



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

EVALUACIÓN EX POST AL PROYECTO “MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN - FASE MASIFICACIÓN, EN LA AGENCIA MATRIZ DEL CANTÓN RIOBAMBA”

PABLO MAURICIO OCHOA ULLOA

**Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo,
presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH,
como requisito parcial para la obtención del grado de:**

**MAGISTER EN FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y GERENCIA DE
PROYECTOS PARA EL DESARROLLO**

Riobamba - Ecuador

Octubre 2016

CERTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL TRIBUNAL

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE EVALUACIÓN EX POST AL PROYECTO “MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN - FASE MASIFICACIÓN, EN LA AGENCIA MATRIZ DEL CANTÓN RIOBAMBA”, de responsabilidad del Ec. Pablo Mauricio Ochoa Ulloa ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

TRIBUNAL:

Ing. Oswaldo Martínez Guashima; M.Sc.

PRESIDENTE

Firma

Ec. Antonio Durán Pinos; M.Sc.

DIRECTOR DE TESIS

Firma

Ec. Patricio Sánchez Cuesta; M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Firma

Ec. Mauricio Zurita Vaca; M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Firma

a

Documentalista SISBIB ESPOCH

Firma

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, PABLO MAURICIO OCHOA ULLOA, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, octubre de 2016.

Pablo Mauricio Ochoa Ulloa

CC: 060342860-8

©2016 Pablo Mauricio Ochoa Ulloa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, PABLO MAURICIO OCHOA ULLOA, declaro que el presente **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.

Riobamba, octubre de 2016.

Pablo Mauricio Ochoa Ulloa

CC: 060342860-8

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis pequeñas hijas Jinelle y Dianita Paula, así como también a mi amada esposa Diana.

Sin su amor y comprensión no hubiese sido posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios Todo Poderoso y a mi familia, de manera especial a mis padres y hermanos.

Índice

CERTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DERECHOS INTELECTUALES.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	xii
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Gráficos	xiv
Índice de Ilustraciones	xvi
Índice de Anexos.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
SUMMARY	xix
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. La evaluación ex post al proyecto de modernización ejecutado en la agencia del registro civil de Riobamba	1
1.2. Problema de Investigación	3
1.2.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.2. Formulación del Problema	4
1.2.3. Sistematización del Problema	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5

1.4.	Hipótesis.....	5
1.5.	Justificación de la Investigación	5
1.5.1.	<i>Justificación Práctica</i>	6
CAPÍTULO II		7
2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Los Proyectos Sociales o de Inversión Pública.....	7
2.2.	La Evaluación Ex -Post de Proyectos	9
2.3.	Determinación del Impacto en la sociedad sobre la ejecución de los Proyectos Públicos, con énfasis en el nivel de satisfacción ciudadana	12
2.3.1.	¿Qué es la calidad de Servicio Percibida?.....	12
2.3.2.	<i>Métodos para realizar estudios de satisfacción</i>	14
2.3.3.	<i>Métodos directos o estudios específicos</i>	14
2.3.4.	<i>Grupos de trabajo</i>	14
2.3.5.	<i>Encuestas periódicas</i>	15
2.3.6.	<i>Métodos indirectos</i>	15
2.3.7.	<i>Sistemas de quejas y sugerencias</i>	15
2.3.8.	<i>Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios</i>	16
2.3.9.	<i>Indicadores objetivos de la gestión de la actividad</i>	16
2.4.	El Proyecto de Modernización del Registro Civil.....	17
2.4.1.	<i>Antecedentes y legislación promulgada</i>	17
2.4.2.	<i>Características del Proyecto de modernización ejecutado</i>	18
CAPÍTULO III.....		25
3.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.	Diseño de la Investigación	25
3.2.	Tipo de Investigación.....	25
3.2.1.	<i>Descriptiva</i>	25

3.3. Métodos de Investigación	26
3.3.1. <i>Análisis y Evaluación de la Información Documental</i>	26
3.3.2. <i>Inductivo Deductivo</i>	26
3.3.3. <i>Analítico Sintético.</i>	27
3.3.4. <i>Enfoque Sistémico</i>	27
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	27
3.4.1. <i>Técnicas.</i>	27
3.4.2. <i>Instrumentos</i>	28
3.5 Técnicas y Procedimientos para el Análisis e Interpretación de Resultados	28
3.6. Población y Muestras	28
3.6.1. <i>Población</i>	29
3.6.2. <i>Muestras</i>	29
CAPÍTULO IV	31
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1 Introducción	31
4.2. Evaluación del Componente I: Del Proyecto -Aumento de la Cobertura	32
4.2.1. <i>Infraestructura Física y Mobiliario</i>	32
4.2.2. <i>Consumibles</i>	35
4.3. Evaluación del Subcomponente II: Del Proyecto - Infraestructura Tecnológica y Capacitación Del Personal	41
4.3.1. <i>Infraestructura o Plataforma Tecnológica</i>	42
4.3.1.1. <i>Mejora del Sistema de Cedulación y Registro Civil para elevar la calidad del servicio a los usuarios.</i>	42
4.3.1.2 <i>Nuevas conexiones de datos para sustituir el trabajo manual</i>	45
4.3.1.3 <i>Capacitación al personal técnico para la nueva tecnología</i>	46
4.4. Evaluación de la Mejora De La Calidad Del Servicio Y De La Atención A Los Usuarios	47

4.4.1. Grado de satisfacción de los usuarios antes de la conclusión del Proyecto de Modernización	48
4.4.2. Grado de satisfacción de los usuarios al cierre del año 2015.....	50
4.4.2.1. Análisis de Resultados del Atributo 1 referido a la Infraestructura Física y Mobiliario	50
4.4.2.2. Análisis de Resultados del Atributo 2 - Disponibilidad de equipamiento y materiales	52
4.4.2.3. Análisis de Resultados del Atributo 3 sobre el Trámite a realizar	53
4.4.2.4. Análisis de Resultados del Atributo 4 - Tiempo para la recepción del servicio solicitado..	55
4.4.2.5. Análisis de Resultados del Atributo 5 - Trato y Cortesía por el personal de atención.....	57
4.4.3 Resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos de la ARC de Riobamba.....	59
4.4.3.1. Análisis de Resultados del Atributo 1 referido a la Infraestructura Física y Mobiliario	61
4.4.3.2. Análisis de Resultados del Atributo 2 - Disponibilidad de equipamiento y materiales	63
4.4.3.3. Análisis de Resultados del Atributo 3 - sobre la información proporcionada durante el Trámite realizado por los usuarios	64
4.4.3.5. Análisis de Resultados del Atributo 5 - Trato y Cortesía por el personal de atención.....	66
4.4.3.6. Análisis de los Resultados de una pregunta general sobre la calidad del servicio, incluida en la encuesta a los servidores.....	68
4.4.3.7. Resumen de los resultados de la investigación realizada.	70
4.5. Comprobación de la Hipótesis	74
CAPÍTULO V	76
5. PROPUESTAS.....	76
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 3-1: Detalle de Población Objeto de Investigación.....	29
Tabla 4-1: Plazo de Liquidación de la Obra Civil Edificio ARC de Riobamba	33
Tabla 4-2: Resumen de Consumibles Años 2011-2015	37
Tabla 4-3: Cédulas Producidas en Renovación Años 2011-2015	40
Tabla 4-4: Cantidad de mantenimientos correctivos a los equipos tecnológicos, Años 2011-2015 .	45
Tabla 4-5: Resumen de la Evaluación Ex Post del Proyecto de Inversión.....	47
Tabla 4-6 “Cuadro N° 4.22 Servicio del Registro Civil Antes y Después de la aplicación del MAGNA.....	49
Tabla 4-7: Grado de satisfacción con la infraestructura física y mobiliario	51
Tabla 4-8: Grado de Satisfacción con la disponibilidad de equipamiento y materiales.....	52
Tabla 4-9: Grado de satisfacción con el trámite que el usuario fue a realizar en la ARC de Riobamba	54
Tabla 4-10: Tiempo empleado en la recepción del servicio.....	55
Tabla 4-11: Trato y cortesía recibidos por parte del personal en los lugares a que acudieron.....	57
Tabla 4-12“Cuadro N°. 4.6. ¿ Cómo ha mejorado la calidad del servicio con el Sistema MAGNA?.....	59
Tabla 4-13: Tiempo de trabajo de los servidores en la ARC de Riobamba	60
Tabla 4-14: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, Antes y Después de implementado el Proyecto de Modernización.....	61
Tabla 4-15: Apreciación sobre la disponibilidad del equipamiento y materiales, antes y después de la implementación del Proyecto De Modernización	63
Tabla 4-16: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios	65
Tabla 4-17: Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios	67
Tabla 4-18: Apreciación sobre la mejora de la calidad de los servicios a los usuarios, entre los Años 2011 Y 2015.....	69
Tabla 4-19: Prueba estadística Chi Cuadrado.....	75

Índice de Cuadros

Cuadro 4-1: Resumen de los Resultados de la Investigación	71
---	----

Índice de Gráficos

Grafico 4-1: Consumible: Cédulas Pre Impresas Años 2011-2015	38
Grafico 4-2: Consumible: Rollos de Láminas de Seguridad Años 2011-2015	38
Grafico 4-3: Consumibles: Card Printer y Cleanner Años 2011-2015	39
Grafico 4-4: Consumibles: Lápiz y Tarjetas de Limpieza Años 2011-2015.....	39
Grafico 4-5: Producción De Cédulas En Renovación Años 2011-2015	40
Grafico 4-6. Atención recibida del RCA antes del Magna	49
Grafico 4-7: Grado de satisfacción con la infraestructura física y mobiliario	51
Grafico 4-8: Grado de satisfacción con la disponibilidad de equipamiento y materiales	53
Grafico 4-9: Grado de satisfacción con el trámite realizado	54
Grafico 4-10: Tiempo empleado en la recepción del servicio.....	56
Grafico 4-11: Trato y cortesía recibidos por parte del personal en los lugares a que acudieron.....	58
Grafico 4-12: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, antes se la implementación del Proyecto de Modernización.....	62
Grafico 4-13: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, después de la implementación del Proyecto de Modernización	62
Grafico 4-14: Apreciación sobre la disponibilidad de equipamiento y materiales, antes de la implementación del Proyecto de Modernización	63
Grafico 4-15: Apreciación sobre la disponibilidad de equipamiento y materiales, después de la implementación del Proyecto de Modernización.	64
Grafico 4-16: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios antes del Proyecto de Modernización	65
Grafico 4-17: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios después del Proyecto de Modernización.....	66
Grafico 4-18 Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios antes del Proyecto de Modernización.....	67

Grafico 4-19 Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios después del Proyecto de Modernización..... 68

Grafico 4-20: Apreciación sobre la mejora de la calidad de los servicios a los usuarios, entre los años 2011 Y 2015 69

Índice de Ilustraciones

Ilustración 4-1 Características de la Nueva cédula de Identidad	43
---	----

Índice de Anexos

ANEXO A: GUÍA PARA EL ESTUDIO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	83
ANEXO B:ENCUESTA SATISFACCIÓN	85
ANEXO C: ENCUESTA A LOS SERVIDORES PARA EVALUAR LOS PRINCIPALES ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ARC DE RIOBAMBA.....	87

RESUMEN

La investigación tuvo como objeto realizar una evaluación ex Post al proyecto "Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación" en la Agencia Matriz del Cantón Riobamba. Se realizó una evaluación a los servicios mediante encuestas de satisfacción de los usuarios aplicada a 383 usuarios del total de población considerada, misma que permitió evaluar el comportamiento de las variables y el análisis de su incidencia e interrelación. Se revisó la información documental, de infraestructura física, equipos y atención prestada por la institución. Los indicadores de Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía calculados en la presente investigación se cumplieron al 100%, toda vez que se tomó en cuenta el análisis comparativo de dos componentes del proyecto de inversión pública. El primero, el aumento de la cobertura y el segundo la mejora de la calidad del servicio. El 82,4% de los usuarios consideran que el servicio que presta la Agencia Matriz del cantón Riobamba ha mejorado desde la implementación del proceso de modernización en la institución. Es indispensable que la institución coordine acciones que fortalezcan el nivel de conocimientos, sobre los procesos internos, basados en el mejoramiento del servicio en beneficio de la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: <ADMINISTRACIÓN PÚBLICA>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <EVALUACIÓN DE PROCESOS>, <INDICADORES DE GESTIÓN>

SUMMARY

The objective of the research is to finalize an ex post evaluation of the project "Modernization of the National System of Civil Registry and Identification Phase Overcrowding" in the Matrix Agency Riobamba canton. An evaluation services was conducted through surveys of user satisfaction, it was applied to 383 user total population considered, this helped to evaluate the variables behavior and analysis of the impact and interaction. Documentary information, physical infrastructure, equipment and attention given by institution were checked over. Indicators of effectiveness, efficiency, effectiveness and cost calculated in this investigation were fulfilled 100%, it was taken into account the comparative analysis of two components of public investment project. First, increased coverage and second improving the service quality, 82,4% of users consider the service provided by Agency Matrix in Riobamba canton has improved, since the implementation of a modernization process in the institution. It is essential that the institution coordinating actions to strengthen the level of knowledge on internal processes based on servie improvemen for the benefit of citizens.

