clasifican en:

## **Procesos operativos**

Son aquellos cuyo producto es el resultado de las secuencias de un valor agregado en la organización para satisfacer las necesidades de los clientes. Transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo. Son la razón de ser de la organización, sin los cuales no tendría sentido. Son los responsables de lograr los objetivos de la empresa. En este tipo de procesos se puede identificar a los siguientes.

- Conocimiento del mercado los clientes, necesidades, requerimientos, y expectativas.
- Diseño de productos servicios.
- Comercialización, venta de los productos o servicios.
- Producción, ejecución de productos servicios.
- Facturación y servicio a los clientes.

## **Procesos de apoyo**

Son los que son reconocidos como esenciales que permiten y generan una gestión para los procesos operativos. Proporcionan los recursos al resto de procesos según los requisitos de estos.

En este tipo de procesos se identifica los siguientes:

- Reclutamiento del personal.
- Formación.

- Mantenimiento y apoyo
- Información.
- Compras.

### **Procesos estratégicos**

Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización. Son los que se reconocen como las actividades que son realizadas por los gestores para dar soporte a los procesos de apoyo y operativos. En este tipo de procesos se identifican los siguientes:

- Establecimiento de metas
- Presupuesto, distribución de los recursos
- Auditorías, revisiones del sistema de la calidad
- Procesos formales de planificación. (p.22)

### **Agilidad en la atención**

(Horovitz, 2014) Menciona en su investigación que: la agilidad es uno de los pilares en un buen servicio de atención al usuario, y dedicarle el tiempo necesario para solucionar un problema fomenta la conexión emocional, se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el usuario (p.6).

Según (Peña, 2012) Define que: el contacto personal puede tener una gran variedad de causas, puede ir desde una solicitud de información hasta el reporte de una

inconformidad, esta diversidad de motivos debe ser prevista para garantizar que el usuario obtenga la respuesta que le sea más útil para su toma de decisiones y con el máximo de satisfacción posible. Estos momentos se agrupan dentro del servicio ágil en la atención (p.6).

La agilidad es la intervención en problemas identificados por los usuarios es valorado muy positivamente por éste y permite alcanzar una excelencia en la atención personalizada y brindar un servicio de la más alta calidad. Es básicamente el comportamiento diario de todo ser humano, el buen trato con las personas, servicio eficaz y siempre tener una solución a las situaciones que se presentan en el diario vivir, el punto de partida más que servicio es agilidad en la atención que es un concepto más integral. La agilidad en la atención es toda una ingeniería de detalles, que nace del personal eficiente, y servicios de calidad, tiempos de respuestas cortas e inmediatas y el cumplimiento de lo prometido, las quejas y reclamos se originan por el incumplimiento.

### **Atención al usuario**

(Kelo, 2013) Explica que: la atención al usuario es una parte importante en las organizaciones, ha evolucionado a partir de los últimos tiempos de forma demostrativa. En las empresas no solo el atraer clientes es lo importante, sino el trato y la atención que se le da, esto ha generado en la industria un sentido competitivo, la atención se centra en lograr la satisfacción de los usuarios (p.12).

La clave está en definir y estructurar adecuadamente los procesos de atención al usuario, con instancias claras de auditoría permanente de los mismos, para optimizar el desarrollo de la operación y detectar a tiempo problemas (para corregirlos antes de que provoquen un daño en las operaciones de la empresa) e identificar situaciones que deban ajustarse o reenfocarse, monitoreando intensivamente la operatoria corporativa de esta área tan sensible y determinante.

(Paz M. , 2015) Asegura que: La atención al usuario, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina Habilidades Personales y las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama Habilidades Técnicas (p.6).

De hecho, para que el usuario se sienta satisfecho a plenitud, se deben aplicar tanto la atención como el servicio al cliente con calidad, y la calidad es poner en práctica tanto habilidades personales como habilidades técnicas.

Y eso se debe hacer porque todos los usuarios tienen, tanto necesidades como expectativas, y las primeras, las necesidades se satisfacen con buenos productos y/o servicios y los conocimientos que sobre ellos deben poseer los vendedores y ello tiene que ver con el "SERVICIO AL USUARIO" (Con habilidades técnicas); y las segundas, las expectativas se satisfacen con el trato que se les proporciona, es decir con "ATENCIÓN AL USUARIO" (con habilidades personales, que invitan a una buena comunicación y a establecer una relación perdurable).

Las instituciones reconocen a la calidad de atención al usuario como una variable estratégica esencial y fuente de ventaja competitiva, es la medida de la satisfacción de las expectativas del usuario en relación al servicio percibido.

### **Agilidad en la atención al usuario**

La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención".

La curiosidad primero y la atención después, preparan y condicionan al prospecto para aceptar e intervenir en los otros cinco pasos subsecuentes de la entrevista de venta. Se necesita atender con agilidad a las situaciones permanentemente cambiantes. Para ello se tiene en cuenta la flexibilidad ya que resulta un ingrediente indispensable.

Se requiere personal con la posibilidad de ser ágil en el trabajo, así como trabajos multidimensionales (capacidad de ejercer diversas habilidades y conocimientos de acuerdo con las necesidades del momento).

## **Usuario**

Según (Kelo, 2013): Usuario o cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (p.12).

(Harrington, 2012) Define a los usuarios/ clientes como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.
- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.

- Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

(Kelo, 2013) Define “la atención al usuario o cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios” (p.12).

La atención al usuario, es el conjunto de estrategias que una organización tiene para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera atenta y servicial. Esta es indispensable para el desarrollo de las organizaciones en cuanto el trato que se le da a los usuarios.

(Miranda, 2012) Define la atención al usuario como el servicio que responde a las expectativas de las personas, al momento de satisfacer sus necesidades y requerimientos. Desde el punto de vista del autor tiene como objetivo ser superior y excelente, de esta manera se reflejará al momento de brindar atención la cual tendrá como resultado una relación buena entre colaborador y cliente externo (p.24).

(Paz R. , 2014) Explica que el servicio y atención al usuario son todas las actividades que entrelazan a las organizaciones con las personas del exterior. Esta es constituida por acciones que la empresa realiza para incrementar los niveles de satisfacción en los usuarios. Se establecen actividades que son necesarias dentro de las organizaciones para un buen servicio, las cuales se mencionan las siguientes: existen 4 actividades que van en la misma dirección entre las que encontramos: la planeación, la organización, la dirección y el control (p.20).

También se debe de mantener un ambiente agradable en las áreas de labores del personal como en altos mandos. Estas actividades tienen como objetivo plasmar en los

colaboradores excelente desempeño y esto da respuestas positivas a la hora de hacer notar su satisfacción. “Persona que está bajo la protección o tutela de otra.

Respecto del que ejerce una profesión, persona que utiliza sus servicios”. Nuevo Diccionario Ilustrado (Sopena, 2012, p.7).

### **Gestión de la atención al usuario**

(Brown A. , 2014) Explica que al hablar de atención al usuario se describe a personas no a cosas, esta consiste en unir a dos puntos claves cliente-empleado al momento de realizarlo se obtendrá competitividad dentro de la empresa. Al gestionar la atención se basa en la manera en que se atiende al usuario, ya que las organizaciones están en constante competencia, compiten por todo en el mercado comercial y sobre todo la atención hacia los usuarios (p.10).

En la actualidad el comercio se ha desarrollado en un constante cambio. Las empresas buscan elementos que mejoren la competitividad y alcanza un posicionamiento, de esta manera atraen al personal para que cumpla con todo los lineamientos y estos estén capacitados.

Gestión de la atención al usuario es la información suministrada por el usuario a la hora de establecer los objetivos de la institución es necesario y muy importante conocer las necesidades de los usuarios. Por este motivo, es importante que éstos aporten dicha información. A lo largo de este punto analizaremos las distintas formas de adquirir información útil.

De esta manera surge la gestión de la atención, ya que el personal se mantiene en constante capacitación para conocer las diferentes maneras de atender a los clientes y

satisfacer las necesidades. La atención al usuario se ha vuelto una modalidad, esta ha tenido un impacto entre las organizaciones para mantener el éxito.

La gestión de atención al usuario es el proceso habilitante de apoyo operativo, encargado de proteger los derechos y deberes de los usuarios e incrementar el grado de satisfacción que presenta con relación a los servicios de salud, contribuyendo a la mejora continua de la atención, para ello cuenta con un equipo humano capacitado en estas actividades.

La gestión de la atención al usuario consiste simplemente en eso: en gestionar la forma de atender al usuario desde siempre, se ha identificado que las empresas públicas deben desarrollar la percepción que resulta de todos los momentos de verdad, le da al usuario una idea de la calidad del servicio ofrecido. (Brown A. , 2013, p.12)

### **Características de la atención al usuario:**

(Desatnick, 2012, p.10) Las características más importantes que deben tener la atención al cliente son:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El usuario agradecerá el que quiera ser amable con él.

- La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.
- La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario. (pág. 10)

### Importancia de la atención al usuario

Podemos citar que atención al usuario: Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en las compras para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios (Blanco & Pérez, 2012, p.8).

La forma y manera de cómo el cliente es atendido será la carta de presentación de la institución o empresa a la cual representamos, en la actualidad el usuario o cliente puede decidir donde adquirir el producto que desea porque la competencia es mayor.

### Gráfico N° 4 Calidad de atención



**Fuente:** <http://servicioalclienteadministrativo.blogspot.com/2011/03/la-importancia-de-brindar-un-buen.html>

Se utiliza preguntas claves para la comunicación con el cliente o usuario que nos permiten conocerlo para generar preferencia, fidelidad, credibilidad entre estas tenemos:

- ¿Qué hacemos para que nos elijan?
- ¿Cómo mejoramos la atención y calidad?
- ¿Seguirán visitándonos?
- ¿Realmente conocemos sus necesidades?
- ¿Nos recomendarán?

Podemos acotar que siendo la calidad y el precio variados de los productos la buena atención hará la diferencia; al sentirse insatisfecho el usuario o cliente posiblemente lo comente en el exterior y quedemos con esa mala imagen pero al ser contrario con una excelente atención será buena carta de representación entonces tendremos ventaja competitiva. En ocasiones el usuario de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume, la calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar por otras instituciones.

Como se entiende la calidad en la atención por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años significativamente, no solo atraer y captar clientes para que adquieran sus servicios sino lograr satisfacciones en ellos; se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante.

La actitud que la secretaria ejecutiva muestre en la atención al cliente, el adecuado y esmerado manejo tanto interpersonal y telefónico se reflejará en la preferencia de ellos por la institución y sus servicios. La secretaria deberá emplear las siguientes recomendaciones para la atención personal y telefónica, las cuales ayuden a la mejor comprensión y entendimiento de los procesos que se llevan a cabo, para la calidad de atención que pueda brindar el registro por parte de las secretarias que son las siguientes:

- Gracias por llamar
  
- Siempre a sus órdenes
  
- Con mucho gusto
  
- ¿Me da su nombre por favor?
  