KEYWORDS: <PUBLIC ADMINISTRATION>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <PROCESS EVALUATION> , <MANAGEMENT INDICATORS>

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La evaluación ex post al proyecto de modernización ejecutado en la agencia del registro civil de Riobamba

Internacionalmente la evaluación ex – post de los proyectos de inversión que se ejecutan, constituye un elemento de suma importancia, ya que permite evaluar y enjuiciar, tanto el cumplimiento de los objetivos planeados, como el impacto que se logra en el fenómeno o problema a resolver y en sus clientes o usuarios a quienes van dirigidos sus servicios.

Tanto en el sector privado como en el público, la referida evaluación aporta elementos y juicios que permiten mejorar o perfeccionar esos procesos inversionistas y el grado de satisfacción de los clientes; pero en el caso de las instituciones públicas, esta actividad reviste mayor importancia, ya que se trata de utilizar de manera eficaz, eficiente y efectiva los recursos del país o región, así como de elevar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios a que tienen derecho en una sociedad democrática.

En el caso del Ecuador, múltiples esfuerzos e inversiones públicas se han venido realizando, por lo cual en la actualidad, es considerado un país que avanza en temas de desarrollo; destacándose la apuesta que el Gobierno Central ha hecho por la renovación de Tecnología e Infraestructura Física y por la mejora en la gestión institucional.

Lo anteriormente expuesto, puede corroborarse, si se analiza lo establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, cuyo texto en su presentación, expone textualmente lo siguiente:

La inversión pública es una variable clave para lograr el crecimiento económico, por cuatro razones de carácter coyuntural y estructural:

Ira. La inversión pública aumenta la demanda agregada de la economía y, mediante los multiplicadores fiscales keynesianos, impulsa el crecimiento en el corto plazo.

2da. La misma inversión pública aumenta la dotación de capital de una economía, con lo cual se amplía la frontera de posibilidades de producción y se logra mayor crecimiento económico.

3ra. La inversión pública constituye bienes públicos que incrementan la productividad sistémica de la economía, genera inversión complementaria y, por tanto, aumenta el crecimiento.

4ta. La inversión pública busca garantizar derechos mediante la generación y fortalecimiento de capacidades humanas, cuyo corolario es la mejora del talento humano.”

En este contexto, el Gobierno Central decidió ejecutar un Plan de Modernización en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC), con el objetivo de tomar acciones urgentes en temas de calidad, calidez y transparencia en la entrega de servicios a los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros residentes, lo que resultó en lo que puede denominarse como el inicio del cambio en los procesos técnicos, operativos, tecnológicos, de infraestructura y talento humano, entre otros.

Para ello, en el año 2010, la Agencia del Registro Civil de Riobamba (ARC de Riobamba) formó parte de ese proyecto en su proceso de masificación.

Debido a que el referido proyecto se ejecutó sin que hasta el momento se haya realizado una evaluación ex – post y, dada la importancia de contar con la información, criterios, juicios y propuestas que tal actividad aporta al conocimiento y a las autoridades responsables del Gobierno y de la DIGERCIC.

El autor de la presente tesis decidió diseñar una investigación, cuyos resultados contribuyan al mejoramiento del proceso de elaboración de proyectos de inversión pública y al perfeccionamiento de las actividades que eleven a niveles superiores la calidad y calidez en la atención a los ciudadanos usuarios de esos servicios.

La Tesis está estructurada en cinco capítulos, cuya síntesis se expone a continuación:

- El capítulo I contiene una introducción general del tema, el problema y la justificación de la investigación, los objetivos y la hipótesis planteada.
- En el capítulo II se expone el marco de referencia o estado del arte.
- El capítulo III trata del diseño y de los métodos utilizados en la investigación, así como de las técnicas e instrumentos para la recopilación e interpretación de la información.
- El capítulo IV contiene los resultados logrados como resultado del trabajo realizado y su correspondiente discusión.
- El capítulo V contiene la propuesta planteada de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

Por último, se exponen las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos necesarios para la mejor comprensión del contenido de la tesis.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1. Planteamiento del Problema

Dentro de las decisiones que tomó el Gobierno Central para el mejoramiento de diversos servicios públicos, se aprobó y ejecutó el Proyecto titulado: “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación”, (2009) para la reestructuración y modernización de la DIGERCIC, que conllevó a su aplicación a nivel nacional, o sea, en todas las agencias del país.

La definición de acciones prioritarias que se llevarían a cabo en la referida reestructuración y modernización definitiva de la Institución, se realizó bajo tres parámetros: (DIGERCIC, 2014)

“Organizacional: Establecer la estructura organizativa que deben tener las dependencias del Registro Civil, sus políticas, responsabilidades y el recurso humano necesario para desarrollar y soportar el sistema, así como la revisión y/o definición de procesos, procedimientos y funciones requeridas.

Tecnológico: Diseñar e implementar soluciones tecnológicas para mitigar los riesgos identificados.

Administrativo: Seguimiento, capacitación, soporte, definición y revisión de la funcionalidad, cumplimiento de todas las políticas, procesos, procedimientos y estándares de seguridad, las cuales deben ser ejecutadas y monitoreadas con base en la estructura organizativa y al recurso humano definido en el frente organizacional.”

Sobre esa base y tomando en consideración lo establecido en el Objetivo 11 del PNBV (2012), titulado: “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica - Agenda Sectorial”; se plantearon dos políticas y dos lineamientos, cuyos contenidos se detallan a continuación:

“Política 1 - Garantizar la prestación de los servicios públicos con calidad y calidez.

Lineamiento 1 - Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados, con estándares de calidad y satisfacción ciudadana.

Política 2 - Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.

Lineamiento 2 - Agilizar y simplificar los procesos y procedimientos administrativos, con el uso y el desarrollo de tecnología de información y comunicación.”

Es así que, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el año 2010, se toma la decisión de implementar un Proyecto de Inversión Pública, el cual permitiría la consecución de los objetivos y metas planteadas por el Gobierno, que van encaminadas a: “la mejora de los productos y servicios, lo cual lleve a un óptimo desempeño en la prestación de los servicios públicos en el Registro Civil”.

La ejecución del referido proyecto se completó en el año 2015, pero hasta el momento no se ha realizado una evaluación ex post que contribuya, tanto al mejoramiento del proceso de elaboración de proyectos de inversión pública, como al perfeccionamiento de las actividades que eleven a niveles superiores la calidad y calidez en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios del Registro Civil, del Cantón Riobamba.

1.2.2. Formulación del Problema

Una vez ejecutado el referido proyecto en la localidad y concluido su informe técnico, es pertinente plantearse la pregunta siguiente:

¿Se ha evaluado debidamente la ejecución del proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación – Fase Masificación”, de manera que pueda determinar la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en su ejecución, así como su impacto en el grado de satisfacción de los usuarios del Registro Civil de Riobamba?

Además, puede formularse el problema de la presente investigación, como enunciado, de la forma siguiente:

El proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación – Fase Masificación”, se concluyó y no se ha evaluado la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en su ejecución, ni el impacto de sus resultados en los indicadores básicos del grado de satisfacción de los ciudadanos usuarios de los servicios del Registro Civil de Riobamba.

1.2.3. Sistematización del Problema

Adicionalmente, pueden plantearse las preguntas siguientes:

¿Se han determinado con precisión los resultados obtenidos en la ejecución del proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación – Fase Masificación” en el Cantón Riobamba?

¿Se han evaluado adecuadamente los resultados logrados y su impacto en la ejecución de las actividades que se realizan en la institución, así como en el grado de satisfacción de los usuarios del Registro Civil de Riobamba?

¿Se han formalizado las experiencias obtenidas de la ejecución del Proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación – Fase Masificación” y las propuestas que deben aplicarse para mejorar los procesos para la elaboración y ejecución de proyectos similares en el país?

¿Se han elaborado propuestas para el mejoramiento de las actividades que realiza el Registro Civil de Riobamba y, de igual manera, para elevar el grado de satisfacción de sus usuarios?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Realizar la Evaluación Ex Post al Proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación” en la Agencia Matriz del Cantón Riobamba.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los resultados obtenidos en el Proyecto.
2. Analizar comparativamente los resultados obtenidos con los objetivos y metas propuestas en el Proyecto de Inversión.
3. Proponer alternativas de mejora en los procesos.

1.4. Hipótesis

La Evaluación Ex post al proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación-Fase Masificación en la Agencia Matriz Cantón Riobamba”, permitirá identificar el cumplimiento de objetivos y plantear alternativas de mejora en los procesos de Inversión Pública.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Práctica

Varias de las Instituciones en el país realizan Inversiones de carácter Público para subsanar falencias en cuanto a: Capacidad Operativa, Tecnológica, de Infraestructura, Talento Humano y otras; es decir, buscan el mejoramiento continuo para el perfeccionamiento de sus actividades y de atención al público, a fin de brindar un servicio de alta calidad, calidez, ágil, eficiente y efectivo a sus ciudadanos.

En el caso del Registro Civil del Ecuador, institución pública al servicio del ciudadano, decidió acometer un Proyecto de Inversión para modernizarse en todos sus ámbitos y satisfacer las necesidades de la población.

En la Agencia (ARC) de Riobamba, provincia de Chimborazo, también se implementó este proyecto en el año 2010, sin que hasta el momento se haya procedido a analizar los resultados de su ejecución y evaluar el impacto en la satisfacción de los usuarios de los servicios que presta; de ahí la importancia de incluir una evaluación de tipo ex - post del referido proyecto.

Por otra parte, de igual importancia resulta mejorar el proceso de elaboración, ejecución y control de proyectos de inversión pública que deben implementar las instituciones de prestación de servicios a la población.

Los resultados que se alcancen, producto del trabajo de la investigación realizada, permitirán a las autoridades directivas de las instituciones públicas mejorar la elaboración, ejecución y control de proyectos de inversión y a la ARC del Cantón Riobamba, mejorar las actividades que realizan y elevar a niveles superiores la calidad y calidez de la atención a los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros solicitantes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Los Proyectos Sociales o de Inversión Pública

Los autores Cohen, E. y Martínez, R. (2010), Pag. 32; expusieron la definición de Proyecto Social, según el texto siguiente:

“Un proyecto social es la unidad mínima de asignación de recursos que, a través de un conjunto integrado de procesos y actividades, pretende transformar una parcela de la realidad, disminuyendo o eliminando un déficit o solucionando un problema”.

Por tanto, se puede considerar que un proyecto de inversión pública, con tinte social, en un inicio, podrá ejecutarse en el corto, mediano o largo plazo y que deberá satisfacer las necesidades de una colectividad mediante la solución de un problema y, al mismo tiempo, determinar la población que se servirá de los resultados de dicho proyecto.

Es así que, en el presente estudio, al realizar la evaluación post proyecto, se logrará conseguir alternativas de mejora en las actividades, que lleguen justamente a reducir significativamente los problemas que impidan el desarrollo de la oferta en los servicios públicos y elevar el grado de satisfacción de los usuarios.