- ¿En qué lo puedo ayudar?
  
- Buen día, me comunica con la extensión 102, por favor?

## **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.**

### **2.1.2.1. Antecedentes investigativos.**

Para realizar la presente investigación fue necesario revisar estudios anteriores relacionados o vinculados con el tema, a fin de buscar algún aporte al mismo, a continuación, se mencionan a los más relevantes.

La investigación realizada por; Mercedes Vásquez Jaramillo cuyo título es: MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA EN EL AÑO 2012, esta investigación se elaboró como respuesta a los problemas, errores y falencias que se presentan los servicios de Inscripciones y Cedulación de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, a consecuencia dela poca capacitación, reducida implementación de tecnología, mala organización y proceso de archivo adecuado; lo que conlleva a que en la actualidad este problema se haya convertido en una constante crítica negativa de la calidad del servicio, no sólo a nivel local sino nacional, por lo que fue necesario plantear soluciones con el fin de mejorar la atención a los usuarios

internos y externos y el sistema de archivo de los hechos y actos relevantes de la vida civil de los ciudadanos ecuatorianos.

Este trabajo se fundamenta en una parte en la gestión de calidad de los procesos en el servicio de inscripciones y cedulação, basado en la organización con estándares de calidad, y en otra parte en las interrelaciones funcionarios y usuarios y entre funcionarios, buscar alternativas de solución a los presentes problemas recomendando un Modelo de Gestión para la provincia de Imbabura que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Los flujos de procesos son resultado de la gestión sistémica de interrelación interna del área de Identificación y Cedulación, cuya secuencia administrativa está dada por el modelo organizacional y el manual de funciones que determina las competencias de desempeño del personal y los logros de calidad que deben alcanzar de acuerdo al PEDI y al POA aprobado.

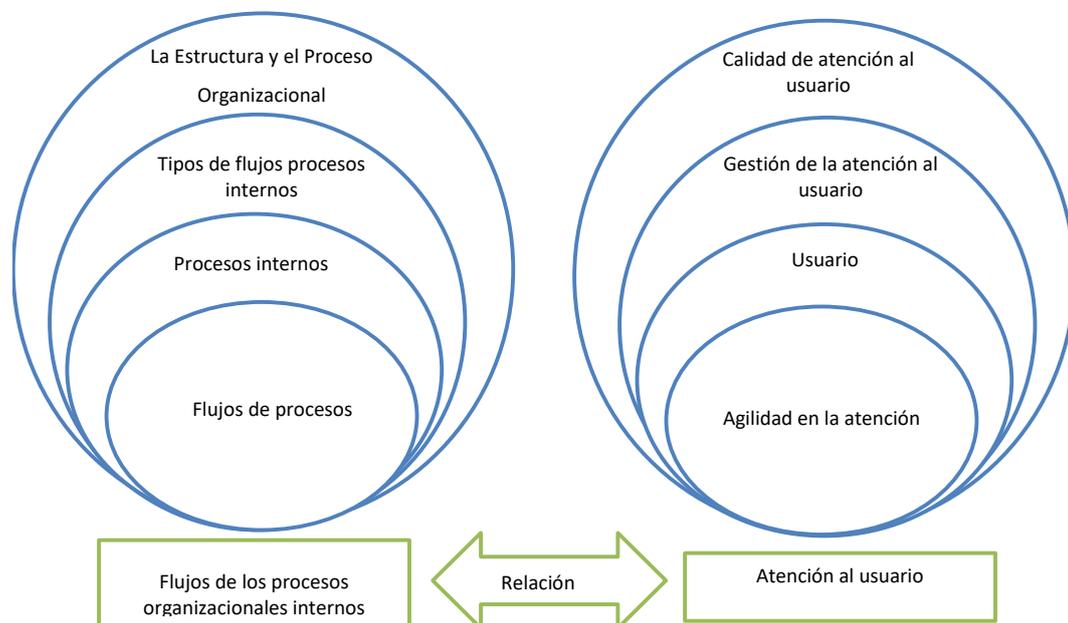
La teoría sistémica a través de modelos, observaciones, investigaciones en las tareas de la organización y en la estructura organizacional con la finalidad se puede obtener: productividad y eficiencia en las empresas, con la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas. Dar un buen funcionamiento a la organización por parte de las actividades de un administrador cumpliendo con los objetivos tanto organizacionales como individuales, darle la importancia a las estructuras organizacionales teniendo en cuenta los factores externos.

Guamani Pallo Karina Lisbeth, Rea Andrango María Belén que presentan su tema de tesis sobre: REESTRUCTURACIÓN EN EL PROCESO DE APOYO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2015” este trabajo de investigación tuvo como objetivo implementar un modelo de reorganización del proceso del Talento Humano, con el cual se logre mejorar sus capacidades operativas, potencializando al

personal que se encuentra inmerso dentro del proceso de apoyo, basándose en el desarrollo de actividades. Los métodos utilizados fueron: inductivo durante el análisis de los resultados para la formulación de conclusiones y el deductivo en el estudio y desglose de las categorías fundamentales y las variables de la investigación.

En este estudio se constató que existen tres tipos de procesos: captación, gestión humana y desarrollo humano, los cuales no se llevan a cabo de forma adecuada. El aporte de esta tesis fue la creación de un manual de procesos, dirigido al talento humano de la entidad en cuestión, fue la contribución más relevante y significativa, porque se fortaleció el compromiso para el mejoramiento del Registro Civil, por ende los servicios que presta la Institución hacia la sociedad.

#### 2.1.2.2. Categorías de análisis.



### **2.1.3. Postura teórica.**

Todo y cada uno de las definiciones establecidas dentro del marco conceptual se ha analizado un concepto más aproximado a la realidad que concierne al flujo de proceso interno y su relación con la agilidad en la atención al usuario por parte de las secretarías del Registro Civil. (Carrasco, 2013) Expresa que los flujos de procesos es: Una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (p.5). Afirma con esta definición con se comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Una de las definiciones más acertadas ya que es la clave principal para brindar un buen servicio que van a los clientes internos y externos de la institución y que considero que es un modelo de calidad total, es la de (Hammer, 2012, p.10). Quién señala que para la modificación de los procesos en primer lugar se debe analizar los resultados obtenidos, para lo cual creemos que es importante contar con la opinión de nuestros clientes actuales. Durante la fase de autoevaluación podría llevar a cabo una encuesta de satisfacción de los usuarios, que considero conveniente la cual realizare a partir de ahora de forma periódica.

Así, obtendré datos actualizados para poder evaluar los procesos actuales y ver la posibilidad de establecer algún otro proceso nuevo demandado por los usuarios. Con esta definición implica el logro de un servicio satisfactorio, involucra a todas las etapas del ciclo de la calidad, en él intervienen todos los empleados que integran la institución y a cada una le corresponde garantizar la calidad de su trabajo.

De esta manera se puede mejorar la atención al usuario, con estas teorías aplicables dentro de los procesos internos en este caso las secretarías que serán quienes basándose en

sus experiencias previas, llegar a un usuario satisfecho en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad, brinda un mejor trato y amabilidad, ser más ágil y diligente, y por sobre todas las cosas, no se deja condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológicas u organizativas.

## **2.2. HIPÓTESIS.**

### **2.2.1 Hipótesis general.**

El flujo organizacional de los procesos internos al darse de manera intermitente y descendente está afectando al subsistema operativo del mejoramiento de atención a los usuarios del servicio de cedulaación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo.

### **2.2.2. Sub-hipótesis o derivados.**

El flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones se da de manera descendente alterando los niveles jerárquicos de atención a los usuarios del Registro Civil, Identificación y Cedulaación – Agencia Babahoyo.

La apreciación de los usuarios respecto a la agilidad de la atención por parte de los servidores del Registro Civil, Identificación y Cedulaación – Agencia Babahoyo, es medianamente satisfactoria.

La estructura organizacional interna altera significativamente la calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulaación – Agencia Babahoyo.

### **2.2.3 Variables.**

#### **Variable independiente:**

Procesos organizacionales internos.

#### **Variable dependiente**

Atención al usuario.

## **CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **3.1. Resultados obtenidos de la investigación.**

#### **3.1.1. Pruebas Estadísticas aplicadas**

Este capítulo fue especialmente diseñado para que se visualice el análisis estadístico de las encuestas realizadas a docentes y estudiantes los cuales fueron el objeto principal de este estudio, además se interpretó cada uno de esos análisis poniendo énfasis a cada uno de las interrogantes planteadas al comienzo de esta investigación, y por supuesto que se darán a saber cuáles fueron las conclusiones correspondientes.

#### **S.E.F.O (scientific-european-federation-osteopaths)**

Cuando se analizan datos medidos por una variable cuantitativa continua, las pruebas estadísticas de estimación y contraste frecuentemente empleadas se basan en suponer que se ha obtenido una muestra aleatoria de una distribución de probabilidad de tipo normal o de Gauss.

#### **Pruebas paramétricas**

Las pruebas estadísticas paramétricas, como la de la “t” de Student o el análisis de la varianza (ANOVA), se basan en que se supone una forma determinada de la distribución de valores, generalmente la distribución normal, en la población de la que se obtiene la muestra experimental.

En contraposición de las técnicas no paramétricas, las técnicas paramétricas si presuponen una distribución teórica de probabilidad subyacente para la distribución de los datos. Son más potentes que las no paramétricas.

En este proyecto se va a trabajar con el universo que son los usuarios del Registro Civil de la Agencia de la Ciudad de Babahoyo, sumando un total de 135 usuarios, sumando un total de 135 encuestados, por ser el universo pequeño no se aplica la fórmula para la muestra.

La población de estudio considerada para la siguiente investigación es de 135 personas.

CONTENIDO	POBLACION	MUESTRA	PORCENTAJE
USUARIOS	135	101	100%
Total	135	101	100%

Fuente: Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo  
Elaborado: Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

Aplicación de la fórmula para tomar la muestra de los usuarios se procedió al cálculo de la siguiente manera:

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

n= Tamaño de la muestra

N= Universo (número de usuarios registrados)

e= Margen de error admisible (+/-5%)

$$n = \frac{135}{0.05^2(135 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{135}{0.0025(134) + 1}$$

$$n = \frac{135}{0.335 + 1}$$

$$n = \frac{135}{1.335}$$

n = 101 Encuestas

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos.