Los referidos autores, también plantean que:

“Un proyecto social debe cumplir las condiciones siguientes:

- Definir el o los problemas sociales que se persigue resolver (especificar cuantitativamente el problema antes de iniciar el proyecto).
- Tener objetivos de impacto claramente definidos (proyectos con objetivos imprecisos no pueden ser evaluados).
- Identificar la población objetivo a la que está destinada el proyecto (la que teniendo las necesidades, no puede satisfacerlas autónomamente vía el mercado).
- Especificar la localización espacial de los beneficiarios.
- Establecer una fecha de comienzo y otra de finalización.

Los proyectos sociales producen y/o distribuyen bienes o servicios (productos), para satisfacer las necesidades de aquellos grupos que no poseen recursos para solventarlas autónomamente, con una caracterización y localización espacio-temporal precisa y acotada”.

Por lo antes expuesto, en todo proyecto público social, deben quedar bien definidos los aspectos relacionados anteriormente.

En el caso de Ecuador, los proyectos sociales deben regirse por lo que establecen organismos como la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), la misma que da a conocer una “Guía General para la presentación de Proyectos de Inversión y de Cooperación Externa no Reembolsable” (2012), la cual tiene por objeto orientar a las entidades en la preparación del documento del proyecto, que deberán presentar a: la referida Secretaría, al Ministerio de Finanzas (MF) y a la Agencia Ecuatoriana de Cooperación Internacional (AGECI), para la priorización de los proyectos y la asignación de recursos, respectivamente.

2.1.1. Los Proyectos de Modernización

En el caso específico de los proyectos de modernización, como el que se ejecutó en la ARC de Riobamba, tratan de crear las condiciones para que se entreguen los servicios que brindan con calidad, calidez y transparencia; además de acercar dichos servicios a los ciudadanos que forman parte de uno de los sectores más vulnerables de la sociedad, como son: personas con discapacidad, adultos mayores y otros, para lo cual también se necesita de una mejora en las actividades que realizan.

Por tanto, deben contener las partes siguientes:

- Infraestructura (física y tecnológica).
- Talento Humano Capacitado.
- Recursos Técnicos y Tecnológicos en óptimo funcionamiento.
- Recursos Materiales.

Los proyectos públicos pretenden resolver problemas que afectan a un determinado colectivo de ciudadanos, razón por la cual, en un principio, se debe diseñar su estructura, misma que deberá contemplar mecanismos que permitan mejorar la ejecución de las actividades que realizan, para la óptima satisfacción de los usuarios de la institución a la que está dirigida la inversión.

En este sentido, es necesario comprobar que el Registro Civil haya adecuado la ejecución de sus actividades fundamentales, como beneficio del proyecto de modernización, puesto que al implementar, no solamente una infraestructura acorde que permita la comodidad e imagen óptima para los usuarios, sino que también se hayan tomado en cuenta aspectos importantes como la mejora

de las actividades que realizan, de manera que permitan agilizar los trámites y, sobre todo, reducir los tiempos de atención y de espera; así como hacerlos con calidad y calidez.

Considerando estos temas, resulta de suma utilidad comprobar en qué medida se han ido transformando las actividades que se realizaban anteriormente en la institución, de manera que se haya elevado el grado de satisfacción de los usuarios; lo cual se podrá conocer como resultado de la evaluación ex post.

Otro aspecto importante que debe incluir todo proyecto de modernización, es la implementación de tecnología informática, de manera que permita automatizar los procesos, elevar los niveles de productividad y, también, reducir los tiempos de procesamiento de información y de la cantidad de documentos escritos.

Para el autor Aguirre Mayorga, S., (2007), Pág. 12.

“la implantación de tecnología informática ha sido uno de los principales habilitadores del mejoramiento de las actividades y procesos. Los sistemas ERP, work flow, Internet, CRM; entre otros, han obligado a las empresas a rediseñar sus procesos para poder sacar el máximo provecho de la tecnología”.

Por otro lado, a partir de los años noventa, aparecieron metodologías y modelos de gestión para el mejoramiento de actividades y procesos, como: la reingeniería, el rediseño de procesos, el mejoramiento continuo de procesos, Seis Sigma y otras. Todas ellas con el fin de simplificar trámites, disminuir operaciones, reducir esfuerzos y elevar a niveles superiores el grado de satisfacción de los clientes o usuarios, en el caso de la producción de servicios.

Considerando estas afirmaciones, es preciso revelar si la innovación tecnológica en la que ha incurrido el Registro Civil, ha dado como resultado la optimización de recursos y la eficiencia en la entrega de los productos a los ciudadanos.

Tomando como base lo expuesto anteriormente, lo que pretende este estudio es determinar, mediante la evaluación ex post, si los objetivos para la ejecución del proyecto se cumplieron, en qué medida, bajo qué parámetros y proponer alternativas de mejora en las actividades del Registro Civil y para la elaboración y ejecución de futuros proyectos de modernización.

2.2. La Evaluación Ex -Post de Proyectos

El Ministerio de Economía y Finanzas de Ecuador, Ley de Finanzas Públicas (2012), estableció diversos conceptos referidos a la evaluación de proyectos, según se expone a continuación.

“Una evaluación, en general, es la recolección y análisis sistemático de evidencias con el propósito de mejorar el entendimiento del objetivo evaluado, así como tener la capacidad de emitir opiniones respecto al mismo”

De manera que se trata de recolectar y analizar las evidencias de la ejecución de cualquier proyecto, a fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados, así como emitir opiniones sobre el impacto producido en la población a que se destinó y también deducir experiencias para el mejoramiento futuro de la elaboración, aprobación y ejecución de proyectos que se propongan realizar.

Ahora bien, específicamente en cuanto a la evaluación ex post de proyectos públicos, el referido Ministerio estableció la siguiente definición. Giesecke C., Lafosse, S. (2012), Pág. 18.

“La evaluación ex post se define como una evaluación objetiva y sistemática sobre un proyecto, cuya fase de inversión ha concluido o está en la fase de post inversión. El objetivo es determinar la pertinencia, eficiencia, efectividad, impacto y la sostenibilidad, a la luz de los objetivos específicos que se plantearon en la pre inversión. Una evaluación ex post debe proveer información útil y verosímil. Es una herramienta de aprendizaje y de gerencia para mejorar los procesos de análisis, planificación y ejecución de proyectos, así como la toma de decisiones”.

Por tanto, estas definiciones hacen que, a través de la óptima recopilación de datos y según un análisis en el cual se logre determinar si han existido o no resultados positivos en la elaboración y ejecución del proyecto de que se trate, se puedan emitir opiniones que lleven a un mejor desempeño en la ejecución de todos los procesos que se deben llevar a cabo para su ejecución y puesta en marcha.

Por su parte el autor Fernández, A., (2008), plantea que: “La evaluación ex post corresponde a la verificación del grado de logro de objetivos y metas formulados en el programa o proyecto. Una mirada un poco más amplia que sólo impacto”; lo que sugiere que este tipo de evaluación comprende, tanto la comprobación de lo ejecutado, según las metas y objetivos trazados, como la determinación del impacto que tal inversión ha tenido en los indicadores de satisfacción de los miembros de la sociedad a la cual está dirigida. Martínez, R. (2010).

Tomando en consideración estas pautas, se hace preciso mencionar que el proyecto de modernización del Registro Civil, y de manera especial en la Agencia de la ciudad de Riobamba, que inicialmente surgió como una inversión; a la fecha sea necesario realizar una evaluación en la que se comprueben tales resultados esperados.

En este sentido, se deben utilizar indicadores que permitan identificar, analizar comparativamente y evaluar los resultados obtenidos en el proyecto; lo que permitirá proponer alternativas de mejora en los procesos.

Los indicadores generalmente utilizados para tal fin y que se aplicaron en el presente trabajo, son los siguientes:

- Eficacia,
- Eficiencia,
- Efectividad y
- Economía;

Cuyas definiciones se exponen a continuación.

Eficacia: “Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción” Diccionario de la Lengua Española, (2014); de manera que puede interpretarse como el grado en que han sido cumplidos los objetivos o resultados planteados en un proyecto o plan de acción.

Sin embargo, en el desarrollo de la administración y del estudio de la satisfacción de las necesidades de los clientes de un producto o usuarios de un servicio; se ha planteado la acepción del término en cuanto a su efecto externo, o sea, no solamente limitado al cumplimiento del objetivo fijado por el suministrador, sino que la eficacia se mida como el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuario.

Por tanto, a los efectos de la evaluación ex post de la presente investigación, se puede utilizar este indicador en dos vertientes:

- 1) Eficacia en la ejecución del proyecto, o sea, grado en que se cumplieron los objetivos y actividades planteadas en el proyecto de modernización.
- 2) Eficacia en el impacto de los servicios en la ciudadanía, o sea, grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta el Registro Civil del Cantón Riobamba.

Eficiencia: “Del latín *efficientia*, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado”; es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles, incluyendo el tiempo por supuesto.

Efectividad: Según el Diccionario de la Lengua Española (2014) es:

1. f. “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
2. f. Realidad, validez. El documento necesita la firma del director para su efectividad”.

El autor Covey, E. (1989) la define “como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción”, concepto que ha sido utilizado desde ese momento, pero

sin poderse medir como un indicador utilizable, en campos diferentes a la producción de bienes materiales.

Es por ello que se ha venido aplicando este indicador como expresión de la medida en que se entrega un producto o servicio en la fecha o momento en que el cliente o usuario lo necesita. Esta acepción es la que se utilizó en este trabajo.

Economía: Este indicador se refiere al mínimo costo en que se adquieren los productos o servicios necesarios para una inversión o medios y recursos necesarios para un fin determinado. En este caso se define como: “el mínimo costo al que se adquirieron los materiales para la obra civil y demás componentes del proyecto”.

2.3. Determinación del Impacto en la sociedad sobre la ejecución de los Proyectos Públicos, con énfasis en el nivel de satisfacción ciudadana

Uno de los componentes principales de la evaluación ex post de los proyectos públicos, es la determinación del impacto en el grado de satisfacción de la ciudadanía de los servicios que presta la institución en la que se ha ejecutado la inversión.

Sin lugar a dudas, la satisfacción de la población usuaria de los servicios de cualquier institución pública está relacionada, fundamentalmente, con la simplificación de los procesos y el mejoramiento de la calidad de la producción del servicio prestado; así como de la atención con calidad y calidez que se le brinda al ciudadano solicitante de información o del producto que necesita.

Es por ello que se deben aplicar instrumentos que permitan la captación de la información necesaria y la interpretación de los resultados, según se expone en el Capítulo III de la presente tesis.

Respecto a esta temática, el autor Devoto, R.; Apunte Docente (2012), plantea lo siguiente:

“Cuando se habla de **Calidad de Servicio**, nunca se debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y, por lo tanto, el principal juez de qué tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido éste. De ahí que sea preferible hablar de **Calidad de Servicio Percibida**, que no es otra cosa que la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario”.

2.3.1. ¿Qué es la calidad de Servicio Percibida?

Una buena definición, según el propio autor, sería la siguiente:

“Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas del servicio y sus percepciones con relación al efectivamente recibido”.

Es decir, el usuario tiene ciertas expectativas en relación al servicio y mientras recibe éste y/o una vez recibido éste, interpreta o percibe qué tan bien se ajusta lo que está recibiendo o ha recibido con respecto a tales expectativas. En definitiva, el usuario utiliza sus expectativas como normas de evaluación y el proceso de evaluación es un proceso perceptual, o sea, basado en percepciones.

Esto último quiere decir, en términos simples, que la evaluación de calidad que realiza un usuario es **su verdad**, no **la verdad**, pero sin duda influye en sus decisiones posteriores respecto al prestador de servicios y, por ello, es de suma importancia conocerla.

Si bien la evaluación de la calidad del servicio que efectúa un usuario no es algo objetivo, sino asociado a las expectativas y percepciones de un individuo y por tanto subjetiva; es a partir de ella que el usuario adopta decisiones en relación al prestador del servicio, lo que deja de manifiesto la importancia de medirla.

Por su parte, el rol del Estado es servir a la ciudadanía, resolver sus problemas; no se trata sólo de superar la pobreza o de facilitar un acceso equitativo a los beneficios del crecimiento económico, sino también de que en todas las interacciones obligadas o no de un ciudadano con los servicios públicos, éste reciba un servicio a lo menos diligente, preciso, amable y no discriminatorio.

Obviamente, ello implica desechar una visión de los servicios públicos como algo que se diseña y ejecuta de acuerdo a la óptica del prestador, prescindiendo del juicio previo y posterior del usuario; al contrario, resulta absolutamente imprescindible centrar la atención en las expectativas y percepciones de los usuarios, en definitiva, en los elementos centrales de la que se ha denominado como Calidad de Servicio Percibida. Hacia allá apunta, entre otras cosas, el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado.

Por otra parte, tres investigadores de apellidos Berry; Parasuraman y Zeithaml (1985 - 1988), realizaron durante la década de los años 80 un extenso estudio de la calidad de servicio en mercados y empresas de EEUU de Norteamérica y uno de sus hallazgos fue que la mayoría de los usuarios de servicios se fijan en 10 dimensiones para evaluar la calidad de un servicio. Al respecto plantearon:

“Estas dimensiones son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la accesibilidad, la seguridad, la comunicación, la comprensión del usuario y los elementos tangibles.

No faltará quien piense que no necesariamente estas diez dimensiones son aplicables a todos los servicios y, menos aún, que sean aplicables a servicios de países distintos a EEUU de Norteamérica, especialmente en aquellos en vías de desarrollo como Ecuador; pero al menos la experiencia indica

que es raro encontrar dimensiones nuevas y que, con las debidas adaptaciones específicas, estas diez dimensiones son totalmente aplicables a cualquier tipo de servicio”.

Entonces, la visión del tema planteado por el autor de la presente tesis, motivaría a las instituciones del sector público, de manera especial, a enfatizar su percepción de atención ciudadana, identificando la necesidad del usuario de recibir un servicio de calidad con calidez, transparencia y que éste logre realmente satisfacer su necesidad o resolver su problema en el menor tiempo posible y en fecha requerida.

Sobre este tema, resulta interesante también lo que manifiesta la “Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestado”, emitida por el Gobierno de Navarra (2009), cuyo texto se expone seguidamente.

2.3.2. Métodos para realizar estudios de satisfacción

Para conocer cómo se percibe un servicio, si la calidad de la prestación es elevada o no, debemos conocer qué opinan las personas usuarias de dichos servicios. Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, se puede preguntar directamente, a través de un estudio de opinión o bien recoger información y opiniones indirectamente o combinar ambos métodos.

2.3.3. Métodos directos o estudios específicos

Se trata de acciones o iniciativas expresamente diseñadas para recoger directamente las opiniones personales. Los métodos directos más habitualmente utilizados, como estudios específicos para recoger las opiniones y valoraciones de las personas usuarias respecto a los servicios prestados son:

2.3.4. Grupos de trabajo

Consiste en reunir a un grupo de personas usuarias que, bajo la dirección de una persona experta, plantean sus opiniones y expectativas respecto a los elementos y factores del servicio que se les va presentando a lo largo de la sesión.

Es muy útil para recoger opiniones en profundidad, buscar los puntos comunes y las opiniones generalizadas. Habitualmente se utilizan para conocer e identificar las expectativas respecto a los servicios. Su desarrollo requiere de la dirección de un experto en la materia.

2.3.5. Encuestas periódicas

Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración, que de los diferentes parámetros o atributos del servicio, hacen las personas usuarias.

La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones da una perspectiva de la calidad del servicio que se ofrece y cómo ésta va evolucionando.

Cuando estas encuestas o cuestionarios son sencillos, son fáciles de desarrollar y de analizar y, por tanto, se puede llevar a cabo internamente, tanto su desarrollo y aplicación como la explotación de los resultados obtenidos.

Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado.

Siendo encuestas concretas y cortas, la dedicación de tiempo para su cumplimentación no superará los cinco minutos y podrá ser autocumplimentada, por lo que no es necesario dedicar tiempo a su aplicación. Permite, por tanto, ser aplicada a gran cantidad de usuarios, posibilitando la recogida de una gran cantidad de opiniones.

2.3.6. Métodos indirectos

Además de planificar y desarrollar estudios específicamente diseñados para medir la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios, se dispone habitualmente de otras fuentes de información indirectas, que están al alcance de cualquier servicio. Los que se exponen seguidamente son los más habituales:

2.3.7. Sistemas de quejas y sugerencias

Cada vez es más habitual disponer de estos sistemas de recogida de opiniones de las personas usuarias. Aunque no sean puramente representativos de la opinión de todas las personas usuarias del servicio, es una fuente de información complementaria que se debe tener en cuenta para la mejora del servicio.

En cualquier caso, esta información debe utilizarse para el diseño y complemento de cualquier estudio de recogida específica de opiniones.

Independientemente del método que se utilice, resulta imprescindible determinar cuáles son los parámetros o atributos que en cada caso particular del servicio de que se trate, caracteriza el grado de satisfacción del usuario.

Otro método que generalmente se utiliza como una fuente importante de información sobre la satisfacción del usuario, es recopilar los criterios del personal que trabaja directamente en la atención de los mismos.

2.3.8. Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios

Los encargados de atender directamente a las personas son quienes mejor conocen lo que éstas demandan. Si este personal está preparado y bien informado y cuenta con el apoyo necesario, podrá realizar una buena recogida de información y ser receptivo respecto a lo que las personas usuarias reciben y esperan recibir de las prestaciones actuales. Son ellos, por tanto, fuente importante de información al respecto.

2.3.9. Indicadores objetivos de la gestión de la actividad

Aunque no son indicadores directos del grado de satisfacción, se trata de información existente que está directamente relacionada con el éxito en la atención a los usuarios. Tienen valor, sobre todo, como complemento de la información obtenida por las mediciones directas de la satisfacción.

Estos indicadores indirectos pueden ser:

- % de errores y fallos.
- Plazos de entrega o ejecución del servicio.
- Tiempos de espera.
- Número de servicios ejecutados o prestados anualmente.
- Felicitaciones y agradecimientos recibidos.
- Premios y certificados recibidos.

Todos ellos pueden indicar si, en general, se está prestando un servicio de calidad o no. Seguidos periódicamente, pueden indicar o añadir información respecto a la evolución y mejora periódica del servicio.

Como puede apreciarse, autores e instituciones internacionales han definido conceptos y planteado la forma de determinar el impacto en la sociedad de los resultados de la ejecución de los proyectos públicos, con énfasis en el nivel de satisfacción ciudadana.

Ahora bien, independientemente de lo expuesto por los autores e instituciones relacionados anteriormente, en el Ecuador existe una base legal referida a considerar los derechos del consumidor, según se detalla seguidamente.

En el Artículo 7, numeral 23 de la Constitución Política de la República (2008), se establece que “es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

En correspondencia con lo anterior, el Congreso Nacional de la República (2000), promulgó la Ley 2000-21 Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor, cuyo objeto es “normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes”.

Merecen mencionarse, dada la relación directa con el contenido de la presente tesis, los artículos siguientes:

“Art. 17.- Obligaciones del proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del bien o prestación.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del precio.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente”.

Tomando en consideración todo lo anteriormente expuesto, es posible y necesario determinar, como parte de la evaluación ex post, el impacto en la ciudadanía de los resultados logrados en la ejecución del proyecto de modernización del Registro Civil en el Cantón Riobamba.

2.4. El Proyecto de Modernización del Registro Civil

De acuerdo con lo planteado en el epígrafe 2.1 anterior, el proyecto de modernización, clasifica como uno de los tipos de los proyectos sociales o de inversión pública, por lo que procede analizar sus antecedentes y la legislación promulgada al efecto; así como caracterizar sus particularidades en el caso del ejecutado en el Registro Civil del país.

2.4.1. Antecedentes y legislación promulgada

En el año 2000, mediante Decreto Ejecutivo 777 y en el 2005, el Decreto Ejecutivo No. 542; establecieron tarifas por los servicios que presta la DIGERCIC para financiar, entre otras cosas, la autogestión y modernización de sus servicios, así como los valores a ser recaudados.

A finales del año 2008, y como consecuencia de un Informe Técnico emitido por el personal del Departamento de Planificación de la DIGERCIC, que diagnosticaba, en gran parte, la grave situación en la que se encontraba la institución, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Economista Rafael Correa Delgado, declara en estado de emergencia a la referida Dirección General, a fin de adoptar medidas necesarias para resolver las condiciones críticas que ponían en riesgo y amenazaban el derecho al registro de la identidad de los ecuatorianos.

Con estos antecedentes, se elaboró y se aprobó un Proyecto de Modernización como inversión pública.

En el proyecto se propuso modernizar la DIGERCIC a nivel nacional, mediante la dotación de infraestructura física, tecnológica y de equipamiento y la racionalización del talento humano, con el fin de mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los servicios.

Se enfatizó en la modernización de la emisión de la cédula, dado que ello permitía, además, depurar la base de datos e incidir sobre la calidad y cobertura de la mayoría de los 20 servicios adicionales.

El mencionado proyecto fue financiado, en parte, por el estado y otra por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).

La ejecución del Proyecto comenzó el 1ro. de marzo de 2010, considerando para ello la contratación inmediata de obras, bienes y servicios indispensables para atender sus urgentes necesidades, enmarcando este proceso en una situación emergente, contemplada en el Art. 57 de la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública (2008).

Desde el año 2010, fecha en que se inició la ejecución del mencionado proyecto, la zona de intervención (lugares donde se ha ejecutado el proyecto), cuenta con 66 nuevas agencias construidas, totalmente equipadas y en plena operación.

2.4.2. Características del Proyecto de modernización ejecutado

El Proyecto constaba de 2 componentes principales:

- el primero trataba del Aumento de la Cobertura, que hace referencia a la construcción y remodelación de la ARC de Riobamba, con su respectivo mobiliario; y
- el segundo, que permitiría lograr la Mejora de la Calidad en la prestación de servicios, lo que contemplaba en esencia: tecnología, comunicaciones y capacitaciones del personal.

Las características y componentes del Proyecto de Modernización, se detallan a continuación:

2.4.2.1. Descripción de la Ingeniería del Proyecto

La descripción de los componentes y macro actividades que conforman el Proyecto, se determina de la manera siguiente:

- Componente I: Aumento de la Cobertura.
- Componente II: Mejora de la Calidad en la prestación de los servicios.

2.4.2.1.1. Componente I: Aumento de la Cobertura

Subcomponente I: Infraestructura Física y Mobiliario

A) Infraestructura Física

Se propone la construcción de obras de infraestructura física en las capitales de provincias destinadas a las oficinas de la DIGERCIC. Además, se construirán las instalaciones para los archivos provinciales y el Archivo Nacional, se remodelarán algunos puntos de atención y se construirán Agencias Principales y Cantonales.

B) Remodelación de las dependencias del Registro Civil

1. Objetivos:

- Mejorar la imagen de la institución.
- Imponer una única imagen de la Institución a nivel nacional.
- Imponer una imagen limpia, clara y transparente de la Institución.
- Readecuación acorde al estándar, prototipo interno y externo.

2. Pasos a seguir

Visitar cada dependencia por parte de un técnico de infraestructura.

- Definición del estado legal de la oficina:
- Propia, Arrendada, Comodato.

- Inspección físico- técnica de cada sitio, en cuanto a:
- Estructura, Paredes, Pisos, Ventanas, Puertas, Protectores de puertas y ventanas, Instalaciones sanitarias e Instalaciones eléctricas.
- Fotografías del lugar.
- Presupuesto detallado de los arreglos a realizar.
- Especificaciones Técnicas de los rubros que forman parte de ese presupuesto.
- Croquis del sitio.
- Solicitar copia de la escritura o contrato, según el caso.
- Cambio de muebles y/o archivos.
- Con las escrituras, precios unitarios, precios unitarios, términos de referencia y especificaciones técnicas se realizará los procesos contractuales.