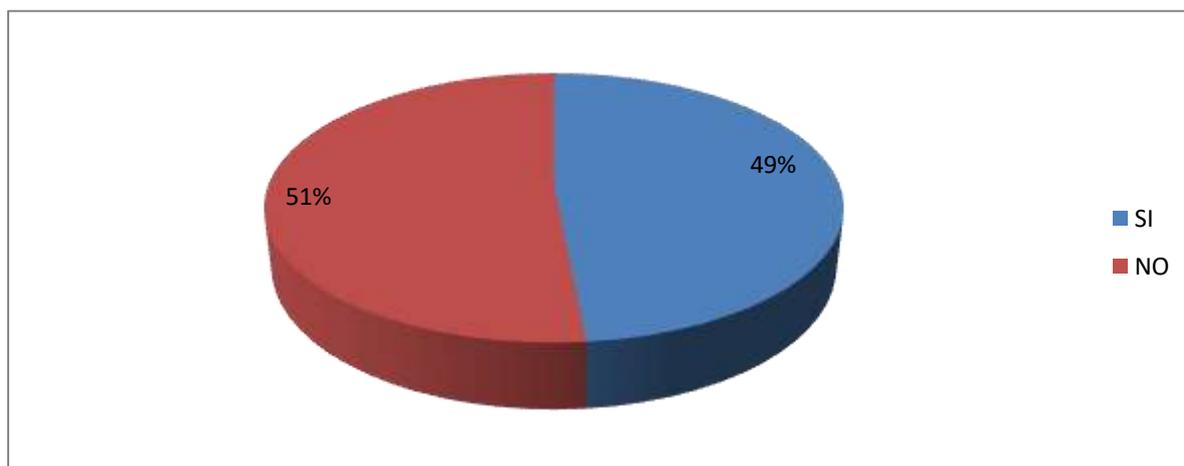
#### ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DEL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN AGENCIA BABAHOYO.

**Pregunta N° 1.-** ¿Cuando usted acude al Registro Civil de esta ciudad es recibido con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios público?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	49%
NO	52	51%
TOTAL	101	100%

**Fuente de investigación:** Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo

**Elaborado:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza



#### **Análisis**

Según la encuesta realizada a los usuarios que asisten al Registro Civil de la agencia Babahoyo, el 49% ha recibido un trato de cordialidad y esmero por parte de los funcionarios, mientras que el 51 % manifestaron que no han recibido este tipo de atención.

#### **Interpretación**

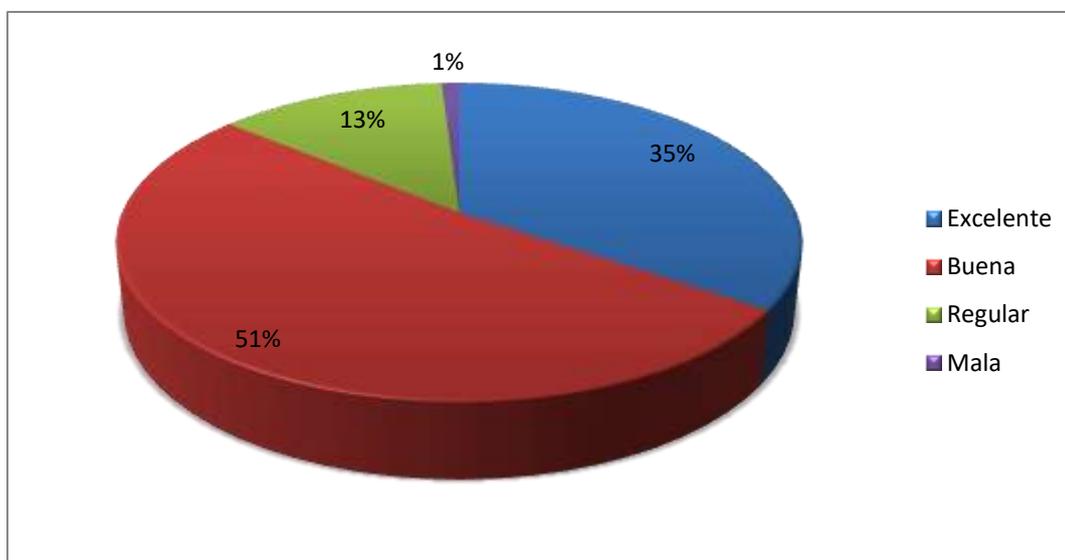
Una vez aplicada la encuesta a los usuarios del Registro Civil, se pudo determinar que el recibimiento de los funcionarios a los usuarios es medianamente cordial, este criterio se pudo determinar una vez observado el proceso de atención al cliente.

**Pregunta N° 2.-** ¿Cómo califica usted la atención que recibió en el Registro Civil?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	35	35%
BUENA	52	51%
REGULAR	13	13%
MALA	1	1%
TOTAL	101	100%

**Fuente de investigación:** Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo

**Elaborado:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza



**Análisis**

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios la atención que recibió en el Registro Civil tiene como excelente un 35%, seguido del 51% buena, mientras que un 13% regular y por ultimo 1% mala.

**Interpretación**

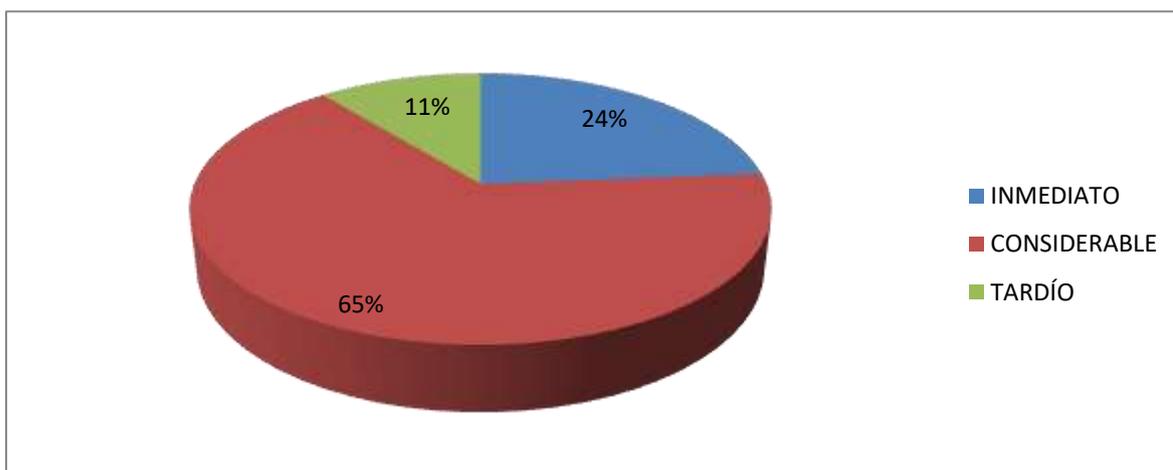
Si bien un alto porcentaje de los encuestados manifiesta que la atención es buena, ya que los procesos han reducido el tiempo por la mejora de las herramientas para la atención, sin embargo de aquello otro segmento importante considera que es regular debido a que cuando existe incremento en la demanda de los servicios, en especial los primeros días de la semana, hace falta mayor eficiencia y agilidad.

**Pregunta N° 3.-** ¿El tiempo que usted tiene que esperar durante todo el proceso hasta que recibe su cédula es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INMEDIATO	24	24%
CONSIDERABLE	66	65%
TARDÍO	11	11%
TOTAL	101	100%

**Fuente de investigación:** Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo

**Elaborado:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza



### **Análisis**

El resultado de la encuesta indica que; el 24% de los usuarios considera que el tiempo de espera es inmediato, un 65% opina que es considerable y un 11% piensa que el tiempo de espera es tardío. Por lo tanto significa

### **Interpretación**

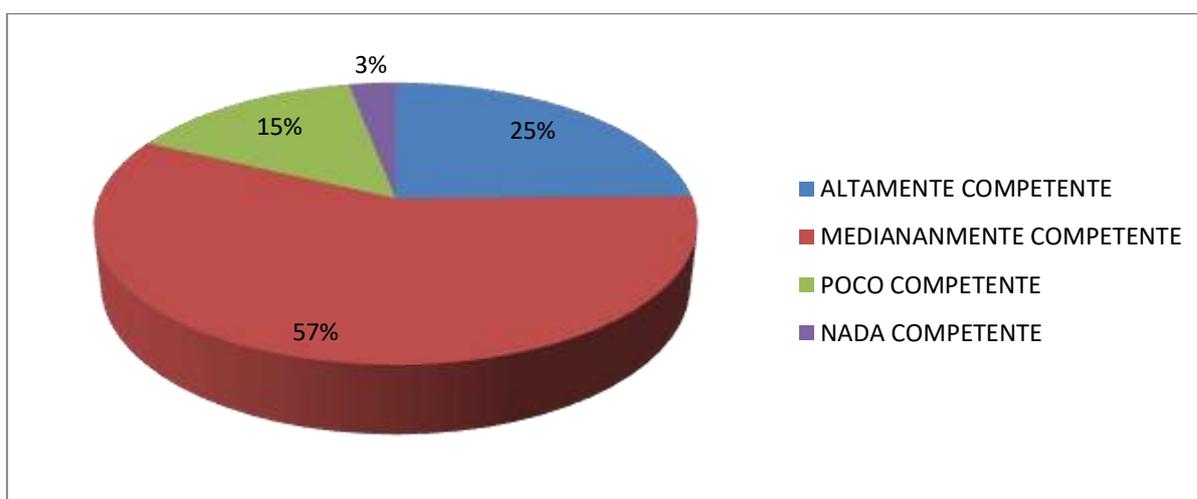
La interpretación de datos resulto que el tiempo que usted tiene que esperar durante todo el proceso hasta que recibe su cédula es considerable con un porcentaje mayor de acuerdo a las demás variables.

**Pregunta N° 4.-** ¿Cómo considera usted el grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) del personal que le atendió?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTAMENTE COMPETENTE	25	25%
MEDIANAMENTE COMPETENTE	58	57%
POCO COMPETENTE	15	15%
NADA COMPETENTE	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

**Fuente de investigación:** Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo

**Elaborado:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza



### **Análisis**

El resultado de la encuesta indica que; el 25% de los usuarios considera que el grado de competencia es altamente, un 57% opina que es medianamente competente, cuando el 15% aprecian que es poco competente y un 3% piensa que no es nada competente.

### **Interpretación**

Existe un alto porcentaje que opina que su nivel de competencia medianamente competente, para mejorar la calidad de atención al cliente interno y externo, por lo tanto se considera imprescindible la motivación por parte de las autoridades y la capacitación permanente para lograr este objetivo.

## **3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

### **3.2.1. Específicas.**

Luego de haber realizado el estudio correspondiente en el Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo su análisis se establece las siguientes conclusiones:

De los resultados del estudio de la encuesta, se puede determinar que lo fundamental en la prestación de un servicio es la calidad o agilidad con que se lo hace, entendiendo que los usuarios están en la situación de elegir y exigir de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades.

La dirección del Registro Civil Agencia Babahoyo debe asegurarse de mejorar continuamente la eficacia del sistema, realizando un control y seguimiento de los procesos.

En los procesos organizacionales internos se concentra la atención en el resultado de los procesos, no en las tareas o actividades, por tanto la concientización y la responsabilidad del trabajo en conjunto es uno de los objetivos principales de la Dirección Provincial de Registro Civil Agencia Babahoyo, de ahí que su labor es la producción y aplicación, con el fin de agilizar el proceso, puesto que la satisfacción del cliente interno y externo viene por el vinculada por el desarrollo del mismo.