3. Personal técnico:

Para estas actividades se ha coordinado con el personal técnico existente en el área de infraestructura.

4. Ejecución de los arreglos:

Una vez que se disponga de los presupuestos referenciales y las especificaciones correspondientes, se podrá proceder a realizar las invitaciones a los oferentes de las adecuaciones de la obras, de acuerdo a lo que indica el proceso contractual.

5. Mobiliario:

Se ha propuesto, en el caso de ser posible, que al existir las remodelaciones para otras oficinas, se incluirán en éstas el cambio de mobiliario; por tanto, el mobiliario actualmente en funcionamiento, pasará a bodegas o a darse de baja o se lo distribuya en las oficinas que más necesiten.

6. Construcción:

Disponer de los diseños para construcción en el menor tiempo posible:

- Instrumento Jurídico elaborado a favor del Registro Civil.
- Legalizar presupuestos y diseños que se han realizado y que no tienen ningún documento legal.
- Revisar los diseños existentes empátándolos con los requerimientos funcionales y administrativos de cada oficina.
- Obtener los diseños para cada una de las oficinas a nivel nacional, de acuerdo al cuadro de prioridades.

- Creación de necesidad de construcción.
- Invitación y contratación para adjudicación.
- Administración de contratos de obras.
- Fiscalización de obras.
- Supervisión de obras.
- Recepciones provisionales y definitivas de obras.

“Para la realización de las obras se procederá de la siguiente manera:

- Legalizar presupuestos y diseños que se han realizado y que no tienen ningún documento legal.
- Revisar los diseños existentes empatándolos con los requerimientos funcionales y administrativos de cada oficina.
- Obtener los diseños para cada una de las oficinas a nivel nacional, de acuerdo al cuadro de prioridades.
- Creación de necesidad de construcción.
- Invitación y contratación para adjudicación.
- Administración de contratos de obras.
- Fiscalización de obras.
- Supervisión de obras.
- Recepciones provisionales y definitivas de obras”.

Subcomponente II: Consumibles (Adquisición de tarjetas de identificación)

Las características de la cédula como documento identificador son las siguientes:

Estructura de superficie.- Guilloches y cricro, impresión que permite fácil verificación visual y táctil.

Tintas UV/IR.- Visibles únicamente a través de luz ultravioleta o infrarroja, es decir, contiene tintas fluorescentes.

Holograma/Kinegrama.- Estructura holográfica diseñada artísticamente y protegida por un everlay de 100 mm.

Fotografía.- Ésta es grabada con tecnología láser en el interior de la tarjeta, que contiene protección contra falsificación, integración de la imagen en el fondo impreso de la tarjeta y el borde del retrato superpuesto con fondo de seguridad.

Fondo de Seguridad.-Estos bordes tienen formas de guilloches que incorporan logotipos y su impresión se irisada.

Imagen Láser Cambiante (CLI).- Con elementos de información diferente y específicos combinados en una estructura grabada a láser, fotografía MLI.

- La infraestructura para la captura del documento contiene lectores de huellas digitales, cámaras y un registro de firmas a través de mecanismos biométricos.
- La infraestructura para la impresión se realiza mediante impresoras en las tarjetas de identificación antes descritas, con un soporte técnico local.
- La infraestructura para el acceso a la información contiene: lectores de chip, lectores de proximidad, lectores ópticos, tarjetas de identificación, soporte técnico local y personal capacitado.
- La fabricación y proveeduría del documento identificador se lo realiza a través de términos de referencia, con procesos de almacenamiento y control de inventarios.

Finalmente, el procedimiento de Impresión y Entrega del Documento Identificador se lo realiza de manera centralizada en los puntos de atención fija y mediante Correos del Ecuador.

Para definir la viabilidad financiera del Proyecto, se estima que el mejoramiento de los procesos de atención de los usuarios va a resultar en significativos ahorros en términos de recursos, que actualmente son desperdiciados por malas y descoordinadas prácticas de administración de los mismos.

Los fondos invertidos en el presente Proyecto permitirán, a mediano y largo plazo, una vez que se implemente la plataforma tecnológica, ahorros superiores a ésta.

2.4.2.1.2. Componente II: Mejora de la calidad en la prestación de Servicios

Subcomponente I: Infraestructura Tecnológica

Continuidad y mejoras de la nueva arquitectura tecnológica:

- a) Mejoras al sistema de Cedulación y Registro Civil adquiridos para elevar la calidad del servicio a los usuarios;
- b) Nuevos sistemas web para atención a los usuarios como, por ejemplo, validación de datos;
- c) Mejoras al sistema y modalidad de Brigadas Móviles;
- d) Servicio electrónico de datos (interoperabilidad): pago de servicios bancarios, nuevos servicios electrónicos como, por ejemplo, la usabilidad de la cédula;
- e) Web servicie de datos y biométricos;
- f) Mantenimiento y crecimiento de la infraestructura tecnológica implementada, para poder brindar los servicios tanto a los usuarios internos como externos;
- g) Adquisición de sistemas administrativos para la mejora de gestión;
- h) Seguridades lógicas;

- i) Compra de nuevos equipos tecnológicos para modernizar todas las agencias;
- j) Adquisición de nuevas conexiones de datos para las agencias que se están aperturando o en las que se trabajaba de manera manual;
- k) Mejoramiento de la seguridad físicas de los data center (espacio físico en donde se encuentran los servidores de la DIGERCIC);
- l) Consultorías para realizar auditorías informáticas, orientación a nuevos productos tecnológicos, formalización de procesos de tecnología, etc., que permitirán las mejoras tecnológicas;
- m) Capacitaciones al personal técnico;
- n) Renovación de licencias de los sistemas y bases de datos con los que cuenta la DIGERCIC;
- o) Procesos formalizados de tecnología;
- p) Call center interno;
- q) Firma electrónica; e,
- r) Identidad digital.

Los puntos indicados anteriormente servirán para que la DIGERCIC continúe brindando el servicio y para diversificar servicios automáticos, tanto para la ciudadanía dentro y fuera del país, como para los usuarios internos y externos (indíquese como usuarios externos a instituciones y empresas públicas y privadas). Además, lo mencionado será útil para implementar la interconexión de información entre países.

Todos los sistemas que funcionan dentro de la DIGERCIC cuentan con su respectivo hardware y software, los mismos que para dar un buen servicio en el tiempo, requieren de actualización, mantenimiento y mejoras continuas.

Los nuevos sistemas que la DIGERCIC implemente, también deberán tener hardware y software adecuado para que soporten la demanda y el crecimiento futuro.

Todos estos componentes y enunciados expuestos anteriormente, serán objeto de la evaluación ex post del Proyecto de Modernización del Sistema Nacional del Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación, en la Agencia Matriz del Cantón Riobamba; contenido principal de la presente Tesis, tema que forma parte de la Línea de Investigación aprobada por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, denominada: Evaluación de planes, programas y proyectos para el desarrollo.

Subcomponente II: Mejora de la Calidad en el Servicio - Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, una vez ejecutada la Inversión

Como se expuso anteriormente, toda inversión pública debe mejorar los servicios y la atención que se le presta a los usuarios, por lo que deberá tomarse y procesarse información referida a este aspecto.

Los resultados del trabajo, que se exponen en el Capítulo IV, se lograron mediante la aplicación de los métodos y la utilización de los procedimientos y técnicas que aparecen en el Capítulo III, con lo cual se dará cumplimiento a los objetivos declarados y a la hipótesis definida en el Capítulo I.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación puede clasificarse como no experimental de tipo transversal, variante que se utiliza para caracterizar momentos específicos de los fenómenos, mediante la recolección de datos, la evaluación del comportamiento de las variables y el análisis de su incidencia e interrelación. En este caso, con el objetivo de realizar la evaluación ex post al proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación” en la ARC del Cantón Riobamba.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. *Descriptiva*

Por su nivel, puede clasificarse como una investigación descriptiva, tomando en consideración lo que plantea al respecto el autor Sabino, C. (1994): “los estudios de la investigación descriptiva consisten en detallar algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de acontecimientos, empleando criterios metódicos que permitieron poner de manifiesto sus comportamientos”; ya que con los datos que se obtuvieron se pudo caracterizar la forma en que realmente fueron ejecutadas las actividades que se planificaron en el proyecto de modernización del sistema del Registro Civil, en la ARC del Cantón Riobamba.

3.2.2. *Exploratoria*

La investigación realizada fue también de tipo exploratoria, en función de que no se ha realizado ningún trabajo anterior relacionado con la evaluación ex – post de proyectos de modernización de la ARC de Riobamba.

3.3. Métodos de Investigación

El investigador siguió un conjunto de etapas y aplicó los métodos necesarios para encontrar, descubrir, revelar y evaluar la manera en que se ejecutó el proyecto objeto de estudio, así como el impacto de ello en el grado de satisfacción de los usuarios de la ARC de Riobamba.

Generalmente los métodos se clasifican en base al nivel empírico y al teórico del conocimiento. A continuación se exponen los utilizados en la presente investigación.

3.3.1. Análisis y Evaluación de la Información Documental

Como primera etapa del trabajo, fue necesario localizar y estudiar la mayor cantidad de bibliografía disponible relacionada con el tema de investigación, lo que permitió clarificar el problema, plantear los objetivos e hipótesis y diseñar y organizar la base teórica de la tesis.

Se revisó y evaluó la documentación bibliográfica localizada: libros, revistas, publicaciones y sitios de internet, con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores e instituciones sobre el tema; así como leyes vigentes y regulaciones establecidas por entidades estatales, con el objetivo de establecer criterios e indicadores que orientaran y aportaran al proceso de evaluación ex post de los diferentes componentes del proyecto de modernización seleccionado y a la búsqueda de soluciones futuras a los problemas y deficiencias detectadas.

Posteriormente fue necesario localizar, estudiar, analizar y evaluar la información contenida en documentos relacionados con la elaboración, ejecución y control del Proyecto de Modernización concluido en la ARC de Riobamba.

3.3.2. Inductivo Deductivo

El método inductivo, cuando se emplea como instrumento de trabajo, es un procedimiento en el que, comenzando por los datos, se acaba llegando a detectar desviaciones de lo establecido o de lo planificado o de los indicadores seleccionados y arribar a conclusiones; en este caso, durante el proceso de la evaluación ex post de los componentes del proyecto, por tanto, se ascendió de lo particular a lo general.

Por otro lado, mediante lo deductivo se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal, se infieren definiciones y criterios particulares

ajustados a las características propias de la investigación de que se trate. En este caso, fundamentalmente aplicado en la elaboración de la base teórica de la tesis.

3.3.3. Analítico Sintético.

En general, el análisis consiste en descomponer los fenómenos estudiados para su evaluación y llegar a conclusiones sobre cada uno, mientras que las proposiciones sintéticas son aquellas que integran criterios y conclusiones para determinar su valor de verdad.

Ambas formas fueron aplicadas durante la realización de la evaluación ex – post del proyecto, o sea, al analizar la realidad observada y compararla con lo planeado o esperado en cada uno de los componentes e indicadores del grado de satisfacción de los usuarios.

3.3.4. Enfoque Sistémico

Tanto en los análisis como en las síntesis realizadas, fue aplicado este método, que se basa en la Teoría General de Sistemas, Bertalanffy, L.V., (1968), que consiste en considerar, analizar y evaluar todas las situaciones y posibles soluciones, como un todo, compuesto por partes, procesos y sus interacciones, tanto externas como internas.

En la evaluación ex post del proyecto, en cada componente analizado, fue necesario considerar integralmente los factores motivantes del cumplimiento o la desviación del resultado planeado, así como su impacto en el grado de satisfacción de los usuarios. Igualmente para la elaboración de las propuestas de soluciones futuras.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

“Las técnicas son métodos auxiliares que concurren a la misma finalidad. Las técnicas son particulares, mientras que los métodos son generales”. Asti Vera, A., (1972).

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación, están relacionados con cada uno de los niveles de recopilación y comprobación de la información necesaria.

3.4.1. Técnicas.

Las técnicas utilizadas en esta investigación para la recolección de datos e informaciones fueron:

1. El estudio, análisis y evaluación de la información contenida en documentos.

2. Recopilación y procesamiento de la información tomada de encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a los servidores de la Agencia del Registro Civil (ARC) de Riobamba.

3.4.2. Instrumentos

Para la recopilación de datos e informaciones, se utilizaron tres instrumentos, a saber:

1. Guía para el estudio, análisis y evaluación de información documental (Anexo No. 1).
2. Encuesta dirigida a una muestra calculada de la población de usuarios de la ARC de Riobamba (Anexo No. 2).
3. Encuesta a los servidores de la ARC de Riobamba (Anexo No. 3).

3.5 Técnicas y Procedimientos para el Análisis e Interpretación de Resultados

La información obtenida de los documentos bibliográficos y de los procesos de elaboración, ejecución y control del Proyecto, fue debidamente procesada, ordenada e interpretada, a fin de elaborar la base teórica y metodológica, así como la exposición de los resultados, las conclusiones y recomendaciones de la Tesis.

Los resultados de la aplicación de las encuestas a los usuarios se clasificaron y tabularon, utilizando los cuadros estadísticos y gráficos y se realizaron las correspondientes interpretaciones, que sirvieron como base para la determinación, ordenamiento y evaluación de las suficiencias o deficiencias en la infraestructura, disponibilidad del equipamiento instalado y los materiales necesarios; así como sobre el trato y cortesía del personal de atención y del tiempo en que recibieron el servicio.

Los datos e informaciones obtenidos como resultado de las encuestas aplicadas a los funcionarios de la ARC de Riobamba; fueron debidamente ordenados y formalizados, evaluando sus criterios sobre la infraestructura, sobre la mejora del servicio que se le presta a los usuarios con el nuevo sistema MAGNA y sobre la mejora de la calidad del servicio entre los años 2011 y 2015.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método estadístico de Chi Cuadrado, indicado para muestras independientes, tomando los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados.

3.6. Población y Muestras

3.6.1. Población

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, L. (2007), manifiestan que: “la población es un conjunto de aspectos que concuerdan con una serie de detalles, debiendo situarse claramente sus puntos de vista y sus características de contenido, dónde se desarrollan y en qué tiempo se ejecuta”.

La población de la presente investigación estuvo constituida por dos componentes:

- 1) Usuarios de los servicios que presta la ARC de Riobamba. En este caso, el autor de la presente tesis consideró que la población atendida por la ejecución del proyecto de modernización, se limita a los habitantes entre 20 y 69 años de la ciudad de Riobamba.
- 2) Los 34 servidores de la ARC de Riobamba.

En la Tabla No 3-1. , aparece el detalle de la población objeto de investigación.

Tabla 3-1: Detalle de Población Objeto de Investigación

Población	Nº
Directivos	5
Operadores de Servicios	29
Servidores Públicos	34
Usuarios entre 20 y 69 años de edad	90. 275

Fuente: Documentos del Registro Civil de Riobamba y Censo INEC 2010.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

3.6.2. Muestras

Fisher y Navarro (1994, p. 39), definen el concepto de muestra como: “una parte del universo que debe representar los mismos fenómenos que ocurren en aquél, con el fin de estudiarlos y medirlos”.

Las muestras seleccionadas y calculadas, se exponen a continuación.

1) De Usuarios

En este caso, el tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, tomando el total de los 90 275 usuarios considerados como la población disponible, según se detalla a continuación.

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población: 90 275

K² = 1,96 Constante que no debe ser menor del 95%.

e² = 0,1 Error máximo admisible.

p = 0,50 Probabilidad a favor.

q = 0,50 Probabilidad en contra.

Al desarrollar la fórmula se obtiene que:

$$n = \frac{90\,275 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(0,1)^2 \cdot (90\,275 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50} = \frac{86\,700,11}{226,64} = 382,54$$

Por tanto, el total de usuarios a encuestar fue de 383.

2) De Servidores Públicos

Dado que se consideró adecuado aplicar la técnica de la encuesta al total del personal de la ARC de Riobamba, se procesó la información de los 34 servidores.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Introducción

El fin del Proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación” en la ARC del cantón Riobamba” fue: extender los modernos servicios del Registro Civil a toda la población riobambeña, de manera que sus servicios se prestaran con calidad y calidez.

Es así que en la presente evaluación ex post del referido Proyecto, se analizaron los dos componentes considerados en el mismo, a saber:

Componente 1. Aumento de la Cobertura, que hace referencia a la infraestructura física (construcción y remodelación de la ARC de Riobamba), mobiliario y consumibles.

Componente 2. Mejora de la Calidad en la prestación de servicios, que incluye infraestructura tecnológica y capacitación del personal, con vistas a la mejora de la calidad en la prestación de servicios y el grado de satisfacción de los usuarios.

Para los referidos componentes que forman parte de la ejecución del Proyecto de Modernización, los indicadores que se evaluaron en cada elemento o subcomponente, según las definiciones expuestas en el Capítulo II de la presente Tesis, fueron: Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía, considerando los datos e informaciones obtenidas durante el periodo de ejecución de la investigación.

Como primera información general a considerar, fueron los datos de los montos aprobados y sus fuentes de financiamiento para el Proyecto a nivel macro. Ellos son:

Inicialmente, el monto aprobado del Proyecto a nivel Macro; es decir, para todo el país, fue de \$ 229.500.000,00. En el año 2013 se aprobó un incremento de \$ 2.776.418,69 por lo que el monto total ascendió a \$ 232.276.418,69. El incremento en el Presupuesto total del Proyecto respondió a un Compromiso Presidencial para que el Instituto Geográfico Militar (IGM) produjera los insumos para la emisión de cédulas.

El presupuesto para el Proyecto de Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación a nivel macro, se financió a través de: \$154.276.418,69 provenientes de recursos fiscales y \$78 millones de Endeudamiento Público, a través de un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID. Estos montos incluyeron IVA.

Dentro del Componente 2, se incluyó la evaluación del impacto de la ejecución de la inversión en el grado de satisfacción de los usuarios, lo que requirió la utilización de parámetros diferentes a los utilizados en la Evaluación Ex post del proyecto de inversión.

La satisfacción de la población usuaria de los servicios de cualquier institución pública está relacionada, fundamentalmente, con la modernización y simplificación de los procesos (Componente 2 del Proyecto expuesto anteriormente) y el mejoramiento de la calidad de la producción del servicio prestado; así como de la atención con calidad y calidez que se le brinda al ciudadano solicitante de información o del producto que necesita. Sobre esa base, se seleccionaron los parámetros que caracterizan el grado de satisfacción del usuario, según se expone en el epígrafe 4.3 de este Capítulo.

4.2. Evaluación del Componente I: Del Proyecto -Aumento de la Cobertura

4.2.1. Infraestructura Física y Mobiliario

Respecto del monto presupuestado para la ejecución de la Infraestructura física y el mobiliario, en las cuales tuvo como principio fundamental iniciar el Proyecto de Modernización - Fase Masificación en la ARC del cantón Riobamba; se estableció un valor de USD. 950.000,00 según Resolución de la DIGERCIC con fecha octubre de 2010.

Según el Contrato de la Obra en Riobamba, suscrito el 15 de octubre de 2010, el tiempo o plazo de ejecución de los trabajos fue de: “(90) noventa días calendario, contados a partir de la fecha de notificación de que el anticipo esté disponible”. Sin embargo, con fecha 1 de febrero de 2011, el Contratista de la Obra solicitó al Fiscalizador que se ampliara el tiempo de entrega, aduciendo causas como: cambios en planos arquitectónicos, reforzamiento de la estructura del edificio, caída de ceniza, lluvias y otros.

Con fecha 2 de febrero de 2011 se analizó la petición antes mencionada y se amplió el plazo de entrega a 27 días más. Es decir, la entrega sería el 11 de marzo de 2011. Con fecha 7 de febrero del

mismo año la Dirección General aprobó el plazo solicitado, siendo la fecha de terminación el día 11 de marzo de 2011.

Con fecha 8 de abril de 2011 la Coordinación de Infraestructura de la DIGERCIC solicita a la Dirección General la “Aprobación de la Delegación de Recepción Provisional Riobamba”, esto es, la designación para que funcionarios de la DIGERCIC procedieran a la recepción provisional de la Obra, tomando en cuenta datos referenciales (Tabla 4-1).

Tabla 4-1: Plazo de Liquidación de la Obra Civil Edificio ARC de Riobamba

DETALLE	PLAZO
FECHA DE CONTRATO	15/10/2010
FECHA DE INICIO DE OBRA	17/11/2010
PLAZO CONTRACTUAL	90 DÍAS CALENDARIO
FECHA DE TÉRMINO CONTRACTUAL	14/02/2011
FECHA DE ENTREGA PROVISIONAL	11/03/2011 – Abril de 2011

Fuente: Dirección de Infraestructura DIGERCIC

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Con lo expuesto anteriormente, en mayo de 2011 la ARC de Riobamba abre sus puertas a los ciudadanos con una nueva imagen, instalaciones modernas, mobiliario y equipos técnicos y tecnológicos de punta, talento humano renovado y capacitado; todo ello con el fin de ampliar su cobertura en los servicios y lograr una mejora de la calidad en la prestación de los mismos.

Al 2015 se evidencia que la Infraestructura Física y el Mobiliario de la ARC de Riobamba, cuenta con todas las características propias de la obra en su inicio, considerando la afluencia masiva de los usuarios y su mantenimiento durante el tiempo de uso.

Indicador de Eficacia

El indicador de eficacia muestra el grado en que se cumplieron los objetivos y las actividades planteadas en el componente infraestructura física y mobiliario en el Proyecto de Modernización, con la calidad requerida.

Se pudo comprobar, según lo investigado dentro del proceso y trámites de ejecución de inicio y terminación de la Obra Civil de la ARC de Riobamba (Aumento de la Cobertura), que se lograron cumplir los objetivos siguientes:

- Mejorar la imagen de la institución: 100%.

- Imponer una única imagen de la Institución a nivel nacional: 100%.
- Imponer una imagen limpia, clara y transparente de la Institución: 100%.
- Readecuación acorde al estándar, prototipo interno y externo: 100%.

Además, al revisar la documentación habilitante para la puesta en marcha de la inversión, se pudo observar que los trámites, documentos, especificaciones técnicas, pagos y el plazo de 90 días se cumplieron en los términos establecidos, tanto por la parte contratante como por la parte contratada. Por lo anteriormente expuesto, puede afirmarse que el indicador de eficacia se cumplió en un 100% en este componente; aunque, al evaluar la calidad de las obras, se puede señalar que al 2015, una vez transcurridos casi 5 años de su puesta en marcha, se han podido observar ciertos inconvenientes en la infraestructura del edificio, el cual hasta el momento no se ha recibido a entera conformidad por parte de la DIGERCIC, aspecto que es discutible, dado el tiempo transcurrido y el nivel de mantenimiento que se ha tenido sobre ella.

Indicador de Eficiencia

La eficiencia permite cumplir con los objetivos del Proyecto, utilizando la menor cantidad posible de recursos.

Para la evaluación precisa de este indicador, se requería realizar un estudio de las cantidades de todos los materiales y productos necesarios calculados y compararlos con las que realmente se utilizaron; lo cual resultó imposible por no disponer de tal información, que se encuentra en poder de los contratistas.

No obstante, si se analiza que el monto presupuestado de todo el proyecto en infraestructura física y mobiliario fue de \$950.000,00 y el valor ejecutado fue de \$927.577,33, puede deducirse que los gastos de materiales y productos resultaron menos que lo previsto y que la eficiencia se cumplió al 100%. Por supuesto que quedaría la duda de si se pudo realizar toda la obra civil con menos recursos, pero tal estudio llevaría una auditoría muy detallada y de mucho tiempo.

Indicador de Efectividad

La efectividad, en este caso, es la medida en que se entregó la infraestructura física y el mobiliario, en la fecha o momento en que el cliente (la ARC de Riobamba) lo necesitó.