Si bien, el personal que atiende directamente en los flujos de procesos, es medianamente suficiente porque al reubicar a un funcionario a otra área para cubrir la ausencia de otro, queda incompleto el personal que gracias a su experiencia permite que los procesos se desarrollen sin mayores inconvenientes, a excepción del tiempo, por tanto sería conveniente contar con mayor número de personal y elaborar una planificación de los procesos para especificar tareas y distribuir responsabilidades a fin de orientarse a las necesidades del cliente de la forma más eficiente posible.

### **3.2.2. General.**

Considerando los resultados parciales obtenidos en la investigación, se concluye de manera general que el flujo organizacional de los procesos internos se da de manera intermitente, asistémica y de manera descendente, afectando al subsistema operativo del mejoramiento de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo.

Conclusión que corrobora la hipótesis planteada en la investigación y que determina alteraciones direccionales de los procesos e impactos en los servicios operativos de cedulación. Es por esto que se indica en la primera conclusión parcial “que se debe asegurarse de mejorar continuamente la eficacia del sistema, realizando un control y seguimiento de los procesos”.

Además, en la conclusión parcial que señala “En los procesos organizacionales internos se concentra la atención en el resultado de los procesos, no en las tareas o actividades, por tanto la concientización y la responsabilidad del trabajo en conjunto es uno de los objetivos principales de la Dirección Provincial de Registro Civil Agencia Babahoyo”, se determina que los productos obtenidos son consecuencia procesal en flujos engranados de etapas de control y enlaces sistémicos.

No por ello, lo sistémico corresponde a trabas burocráticas ni escalas jerárquicas de estancamiento de agilidad en los trámites respectivos, todo lo contrario, mientras los engranajes son fluidos, más rápido es el flujo organizacional.

### **3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

#### **3.3.1. Específicas.**

Basados en las conclusiones de investigación se realiza las siguientes recomendaciones.

Es recomendable que las actividades que se lleven a cabo durante el proceso de cedulación estén bien definidas a través de la descripción de actividades y su respectivo flujograma con lo que se pretende integrar las necesidades Institucionales generando procesos viables mediante la satisfacción de los usuarios.

Las secretarias o funcionarios en general deben utilizar herramientas administrativas que permitan medir la gestión en la entidad de manera regular, con el propósito de obtener resultados que permitan optimizar la atención a los usuarios y el nivel de eficiencia y eficacia en el proceso de cedulación.

Las funcionarios deben manejar el sistema de calificación de atención al usuario, con el propósito de obtener resultados confiables respecto a la apreciación del servicio, como medida de evaluación que motive a los funcionarios a brindar un servicio con calidad y calidez.

#### **3.3.2. General.**

Se recomienda a los funcionarios del Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo proponer un adecuado compromiso con las responsabilidades y en los procesos organizacionales internos, brindando eficiencia, eficacia en los servicios, para satisfacción de los usuarios y ciudadanía en general.

Aunque es observable un flujo descendente de los trámites administrativos, en cuanto a los requerimientos de los usuarios del área de Identificación y Cedulación, tiene un origen ascendente, cuando el usuario solicita su identificación a través de un documento cédula, para luego internamente hacer un flujo inverso de trámites y legalizaciones hasta el retorno y entrega del documento solicitado.

Esto haría que se recomiende de manera general que se elabore una propuesta de realizar un estudio alternativa de flujos bidireccionales ascendente y descendente con ayuda tecnológica apropiada, para mantener una calidad de servicio con el aporte de la calidez humana de sus recursos humanos.

## **CAPITULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida.**

Por medio de las encuestas realizadas a los usuarios y jefes de módulos se pretende establecer las estructuras organizacionales a lo cual va a permitir en la creación de los flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo. Específicamente.

En donde se podrá mejorar la atención a los usuarios que asisten a solicitar sus servicios al registro civil de la ciudad de Babahoyo, ya que con las debidas capacitaciones que se brinden a los empleados se mejorarán la atención a sus usuarios.

Dentro de las nuevas estructuras organizacionales nos ayudará a mejorar la atención a los usuarios que asisten a solicitar sus servicios de identificación y cedulación – agencia Babahoyo, porque gracias a ella vamos a mejorar por medio de los procesos estándares en las diferentes actividades desarrolladas en el cumplimiento de la estructura organizacional. En donde se va desarrollar nuevas estrategias para que los usuarios se sientan satisfechos con la labor establecida dentro de la institución.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

A través de la estructura de la organización se ha podido desarrollar que la dirección inversa en los flujos organizacionales, dentro de las alterativas de los flujos en los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo. En donde se establece que las

principales habilidades en el proceso organizacional nos ayudara en mejorar la atención a los usuarios.

Los diferentes problemas desarrollados en la vida de cada uno de los usuarios que asisten a la agencia Babahoyo en el proceso de cedulaación, por lo que se sugiere que deben ser cortés y amables para que ellos puedan mantener su nivel de atención de una manera poco extrovertida, porque caso contrario les puede ocasionar problemas entre los usuarios y colaboradores de la institución.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa**

Ayudar a los usuarios a mejorar las alternativas de atención ágil y oportuna por medio de los procesos organizacionales internos en donde se va a mantener claros los aspectos de la labor conceptual por medio de la retroalimentación acción, recursos, procesos y los apoyo mutuo dentro de las actividades desarrolladas en la investigación.

Atender es uno de los principales oficios que se debe mantener para mejorar la atención a los usuarios que asisten a la agencia Babahoyo en el registro civil dentro de los recursos necesarios comprendido en los procesos organizacionales. En donde se pretende establecer lo siguiente:

- ✓ Establecer destrezas y habilidades operativas relacionadas con la agilidad en la atención al usuario del registro civil en las relaciones interpersonales.
- ✓ Capacitar al personal referente al feedback de las acciones en rutas o direcciones con la agilidad en la atención al usuario del registro civil.
- ✓ Analizar el entorno laboral de los usuarios para establecer cuál es el problema que les aqueja sobre sus procesos dentro de la organización interna.

- ✓ Mejorar las actividades dentro del proceso de reclutamiento de las estructuras organizacionales.
- ✓ Obtener varias posibilidades de enseñar de manera innovadora para mejorar la atención a sus usuarios.

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

Previo a la investigación se aplicó la encuesta para la investigación y analizará los problemas asociados que han surgido por medio de los flujos en los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo, por esta razón se pretende potencializar el desarrollo de la enseñanza sobre todo en el área de atención a los usuarios.

Además esta investigación se mantiene dentro de los lineamientos que han permitido desarrollar las relaciones que existen entre el nivel de flujos en los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo, que se encuentran asociados en la aplicación de nuevas técnicas y estrategias en mejorar el desarrollo del proceso de aprendizaje.

Según (Balarezo, 2014) “la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional así como también en las actitudes de los trabajadores” (p.8).

El objetivo de este trabajo fue identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos así como el diseño de una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar las medidas pertinentes. Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las

relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos y la definición de identidad.

Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc.

La comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental.

#### **4.1.3.2. Justificación**

La propuesta en el subsistema operativo (estructura organizativa, sistemas, procesos y gestión de personal) en los flujos, para optimizar la atención a los usuarios se refiere al rediseño de la estructura organizacional y a la mejora continua, para llevar a cabo esta propuesta de reestructuración empezaremos con una análisis organizacional lo cual ayudara al desarrollo de la entidad con el fin de mejorar los sistemas, procesos y gestión personal ya mencionado. La reestructuración contendrá una cadena de valor enfocada en la gestión de procesos dándole énfasis a los subsistemas, una vez identificada las falencias.

La perspectiva al implementar la descripción del subsistema, su cadena de valor, actividades y su respectivo flujograma, con el fin de ayudar al desarrollo de capacidad de

desempeño denotando que la misma engloba a todos los colaboradores que actualmente trabaja en la Entidad.

En la actualidad la sociedad exige que las entidades públicas brinden servicios de calidad, por lo tanto la Institución debe primordialmente enfocarse en desarrollarse bien internamente en el proceso de apoyo que en base al trabajo bien hecho se logre cumplir todas las expectativas propuestas y estar alerta a cualquier cambio sugerido en el entorno, entregando información pertinente a las entidades que regulan a la dirección Provincial del Registro Civil claramente regidos por las políticas administrativas.

## **4.2. OBJETIVOS**

### **4.2.1. General**

Proporcionar una estructura organizacional alternativa para visualizar los flujos en los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo.

### **4.2.2. Específicos**

- Establecer nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios que asisten al registro civil de la agencia de Babahoyo.
- Poner en consideración al personal que prestan su servicio a los usuarios del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo una nueva forma de gestión administrativa.
- Involucrar a los usuarios en su propio proceso de aprendizaje, los cuales van a mejorar los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulación – agencia Babahoyo y obtener un mejor rendimiento en ellos.

### **4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA**

#### **4.3.1. Título**

Estudio de factibilidad organizacional de implementar flujos administrativos bidireccionales y sistémicos para mejorar la atención a los usuarios del área de identificación y cedulación en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

#### **4.3.2. Componentes**

A continuación en este capítulo, se presenta la propuesta de tipo estructural para un correcto funcionamiento en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, dicha propuesta se encuentra sustentada por los diversos procesos analizados en el Capítulo II, y a su vez en el mejoramiento de los sistemas, procesos y gestión de personal. La siguiente propuesta de organización por procesos para el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, se encuentra planteada por medio de la aplicación de las herramientas que se detallan a continuación:

- Cadena de Valor Mejorada: en base al proceso administrativo de la agencia.
- Organigramas.
- Actividades del proceso de cedulación.

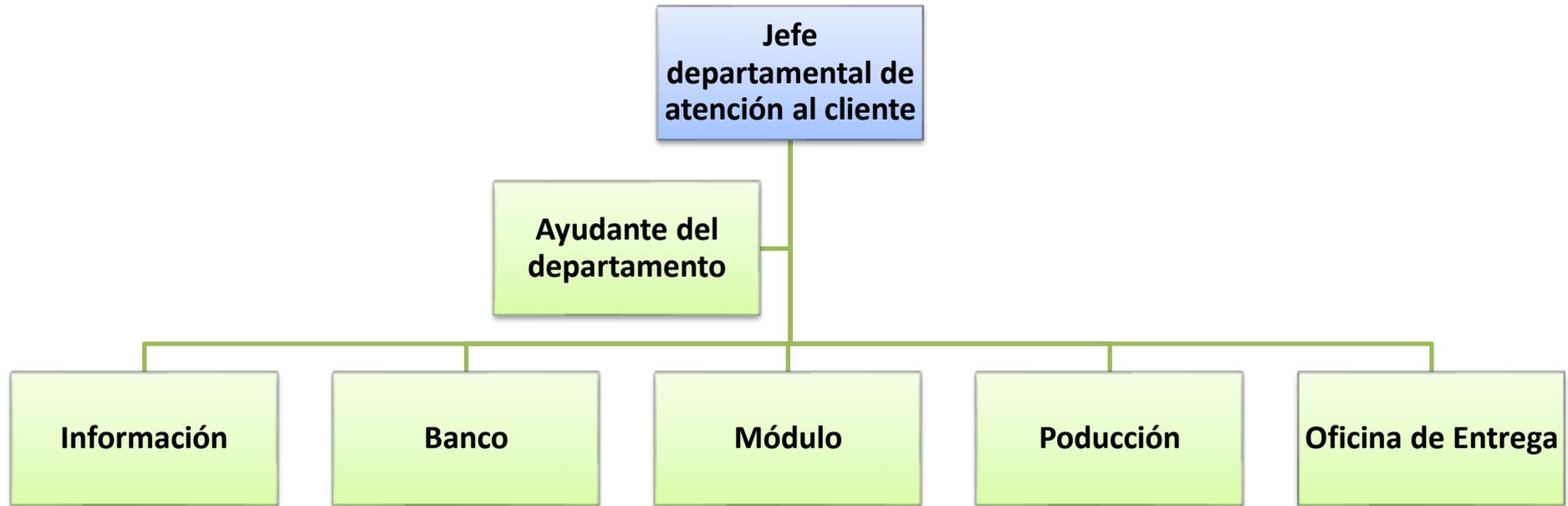
La presente propuesta de organización, permitirá una adecuada administración de todos y cada uno de los procesos, en sus diferentes etapas: planificación, organización, dirección, ejecución, control y evaluación, las mismas que se encuentran direccionadas a la consecución de los objetivos y metas propuestas en los subsistemas operativos.

**Gráfico N° 5 Cadena de valor mejorada**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo  
**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

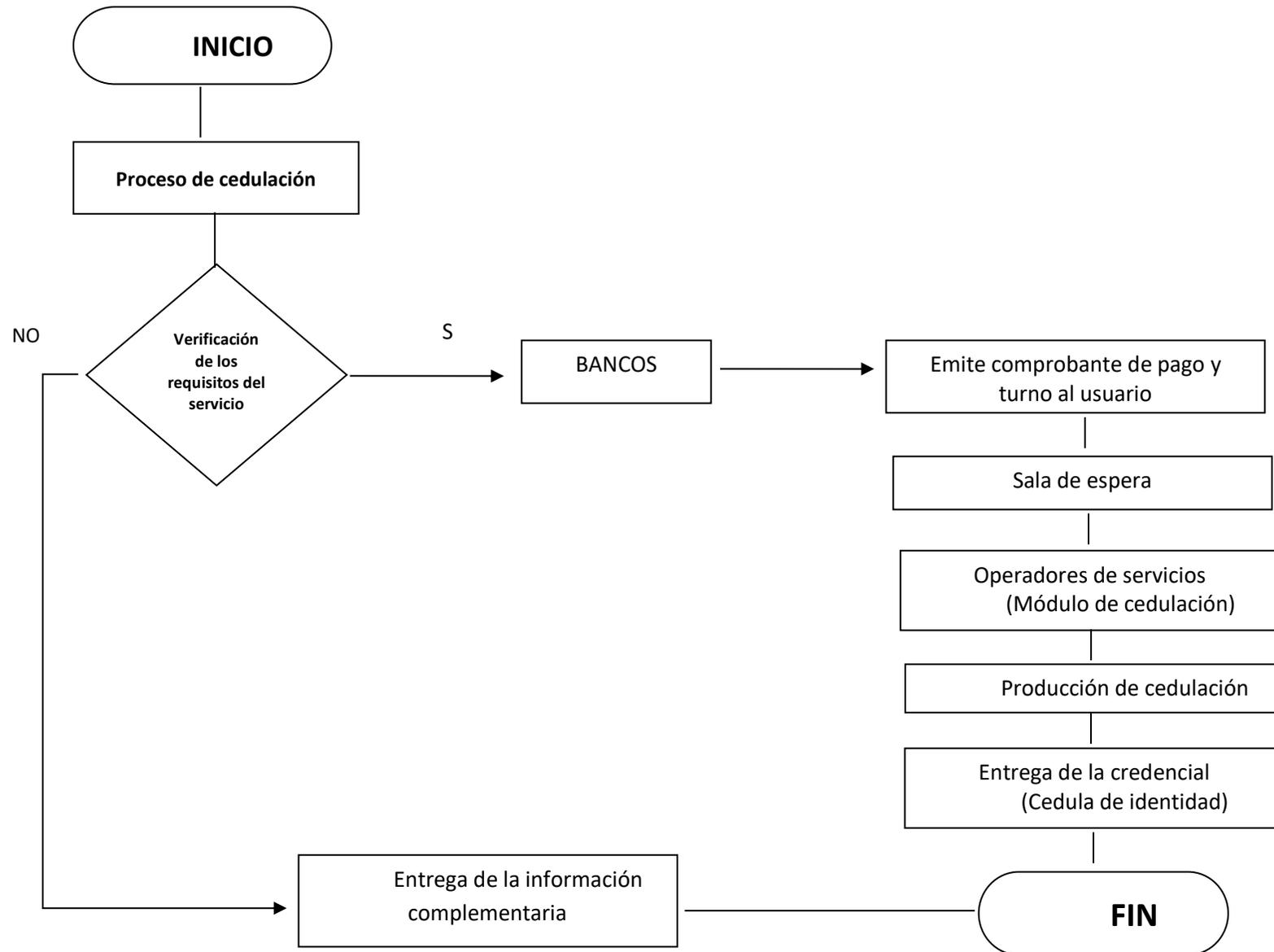
**Tabla N° 1 Organigrama del Departamento de Cedulación**



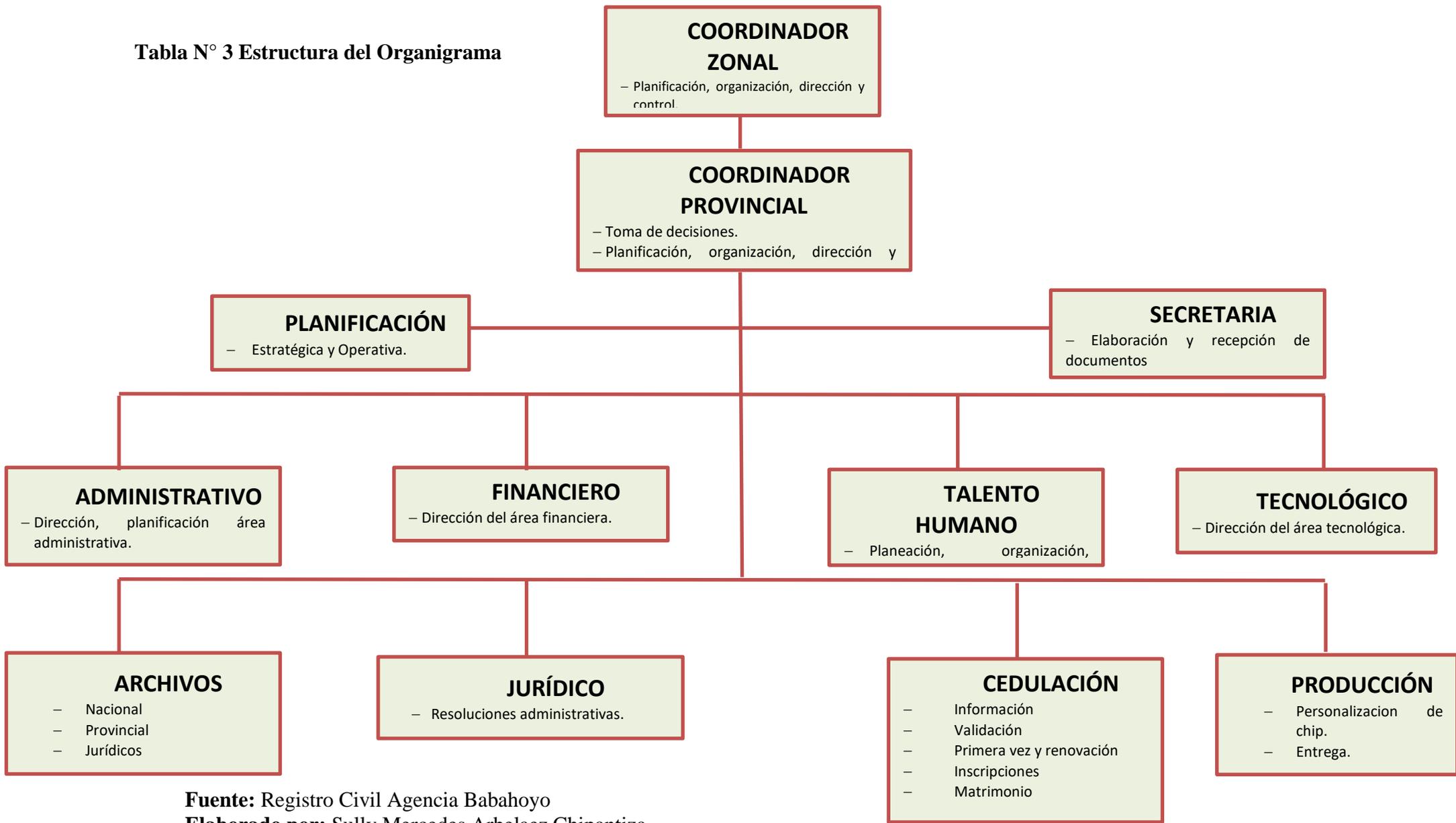
**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

**Tabla N° 2 Flujo grama del proceso de cedulación**



**Tabla N° 3 Estructura del Organigrama**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo  
**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

## ACTIVIDAD CONTROL DE CEDULACIÓN

**Tabla N° 4 Actividad control de cedulaación**

<b>CRONOGRAMA DE TALLER</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<p>Analizar las diferentes actividades a desarrollarse para obtener la cedula de identidad en el registro civil del cantón Babahoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Banco de recaudación</li> <li>• Sala de espera</li> <li>• Módulo de cedulaación</li> <li>• Procesamiento de información de cedulaación</li> <li>• Oficina de entrega de cedula de identidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 minutos</li> <li>• 20 minutos</li> <li>• 20 minutos</li> <li>• 25 minutos</li> <li>• 25 minutos</li> <li>• 15 minutos</li> </ul>	<p>Ing. Gisella Martínez</p>

**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

## ACTIVIDAD N° 1 INFORMACIÓN

El usuario tiene que acercarse a la respectiva oficina de información que se encuentra ubicado a la entrada de la empresa y se encuentra con el Balcón del servicio al cliente. El trámite lo puedes realizar en cualquier Agencia del Registro Civil, Identificación y Cedulación. Sin embargo, si se trata de la cedulación por primera vez de extranjeros, ésta se realizará única y exclusivamente en la en la Agencia del Registro Civil, identificación y Cedulación en la ciudad de Babahoyo.