Por tanto, la evaluación permite concluir que, al cumplirse el tiempo establecido para la entrega de la Obra, ésta comenzó su etapa de operatividad en el mes de mayo del año 2011, según fue planeado, iniciando con la entrega de los servicios a los ciudadanos de Riobamba en fecha, por lo que puede afirmarse que este indicador fue debidamente cumplido al 100%.

Indicador de Economía

Este indicador se refiere al mínimo costo al que se adquirieron los materiales y productos necesarios para la inversión de infraestructura física y mobiliario.

La aprobación presupuestaria para la ejecución de la obra civil y el mobiliario se determinó en un total de USD. 950 000,00, dinero que fue empleado en ello y el cual ha sido detallado en el informe de gastos realizado por la parte contratante; sin embargo, se puede notar que el recurso financiero utilizado fue menor, o sea, \$927 577,33 (\$22 422,67 menos), considerando aspectos tales como: tiempo, condiciones de infraestructura, condiciones climáticas y mínimo costo de materiales y productos necesarios.

Es por ello que puede calcularse el indicador de Economía, aplicando la fórmula siguiente:

$$\text{Economía} = (\text{Valor Ejecutado}/\text{Valor Contratado}) * 100$$

$$\text{Economía} = (\$927.577,33/ \$950.000,00) * 100$$

$$\text{Economía} = 97,63\%, \text{ o sea, un ahorro de } 2,37\%$$

De acuerdo a los resultados de este indicador, se puede evidenciar un gasto menor que el calculado y presupuestado, de equivalente al 2,37% del total.

4.2.2. Consumibles

Una vez que se ha ejecutado el proyecto de infraestructura física y mobiliario de la ARC de Riobamba, una de sus prioridades fundamentales fue la adquisición de materiales (Consumibles) para arrancar con el proceso de producción de la nueva cédula, producto principal de los servicios de la Agencia, cuyo formato y presentación cambió en su totalidad; esto es, la nueva cédula MAGNA que cuenta con 16 seguridades.

En el Capítulo II de la presente Tesis se mencionó la estructura del documento y su fabricación, misma que hoy en día muestra estándares de calidad que permiten notar la seguridad y veracidad del documento electrónico.

Varios son los componentes o elementos que permiten que este producto nuevo (cédula MAGNA), se entregue a los usuarios del Registro Civil a nivel nacional y principalmente en la ciudad de Riobamba, mismos que se pueden detallar a continuación:

Estructura de superficie.- Guilloches y cricro, impresión que permite fácil verificación visual y táctil.

Tintas UV/IR.- Visibles únicamente a través de luz ultravioleta o infrarroja, es decir, contiene tintas fluorescentes.

Holograma / Kinegrama.- Estructura holográfica diseñada artísticamente y protegida por un overlayer de 100 mm.

Fotografía.- Ésta es grabada con tecnología láser en el interior de la tarjeta, que contiene protección contra falsificación, integración de la imagen en el fondo impreso de la tarjeta y el borde del retrato superpuesto con fondo de seguridad.

Fondo de Seguridad.-Estos bordes tienen formas de guilches que incorporan logotipos y su impresión se irisada.

Imagen Láser cambiante (CLI)- Con elementos de información diferente y específicos combinados en una estructura grabada a láser, fotografía MLI.

Todos estos consumibles debían estar en la ARC de Riobamba, en cantidad y calidad, para comenzar la prestación de los servicios, según estuvo previsto en el Proyecto de Modernización, aspectos que fueron evaluados utilizando los cuatro indicadores seleccionados.

Indicador de Eficacia

En este caso, la Eficacia se mide como el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (ARC de Riobamba), en cuanto a la calidad y disponibilidad del componente “Consumibles” considerado en el Proyecto y para la adecuada producción y entrega de la nueva cédula de identidad aprobada.

En este aspecto, al conocer las características para la fabricación de la nueva cédula de identidad y al verificar la documentación respectiva en el Departamento de Producción de la ARC de Riobamba, sobre la adquisición de los consumibles para la producción de la cédula, se pudo comprobar que se contó en ese momento (mayo 2011) con el 100% del material y equipamiento necesario para iniciar la entrega de servicios, principalmente el de cedula; es decir, con la cantidad óptima de consumibles, de esa manera se pudo dar inicio al proceso de producción de cédulas.

Debido a ello, puede afirmarse que el indicador de Eficacia se cumplió al 100%.

Al 2015 la ARC de Riobamba mantiene el stock suficiente de los consumibles para la entrega de productos y servicios que brinda la institución.

Indicador de Eficiencia

En este rubro, el indicador de Eficiencia, sería el cumplimiento de la producción de cédulas de identidad y demás servicios que presta la ARC de Riobamba, con el mínimo de consumibles.

Los consumibles adquiridos que permitirían producir el nuevo documento de identidad y demás servicios en el año 2011, fueron los mínimos indispensables para su entrega a la ciudadanía en las condiciones previstas, debido a que su adquisición fue mediante el sistema de compras públicas, por lo que puede afirmarse que se obtuvo el 100% de eficiencia en este componente.

Es de destacar, en el cumplimiento de este indicador, los insumos que forman parte de este componente, entre los años 2011 y 2015, que se detallan a continuación.

Tabla 4-2: Resumen de Consumibles Años 2011-2015

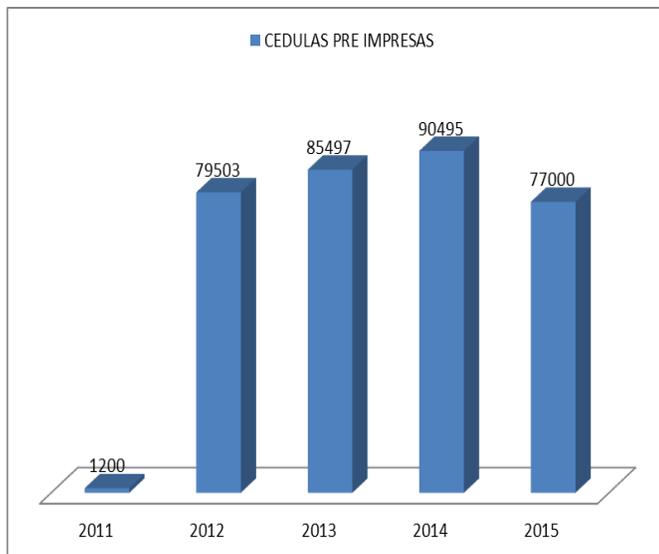
DESCRIPCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015
TARJETAS PRE IMPRESAS	1200	79503	85497	90495	77000
ROLLOS DE LÁMINAS DE SEGURIDAD (FRONT)	24	90	133	150	105
ROLLOS DE LÁMINAS DE SEGURIDAD (BACK)	24	90	133	150	105
CARD PRINTER RIBBON-YMCKK-500-P640(CINTA IMP ZEBRA)	24	150	157	182	154
CLEANNER (CASSETTE DE LIMPIEZA DE IMPRESORA ZEBRA)	4	23	28	31	25
LÁPIZ DE LIMPIEZA PARA CABEZAL TÉRMICO	1	28	35	31	27
TARJETAS DE LIMPIEZA CABEZAL TÉRMICO	50	75	88	33	30

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

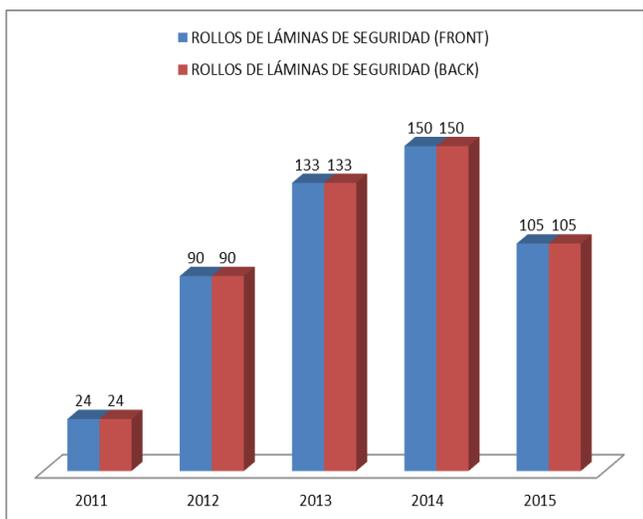
Entre los años 2011 y 2014, se experimentó un incremento significativo en la cantidad de consumibles utilizados para satisfacer la alta demanda de la población, para la cual se contó con la disponibilidad suficiente para mantener el servicio con la calidad y condiciones previstas. La disminución experimentada en el 2015, se debe a la transición del material de una empresa extranjera a una nacional, además de haberse establecido un mayor rigor en la solicitud y entrega de la cédula.

En los gráficos de barras que aparecen a continuación, puede observarse, de forma sintetizada, la evolución en la utilización de los consumibles relacionados en el Cuadro anterior, lo que corrobora el cumplimiento satisfactorio de la eficiencia de este componente.



**Gráfico 4-1: Consumible: Cédulas Pre Impresas
Años 2011-2015**

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba.
Elaborado: Ochoa, P. 2016



**Gráfico 4-2: Consumible: Rollos de Láminas de
Seguridad Años 2011-2015**

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba.
Elaborado: Ochoa, P. 2016

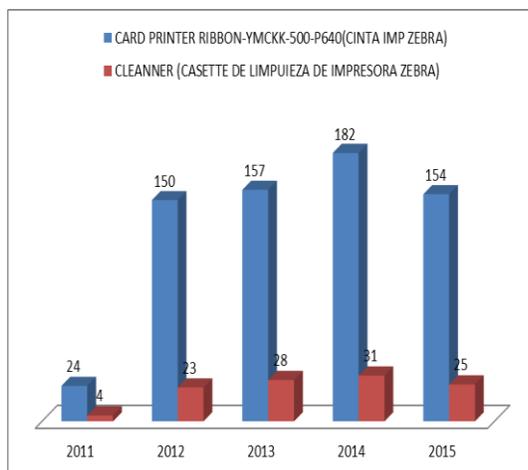


Grafico 4-3: Consumibles: Card Printer y Cleanner Años 2011-2015

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba

Elaborado: Ochoa, P.2016

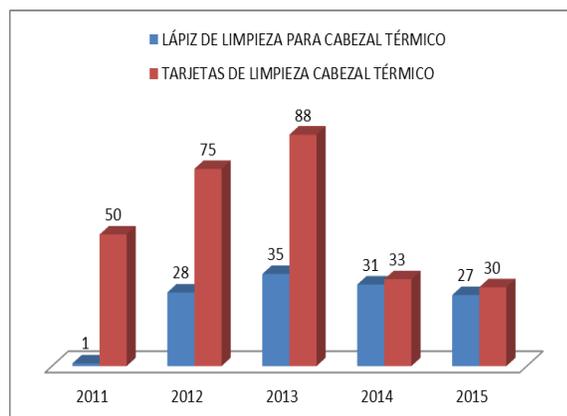


Grafico 4-4: Consumibles: Lápiz y Tarjetas de Limpieza Años 2011-2015

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba

Elaborado: Ochoa, P.2016

Este comportamiento coincide con la producción de cédulas en el mismo período, según se expone en la tabla siguiente.

Tabla 4-3: Cédulas Producidas en Renovación Años 2011-2015

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
57.844	63.154	67.759	65.055	62.572
TOTAL CÉDULAS PRODUCIDAS		316.384		

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba

Elaborado: Ochoa, P.2016

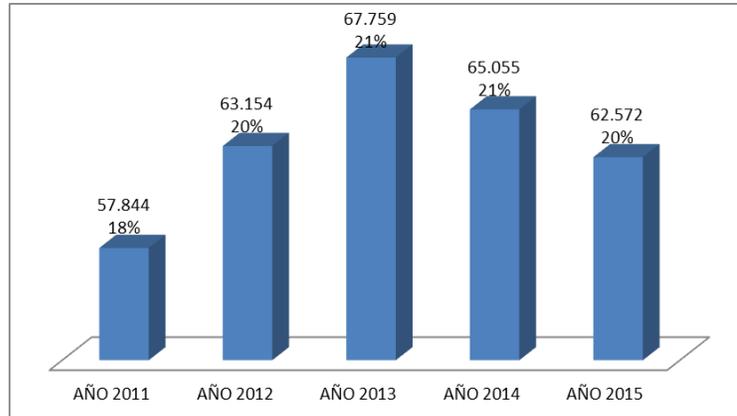


Gráfico 4-5: Producción De Cédulas En Renovación Años 2011-2015

Fuente: Departamento de Producción Agencia Registro Civil Riobamba

Elaborado: Ochoa, P.2016

Como se puede apreciar en el gráfico 4-5, en el año 2011 se produjo un total de 57.844 cédulas en renovación, correspondientes al 18% de la producción total del período analizado; hasta el 2013 se incrementó la producción. Para el año 2015 se evidencia una producción de 62.575 cédulas, correspondientes al 20% y, en promedio, la producción anual fue de 63.277 cédulas.