**Figura N° 1 Servicio al cliente**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### OBJETIVO

- Establecer los parámetros antes, durante y después de la atención al usuario.

- Estandarizar el uso del protocolo de atención al usuario a nivel nacional.
- Proporcionar herramientas que promuevan un cambio positivo.

### Imagen N° 1 Objetivo de la información



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### CONTACTO INICIAL - ANTES DE LA ATENCIÓN

**Frase de Bienvenida:** Palabras iniciales que motiva al usuario con frases en lenguaje correcto, educado y cordial como:

- Buenos Días... Bienvenido/a al Registro Civil...
- Buenas Tardes... Bienvenido/a al Registro Civil...

**TIP: Recuerde Sonreír**

**Figura N° 2 Servicio al cliente con Tip**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### **DESARROLLO - DURANTE LA ATENCIÓN**

**Diga su nombre:** A continuación debe decir con confianza, claridad y sin prisa sus nombres.

- Mi nombre es: Juan Pérez

**Ofrecer ayuda:** Ponerse a disposición del usuario demuestra que nos agrada atenderlo.

- ¿En qué puedo servirle?

**TIP:** Demuestre seguridad y mire a los ojos al usuario cuando le hable.

La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el usuario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**LA POSTURA:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

### Figura N° 3 Atención al cliente - brindar agradecimiento



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### CONCLUSIÓN - PARA FINALIZAR LA ATENCIÓN

Asegurarse que el usuario no tenga requerimientos o consultas pendientes, se debe utilizar la siguiente frase:

- ¿Hay algo más en lo que le pueda servir, Sr (a). López?

**TIP:** Recuerde, esta pregunta es clave para dar por terminada la atención.

**Despedida:** En el cierre de la atención el usuario debe sentirse atendido y apreciado. Se deben utilizar frases como:

- Gracias por su visita... Sr(a) López
- Fue grato hablar con usted... Sr(a) López

**TIP OPCIONAL:** De la mano al usuario y vuelva a sonreír

## ACTIVIDAD N° 2 BANCO DE RECAUDACIÓN

Entregar información al usuario de acuerdo al servicio requerido

**Figura N° 4 Banco de recaudación**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

**Operador de servicios (brinda la información).**- Inicia atención en el módulo de información, aquí proporcionará al usuario la información sobre los requisitos de acuerdo al servicio requerido. Adicional se deberá otorgar al usuario toda la información sobre la ejecución del servicio solicitado.

## VERIFICAR REQUISITOS DEL SERVICIO

**Operador de Servicios Información):** Para los casos de agencias que cuentan con punto de información, los responsables de atención se encargarán de verificar si está completa la documentación que presenta el usuario de acuerdo al documento general DGC-GAC-CAG-001-002.

**La taxonomía de servicios:** es donde se encarga de revisar si la información se encuentra incompleta se solicitará entregar la información complementaria para obtener el servicio solicitado. Una vez otorgada la información de acuerdo al servicio requerido, se direcciona al usuario al área de recaudación o cobro en caso de que el servicio sea pagado y posterior al módulo que atenderá su servicio.

**Operador de Servicios:** Para los casos de agencias que no cuenten con punto de información, el usuario responsable de la atención al momento de que el usuario se acerque se encargará de validar el cumplimiento de requisitos en función del documento general DGC-GAU-GAC-001-002.

**Taxonomía de servicios:** Dentro del departamento de análisis de operaciones y calidad zonal/técnico de atención al usuario dentro de la dirección de gestión de cambio de cultura organizativa en donde se ha podido establecer las visitas a la agencia cada uno de los usuarios en donde se realizará una verificación del cumplimiento de las actividades contempladas en el presente procedimiento, a través del F03-PRO-GAU-GAC-001. Check List de Verificación de Cumplimiento de Requisitos **R1**.

**Control:** Check List de Verificación del operador de servicios en la información es aquel que realiza la revisión que se encuentren todos los datos correctos del usuario con de propósito de brindarle un excelente servicio a los que llegan a solicitar.

## **Entregar información adicional**

**Operador de servicios en la información:** El entrevistador le preguntará al usuario si requiere información adicional sobre algún servicio, de ser el caso se deberá entregar la información solicitada por el usuario. Una vez otorgada la información de acuerdo al servicio requerido se direcciona al usuario al área de recaudación o cobro en caso de que el servicio sea pagado.

**Operador de servicios:** En el caso de la agencia que no cuenten con punto de información en caso de que el usuario no cumpliera los requisitos o lo requiera; se le dará información complementaria de acuerdo al servicio previo a la gestión de cobro y ejecución del trámite a desarrollarse.

## **Emitir turno al usuario**

Para la agencia que cuenta con el sistema SIPSE, se emitirá el turno directamente en caso de que el servicio sea costo cero o el usuario tenga exoneración de pago debido a discapacidad mayor o igual al 40% evidenciada de acuerdo a lo establecido por la ley Orgánica de Discapacidades.

## **Operador de servicios (Información por medio del Banco Pacífico):**

Una vez otorgada la información de acuerdo al servicio y validados los requisitos se emite directamente el turno **R2** respectivo en el sistema SIPSE.

## **Solicitar datos para generar comprobante de pago**

## **Operador de Servicios (Banco Pacífico o Banco Doméstico)/Operador de Servicios:**

Se solicita al usuario los datos para la generación del comprobante de pago en donde se registran los datos en el sistema integrado de recaudación.

## **Emitir comprobante de pago y turno al usuario**

### **Operador de Servicios (Banco Pacífico o Banco Doméstico):**

Se emite el comprobante de pago **R3** y turno **R2** para que el usuario sea direccionado al servicio que le corresponde. Para el caso de la agencia que no cuenta con un punto de recaudación o el Banco Pacífico el operador de servicios es el responsable de esta gestión, ejecutará el cobro respectivo y en el caso que corresponda direccionará o ejecutará el mismo el servicio demandado. En caso del usuario solicite la devolución del dinero de su trámite debido a que este no fue otorgado y al posterior reembolso en concordancia con el procedimiento para el pago de la devolución del dinero.

### **Direccionar al usuario al servicio requerido de acuerdo a su solicitud**

El usuario se direccionará al módulo correspondiente al trámite requerido: Dentro de las instalaciones del registro civil, los servicios de identificación, correo electrónico, información registral y certificados. Para el caso de agencias en las que un solo operador o dos ejecutan el servicio, la gestión será realizada por ellos: tendiendo a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y garantizando la atención a grupos vulnerables.

### ACTIVIDAD N° 3 SALA DE ESPERA

**Figura N° 5 Sala de espera**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo  
**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

Las salas de espera a menudo consisten en grandes espacios abiertos o salas menores en un pasillo o área diáfana. En su mayoría, cuentan con un mostrador de atención al paciente.

Cuando las personas están esperando para ser atendidas, es importante que se encuentren en un ambiente relajante y confortable que les permita reducir su nivel de ansiedad, preocupaciones o miedos que puedan estar experimentando. Tanto ellos como el personal médico, deberían poder mantener conversaciones privadas sin riesgo de estar siendo escuchados.

## **Desafío**

- Absorción acústica y disminución de ecos.
- Mejorar la claridad del habla.
- Evitar la propagación del sonido a través del espacio.

## **Solución**

- Uso de absorbentes de techo y pared de alto rendimiento.
- Si hay un mostrador, los absorbentes de pared deberían estar colocados en las paredes próximas.
- La colocación de unidades en suspensión sobre el mostrador aumenta la claridad del habla y la privacidad.

## **Consideraciones acústicas**

- Claridad del habla
- Reverberación
- Privacidad

## ACTIVIDAD N° 4 MÓDULO DE CEDULACIÓN

**Figura N° 6 Módulo de cedulación**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### REQUISITO BÁSICO

- Comprobante de pago.
- Carta de naturalización.

### REQUISITO OPCIONAL

- Primero en la instrucción educativa. Original del documento que acredite el nivel de instrucción (Básica, Bachiller, Superior).
- Segundo el profesión / Ocupación.
- Tercero la clasificación (para el caso de miembros de la fuerza pública ecuatoriana).
- Cuarto el carné de discapacidad en caso de obtenerlo.

## PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL USUARIO

- Solicitar el servicio en el módulo de información y validar el cumplimiento de los requisitos.
- Cancelar el valor del trámite y solicitar un turno en el banco o punto de recaudación de la agencia.
- Acercarse a módulo de cedulación de acuerdo a su turno para enrolamiento (Captura de huellas dactilares, toma de foto, captura de firma) y verificar toda la información registrada por nuestro operador de servicios previa la impresión de su documento de identidad.
- Acercarse a módulo de entrega de cédula para recibir su documento de identidad, y esperar que lo llamen por su nombre, verifique su información y finalmente le activan el chip de su documento de identidad.

**Figura N° 7 Pasos en el módulo de cedulación**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo  
**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

## **TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL TRÁMITE**

60 minutos aproximadamente hasta la etapa de enrolamiento y la entrega de la cédula es en 3 horas aproximadamente.

## **OBSERVACIONES**

- Para el caso de usuarios menores de 15 años, deben acercarse con uno de sus padres o representante legal. De no estar presentes los padres podrá acompañarlo los parientes hasta el tercer grado de consanguineidad mayores de 18 años y hábiles para el efecto, portando su cédula y autorización simple otorgada por los padres o representante legal.
- Para los usuarios entre los 15 y 17 años podrán obtener su cédula sin la necesidad de estar acompañados de sus padres o algún familiar.
- Para la actualización de la información sobre la instrucción académica, se validará en el respectivo sistema (SENESCYT o Ministerio de Educación).
- La nacionalidad se obtendrá siempre que uno de los padres sea ecuatoriano.
- La cedulación de extranjeros, solo se podrá realizar en las agencias: Matriz de la ciudad de Quito y oficinas principales de Guayaquil y Cuenca.

**Nota:** En todos los casos es requerida la presencia del usuario.

## **COSTO**

\* Primera vez: \$ 5,00

**Nota aclaratoria:** La exoneración de tarifas aplica para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más, según lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades.

## ACTIVIDAD N° 5 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CEDULACIÓN

**Figura N° 8 Procesamiento de información de cedulaación**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

En este departamento es donde se realiza la verificación del documento de la cedulaación, en donde se establece que el propósito principal es que la documentación que se va entregar al usuario no debe existir falencias como:

- Errores de los nombres o apellidos
- Datos de la madre
- Datos del padre
- Numero de ciudadano
- Fecha de nacimiento
- Dirección domiciliaria
- Verificación de la rubrica

## ACTIVIDAD N° 6 OFICINA DE ENTREGA DE CEDULA DE IDENTIDAD

**Figura N° 9 Oficina de entrega de cedula de identidad**



**Fuente:** Registro Civil Agencia Babahoyo

**Elaborado por:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza

### **Objetivo: clientes satisfechos**

La satisfacción de nuestros usuarios es el punto fundamental sobre el cuál debe girar la atención del usuario o la orientación de la empresa al cliente.

Un Cliente estará satisfecho cuando las expectativas previas a la compra sean superadas o igualadas por la prestación recibida. Consiguiendo de esta manera que permanezca más tiempo haciendo negocios con nosotros. Y por consiguiente aprovechándonos de las siguientes ventajas:

- **Aumento de las compras**, ya sea mediante la **compra repetitiva** del mismo producto, cada vez que surge de nuevo la necesidad o debido a las **compras cruzadas**, lo que conlleva adquirir otros productos de la empresa.

- **Generación de boca a boca** mediante la figura de los Clientes apóstoles que predicán a los cuatro vientos las bondades de la compañía influyendo de forma positiva en la decisión de compra de otros clientes. Hablamos de una forma de comunicación gratuita que debemos generar y potenciar estableciendo los mecanismos adecuados para que se produzca. Herramientas como los blogs, las redes sociales, foros... pueden ser lugares propicios para que se desarrolle.
- **Aumento de los costes de cambio de proveedor**, lo que implicará reforzar los vínculos entre el Cliente y la empresa.

### **Procedimiento para obtener clientes satisfechos**

- **Relación:** Planifique una relación continuada y proactiva con sus Clientes fundamentada en protocolos de comunicación claramente definidos, tanto formales como informales. Es la única forma de conocer en el momento justo sus pensamientos y deseos.
- **Esmero:** Es esencial el cuidado de los pequeños detalles, aprovechar cualquier situación para sorprender al Cliente. Planifique los momentos claves.
- **Calidez:** Obtenga la confianza de sus clientes asumiendo un compromiso con ellos. Tratando de que la prestación del servicio se desarrolle en un ambiente de complicidad y cercanía.
- **Excelencia:** Busque la innovación y la mejora continua, tenga claro que si no lo hace lo que ahora son Clientes satisfechos es posible que se conviertan en Clientes cansados seducidos por las novedades que plantea la competencia.
- **Transparencia:** Los clientes están demandando una absoluta y total transparencia por parte de las empresas. Ya que se muestran desconfiados y consideran que las empresas usan artimañas oscuras para no reconocer sus derechos como consumidores. Están cansados de “garantías” con más excepciones que certezas,

de costes ocultos no informados inicialmente, de cláusulas que sólo protegen los intereses de la empresa.

- **Adaptación:** Personalice el producto en función de las características de cada Cliente haciéndole sentir único y especial. Diseñe productos a su medida y establezca protocolos y procesos relacionales adaptados a los distintos perfiles existentes en la base de usuario de la empresa.

#### **4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE ALTERNATIVA**

Al contribuir con la atención de los usuarios: en donde se ha podido establecer que los flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del registro civil, identificación y cedulaación – agencia Babahoyo. En donde se pretende mejorar los diferentes desafíos y nuevas exigencias que se presentan a lo largo de la actividad que se está desarrollando dentro de la actividad de la vida cotidiana de los usuarios.

El propósito de esta estructura operacional ascendente y descendente por niveles de los procesos organizacionales internos y su relación con la interacción y agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulaación – Agencia Babahoyo. A través de la propuesta se pretende mejorar las actitudes de los usuarios que asisten a la agencia de Babahoyo y poder fortalecer los efectos en la relación con la interacción entre ellos.

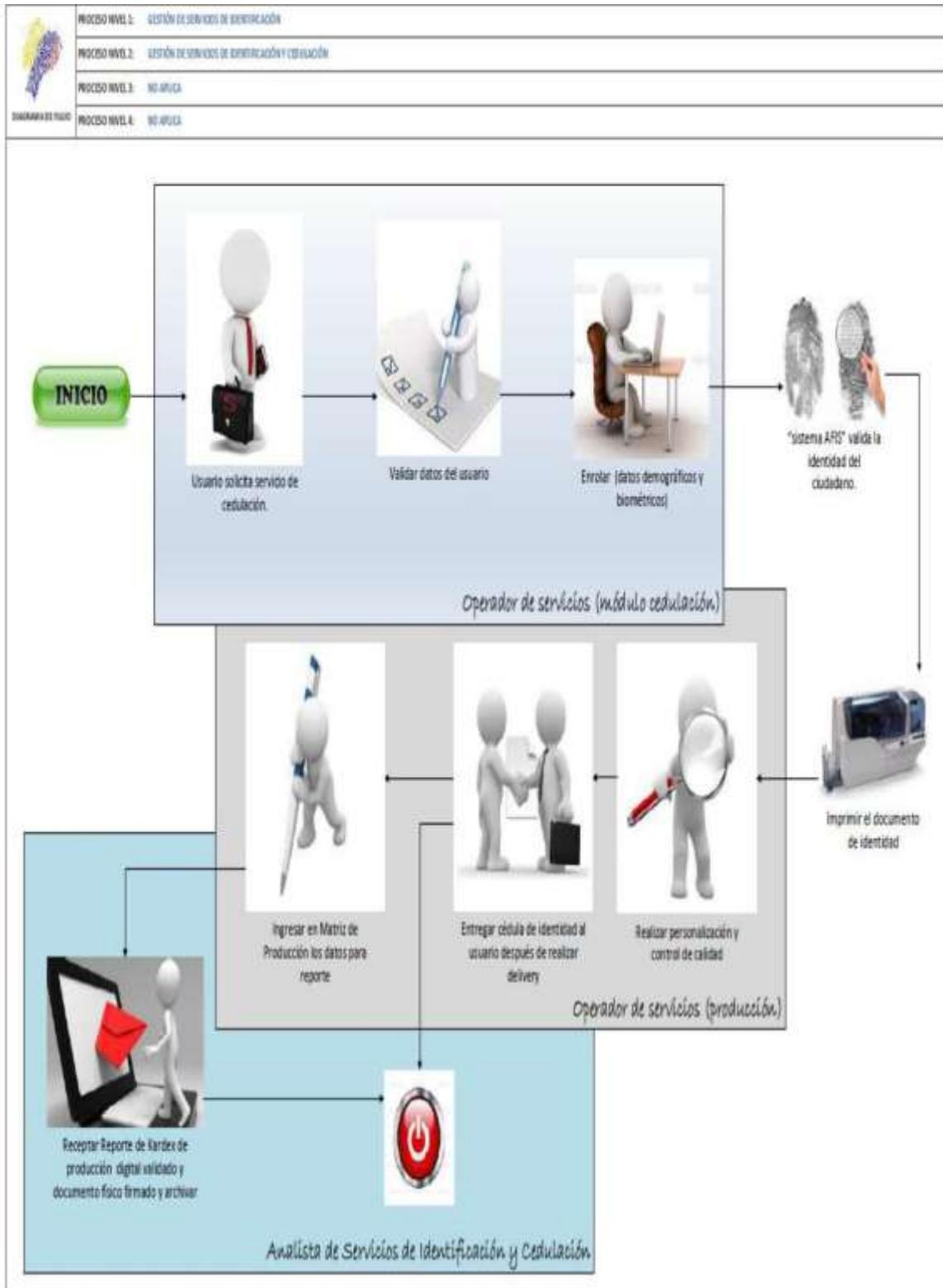
## BIBLIOGRAFÍA

- Amorrazarain. (2012). *La gestión por procesos*. Mondragón: Mondragón, España.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ambato.
- Blanco, & Pérez. (2012). *Calidad Total en Atención al Cliente*. España: Primera Edición Ideas.
- Borello, A. (2013). *Factores externos de una empresa*. México: Díaz de Santos.
- Brown, A. (2013). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Brown, A. (2014). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Carrasco, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Eolución S.A.
- Casado, J. (2012). *El directivo del siglo XX*. Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Chiavenato, I. (2013). *Iniciación a la organización y control*. Mexico: Mc Graw Gil.
- Desatnick. (2012). *El Secreto del Servicio*. Caracas: Legis IESA.
- Gomez Cejas , G. (s.f.). *Los f*.
- Gomez, F. (2012). *Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Mexico: Mc Graw Gil.
- Gómez, G. (2012). *Los Flujogramas*. Costa Rica: CR S.A.
- Hammer. (2012). *Gestion de procesos*. Chile: Evolucion S.A.
- Hammer, & Champy. (1993). *Preparar el cambio en la organización*. Bogotá: Norma.
- Hammer, M. (1993). *Preparar el cambio en la organización*. Bogotá: Norma.
- Harrigton, J. (2012). *Como incrementar la calidad productiva*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (2014). *La satisfacción total del cliente, Volume I*. México: McGraw-Hill.
- Kelo, T. (2013). *Atencion al Cliente Coleccion Business*. Lima: Palomino.
- krajewski, L. (2008). *Administracion de operaciones* . Mexico: Pearson Educacion.
- Mariño, H. (2014). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Alfaomega.
- Masliah , V. (2012). *Matriz de Procesos*. Venezuela: UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL.
- Mintzberg, H. (2013). *Diseño de organizaciones eficientes*. Argentina: El Ateneo.
- Miranda, J. (2012). *La calidad en la atención al cliente*. Colombia: Castellano.
- Ovalle, J. (2013). *Procesos Organizacionales*. México: OXFORD UNIVRSITY EXPRESS.
- Pall. (2013). *La organizacion logica de personas,materiales*. España: UOC.
- Paz, M. (2015). *El Concepto Antropológico de "Cliente"*. Buenos Aires: Formación Empresarial y Consultor Profesional.

- Paz, R. (2014). *Servicio al cliente la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial, Vigo.
- Peña, D. (2012). *La gestión de la calidad en el proceso de servicios postventa*. Cuba: Universidad de Holguín. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos23/respuesta-rapida-cliente/respuesta-rapida-cliente.shtml>
- Polo, D. (2008). *Diagrama de flujo*. España: Publicaciones España S.A.
- Polo, D. (2008). *Diagramas de Flujos*. España.
- Polo, D. (2014). *Diagrama de flujo: Organiza información tu empresa*. España: Publicaciones España S.A.
- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR. (2008). *REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR*. Quito.
- Sopena. (2012). *Usuario*.
- Stoner, J. (2012). *Administración*. México: Pearson.
- Velasco, M. (2015). *Planificación Estratégica*. Loja-Ecuador: M.L.V.G.
- Vértice, P. (2013). *Manual la Calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice.

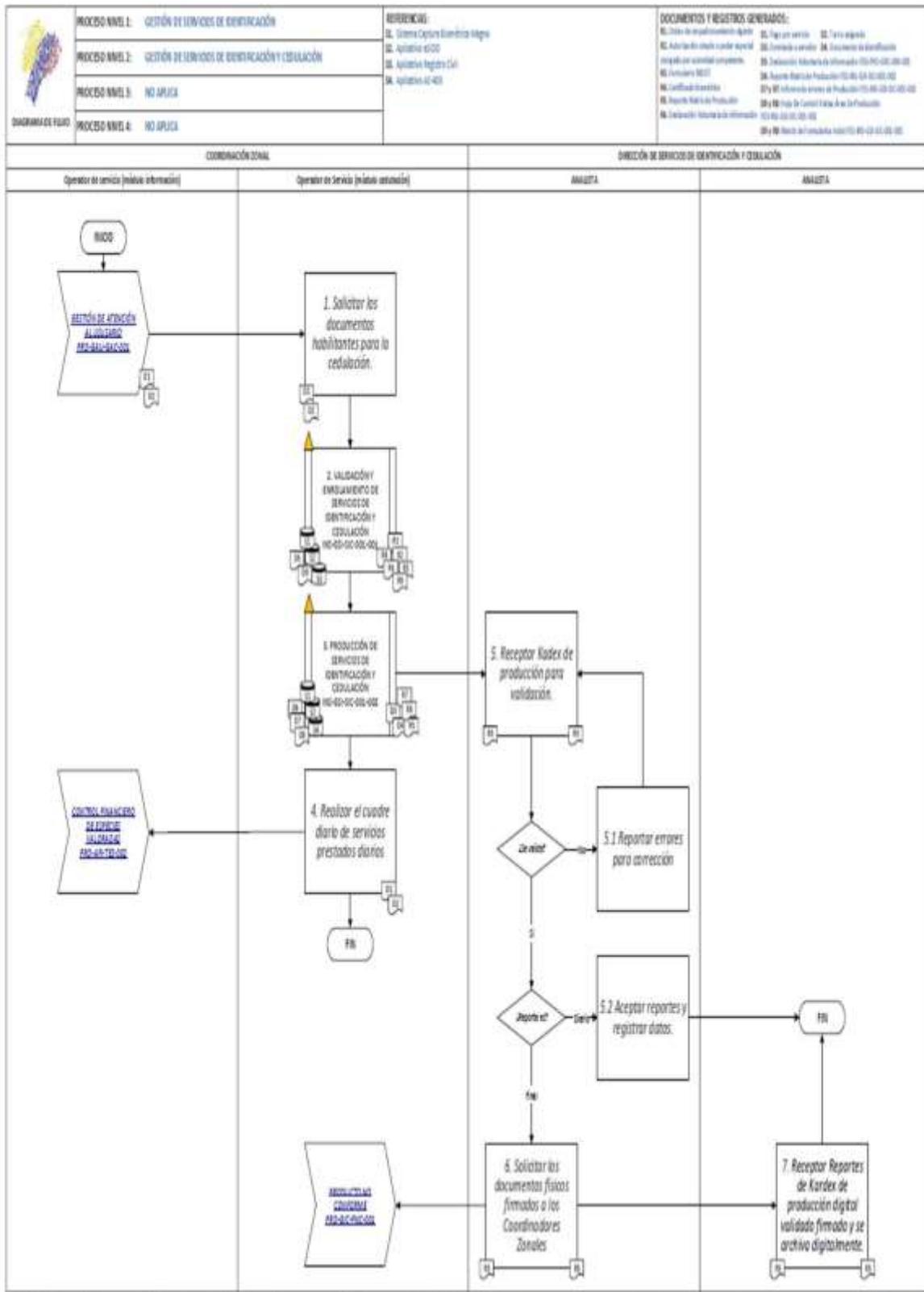
# ***ANEXOS***

## Anexo N° 1.- Conceptualización del procedimiento



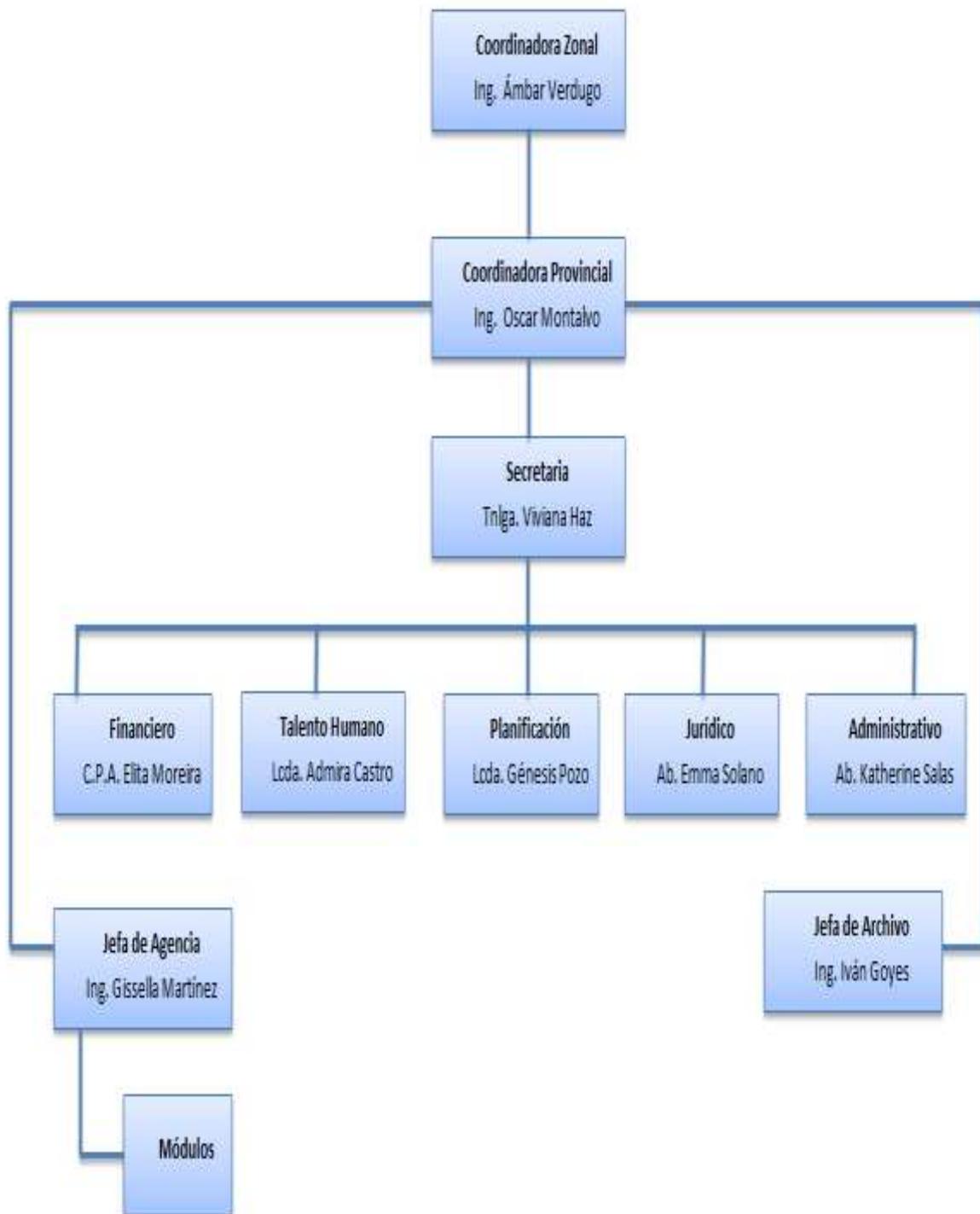
**Fuente:** Dirección de Servicios de Registro Civil

## Anexo N° 2.- Diagrama de flujo



**Fuente:** Dirección de Servicios de Registro Civil

### Anexo N° 3.- Estructura organizacional



**Fuente:** Dirección de Servicios de Registro Civil

**Anexo N° 4.-Trabajando con el Tutor en el informe final**



**Anexo N° 5.-Tutorías recibidas**



## **Anexo N° 6.- Formato de encuestas dirigidas a los usuarios**

La información que Ud. brinde servirá para gestionar con eficiencia las operaciones de cedulación e inscripción y obtener satisfacción del usuario, por lo que se solicita contestar las siguientes.

**Pregunta N° 1.-** ¿Cuando usted acude al Registro Civil de esta ciudad es recibido con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios público?

Si

No

**Pregunta N° 2.-** ¿Cómo califica usted la atención que recibió en el Registro Civil?

Excelente

Buena

Regular

Mala

**Pregunta N° 3.-** ¿Son despejadas todas sus dudas respecto a la información que usted solicita?

Si

No

**Pregunta N° 4.-** ¿Usted presenta quejas de los servicios que ofrece el Registro Civil de Babahoyo?

Frecuentemente

Rara vez

Nunca

**Pregunta N° 5.-** ¿El tiempo que Usted tiene que esperar para la entrega de la cédula es?

Inmediato

Considerable

Tardío

**Pregunta N° 6.-** ¿Cómo considera usted el grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) del personal que le atendió?

Altamente competente

Medianamente competente

Poco competente

Nada competente

**Pregunta N° 7.-** Si surge algún inconveniente para obtener su cédula de identidad ¿Se soluciona de manera inmediata su problema?

Si

No

**Pregunta N° 8.-** ¿Cree Ud. que existe orden en la atención al público?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

**Pregunta N° 9.-** ¿Cuándo usted necesita realizar algún trámite en el Registro Civil, ha recibido el servicio de manera ágil?

Si

No

**Pregunta N° 10.-** ¿En qué época cree Ud. que existe mayor afluencia de público en el Registro Civil?

Período escolar

Época electoral

Inscripciones

## MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA LA SUSTENTACIÓN INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**ESTUDIANTE:** Sully Mercedes Arbelaez Chipantiza    **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe    **FECHA:** 06/02/2020

**TEMA:** Flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cómo afecta el flujo de los procesos organizacionales internos en la agilidad de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo?	Analizar cómo afecta el flujo de los procesos organizacionales internos en la agilidad de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo.	El flujo organizacional de los procesos internos al darse de manera intermitente y descendente está afectando al subsistema operativo del mejoramiento de atención a los usuarios del servicio de cedulación e identificación del Registro Civil – Agencia Babahoyo.	Procesos organizacionales internos.	Atención al usuario.
SUBPROBLEMAS O DERIVADOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	SUBHIPOTESIS O DERIVADOS	VARIABLES	VARIABLES
¿De qué forma se da el flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones para la agilidad de atención en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?	Determinar de qué forma se da el flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones para la agilidad de atención en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.	El flujo organizacional interno en comunicación y toma de decisiones se da de manera descendente alterando los niveles jerárquicos de atención a los usuarios del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.	Flujo organizacional interno.	Toma de decisiones.
¿Cuál es la apreciación de los usuarios respecto a la agilidad en la atención por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?	Deducir cuál es la apreciación de los usuarios respecto con la agilidad en la atención por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.	La apreciación de los usuarios respecto a la agilidad de la atención por parte de los servidores del Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo, es medianamente satisfactoria.	Apreciación de los usuarios.	Agilidad de la atención
¿Cómo permite la estructura organizacional interna aumentar la calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo?	Establecer cómo mejorar la estructura organizacional vigente, aumentando la efectividad de atención y calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.	La estructura organizacional interna altera significativamente la calidad de servicio por parte de los servidores públicos en el Registro Civil, Identificación y Cedulación – Agencia Babahoyo.	Estructura organizacional interna.	Calidad de servicio.