Es preciso enfatizar que en el año 2013, la DIGERCIC estableció metas de producción de distintos servicios mediante la herramienta GPR (Gobierno por Resultados), la cual permitió visualizar públicamente los objetivos y metas propuestas por las distintas carteras de Estado ejecutados durante un determinado período de tiempo.

Para el caso de la ARC de Riobamba, en el año 2013, aún no se establecieron metas de producción de cédulas. Un año más tarde (2014) la DIGERCIC, a través de la Subdirección General, propuso metas en cedulación con el objetivo de "Incrementar la identificación y cedulación respecto al año 2012, mediante la comunicación, plan de brigadas y convenios interinstitucionales", lo cual se cumplió debidamente.

Indicador de Efectividad

En este caso, el indicador de Efectividad representa la medida en que se entregaron los Consumibles en la fecha necesaria para comenzar en el 2011 y mantener hasta el 2015, la producción de cédulas y demás servicios.

Desde el año 2011 al 2015 se evidenció, sobre la base de la revisión de la documentación existente, que la entrega del nuevo producto (cédula MAGNA) a la ciudadanía de Riobamba, ha contado con los consumibles necesarios, en el momento oportuno, para la fabricación del documento; la cédula se ha entregado en sitio y en tiempo a los usuarios, siguiendo el debido proceso.

Por lo anteriormente expuesto, puede afirmarse que este indicador, referido a los Consumibles, igualmente se cumplió en un 100%.

Indicador de Economía

Para los Consumibles, este indicador debe reflejar el mínimo costo al que se adquirieron los materiales necesarios para la producción y entrega a la ciudadanía de la cédula y demás servicios.

Al ser un proyecto a nivel macro, que en consecuencia incluye al cantón Riobamba para la entrega de servicios, especialmente la cédula MAGNA en esta localidad; los materiales e insumos necesarios para producirlos son adquiridos y entregados a cada agencia cantonal por la DIGERCIC - Matriz, radicada en Quito, razón por la cual la cuantificación del costo de los consumibles no es verificable, ya que el control financiero de los mismos es manejado por el presupuesto nacional concentrado en la Planta Central.

Por lo anteriormente expuesto, resultó imposible calcular este indicador.

4.3. Evaluación del Subcomponente II: Del Proyecto - Infraestructura Tecnológica y Capacitación Del Personal

En este epígrafe se evalúa cada uno de los componentes principales considerados en el Proyecto, para la mejora de la calidad en la prestación de servicios, a saber:

1. Infraestructura o Plataforma Tecnológica y
2. Capacitación del Personal.

4.3.1. Infraestructura o Plataforma Tecnológica

La mejora tecnológica consiste en el incremento de la capacidad operativa y técnica con la que se cuenta, para optimizar ciertos recursos como el tiempo y otros indicadores de la calidad del servicio y atención al usuario.

Como etapa posterior a la ejecución de la infraestructura física, el mobiliario y los consumibles, se previó la necesidad de contar, no solamente con un edificio nuevo, equipos y mobiliario adecuado, sino también con una plataforma tecnológica que permitiera la ejecución de las actividades con el mínimo de procesos y tiempos de respuestas; así como en la entrega de los servicios y atención a los usuarios con calidad y calidez.

Para ello, fue necesaria la implementación de una nueva arquitectura tecnológica, que permitiera cumplir con ciertos objetivos técnicos que conllevaran a garantizar la entrega de los servicios con calidad. Esos tres objetivos fueron:

1. Mejorar el sistema de Cedulación y Registro Civil, a fin de elevar la calidad en el servicio a los usuarios.
2. Adquirir nuevas conexiones de datos para sustituir el trabajo manual en las agencias.
3. Capacitar al personal técnico en la nueva tecnología.

Como parte de la ejecución del Proyecto de Modernización objeto de evaluación ex post, a estos 3 objetivos del Componente II, se les aplicaron, al igual que al Componente 1, los indicadores de: Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía.

4.3.1.1. Mejora del Sistema de Cedulación y Registro Civil para elevar la calidad del servicio a los usuarios.

Para el mejoramiento de este sistema fue que se incluyó en el Proyecto de Modernización la adquisición de una infraestructura tecnológica, acorde a la disponibilidad de los equipos y tecnología de avanzada en aquel momento.

Indicador de Eficacia

Para este caso, el indicador de Eficacia se determina mediante el grado de satisfacción de las necesidades de la ARC de Riobamba para lograr mejorar el sistema de cedulación, a fin de elevar la calidad del servicio.

El Registro Civil invirtió en un nuevo Sistema de Captura Biométrica denominado MAGNA, con el objetivo de que permitiera realizar con prontitud, varios de los procesos operativos que se deben ejecutar para la entrega de los servicios.

El nuevo Sistema se implementó en Riobamba en el año 2011, con el propósito de producir una nueva cédula de ciudadanía con un nuevo diseño, que cuenta con 16 seguridades, según se muestra en la Figura No. 4.1 de la página siguiente.

La moderna infraestructura tecnológica interconectó el nuevo sistema de captura biométrica con el anterior, denominado AS400. En ambos sistemas, al momento de realizarse las inscripciones de nacimiento, por ejemplo, también se asigna un número de cédula.

Todos los puntos de atención con conectividad otorgaron el servicio de cedulaación y enrolamiento provistos de chip y seguridades de última generación.

Para el éxito de tal implementación, fue necesario preparar al personal, lo cual se logró, en general, satisfactoriamente.



Ilustración 4-1 Características de la Nueva cédula de Identidad

Fuente: Departamento de Planificación DIGERCIC

Por lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que el nivel de eficacia alcanzado fue de un 100%, ya que se consiguió lograr el objetivo de mejorar el sistema de cedulación. Queda por determinar, por supuesto, el nivel de satisfacción de los usuarios con la implementación de esta infraestructura tecnológica, lo cual se aborda en el epígrafe 4.3 de la presente Tesis.

Indicador de Eficiencia

Este indicador se refiere a cumplir el objetivo de adquirir e implementar un nuevo Sistema de Captura Biométrica denominado MAGNA, con el mínimo posible de recursos.

Tomando en consideración que la adquisición del citado sistema se realizó por parte de la DIGERCIC, cumpliendo la legislación y procedimientos establecidos para las compras públicas, puede deducirse que la inversión fue la mínima posible en el año 2011 y que, por tanto, la Eficiencia alcanzada fue del 100%.

Indicador de Efectividad

Este indicador se refiere al momento oportuno en que se adquirió e implementó el nuevo Sistema MAGNA en la ARC de Riobamba.

Como se expuso anteriormente, el nuevo Sistema estuvo a punto y con el personal debidamente preparado, para iniciar las operaciones en mayo del 2011, por lo que puede afirmarse que este indicador se cumplió al 100%.

En este indicador se puede incluir la efectividad con la que se realiza la entrega del nuevo documento de identidad (cédula) al solicitante, la cual es entregada, como es de conocimiento público, el mismo día.

Indicador de Economía

Este indicador se refiere a lograr el mínimo costo al que se adquirieron los equipos y materiales (infraestructura tecnológica) como parte de la ejecución del proyecto de inversión.

En este caso, la evaluación se concreta al hecho de haber adquirido los equipos, el hardware y el software necesarios para la instalación y puesta en marcha del nuevo Sistema MAGNA, así como la capacitación al personal operativo; al mínimo costo.

Por las mismas razones expuestas anteriormente para el caso del indicador Eficiencia, se deduce que mediante el mecanismo de las compras públicas, se logró obtener el mínimo costo ofertado en el año 2010 y 2011 por los suministradores y que, por tanto, se cumplió este parámetro al 100%.

4.3.1.2 Nuevas conexiones de datos para sustituir el trabajo manual

En este sentido, se pudo comprobar que en la ARC de Riobamba, y como parte del Proyecto objeto de evaluación Expost, desde el año 2011 se cuenta con un enlace de datos primario de 2Mb, que suministró la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y un enlace de datos de respaldo “back up” de 2Mb, proporcionado por la empresa de telecomunicaciones TELCONET.

Estos enlaces, desde el momento de su instalación y al 2015, han brindado sus servicios oportunamente, con el fin de entregar los servicios a los ciudadanos y son monitoreados de manera continua, de forma que se encuentren operativos las 24 horas del día, para acceder a los servicios electrónicos que proporciona la DIGERCIC.

Por lo anteriormente expuesto, en este componente puede plantearse que los indicadores de Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía se lograron plenamente.

Sobre los componentes expuestos anteriormente, resulta importante el tema del mantenimiento que necesita permanentemente la infraestructura tecnológica instalada, a fin de mantener el servicio en los niveles logrados al momento de la puesta en marcha de la inversión; aspecto que se expone seguidamente.

Los datos que se presentan en la Tabla No. 5 sobre la cantidad de mantenimientos correctivos y preventivos que se han realizado en la ARC de Riobamba, entre los años 2011 y 2015, demuestran que se ha cumplido con lo normado por la ley y la DIGERCIC al respecto.

Tabla 4-4: Cantidad de mantenimientos correctivos a los equipos tecnológicos, Años 2011-2015

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
1	2	2	2	2

Fuente: TIC'S Agencia Registro Civil Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Por tanto, puede afirmarse que se ha cumplido al 100% la norma establecida, que es de 2 veces por año; aunque debe aclararse que debido a que el comienzo de operaciones fue en mayo del 2011, en ese año sólo se realizó uno.

Al realizar los mantenimientos preventivos que ordena la ley, se está preservando la vida útil de la infraestructura tecnológica y el nivel de operación de la misma y al ejecutarse los correctivos, se logra que los equipos sigan funcionando por más tiempo, en buenas condiciones.

4.3.1.3 Capacitación al personal técnico para la nueva tecnología

De la información obtenida del Departamento Tecnológico de la ARC de Riobamba, de la documentación existente y de las encuestas aplicadas a los funcionarios, se pudo comprobar que la responsable de esa oficina, así como los trabajadores involucrados con la implementación del Sistema MAGNA y en las conexiones de datos en el año 2011, fueron debidamente capacitados por los técnicos que suministraron los equipos, el hardware y el software adquiridos en aquellos momentos.

Es por ello que puede plantearse que los indicadores utilizados para evaluar los resultados de este componente del Proyecto, o sea, Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía, se cumplieron satisfactoriamente al 100%.

Resumen de la Evaluación Ex post del Proyecto Modernización de la ARC de Riobamba

En resumen, al ser este el último componente considerado en el Proyecto de Modernización, se concluye que la Evaluación Ex post de la ejecución de la referida inversión ha sido cumplida.

En la Tabla No. 4. 5, que se aparece a continuación, se presenta un resumen de los componentes y de los indicadores considerados en la Evaluación Ex post del Proyecto.

Tabla 4-5: Resumen de la Evaluación Ex Post del Proyecto de Inversión

COMPONENTES	INDICADORES				EVALUACIÓN RESUMEN
	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	ECONOMIA	
1 – Aumento de la Cobertura					
1.1 - Infraestructura Física y Mobiliario	100%	100%	100%	97,6% (*) ND	100% ND
1.2 - Consumibles					
2 – Infraestructura Tecnológica					
2.1 – Sistema de Cedulación y Registro Civil	100%	100%	100%	100%	100%
2.2 – Nuevas conexiones de Datos	100%	100%	100%	100%	100%
2.3 – Capacitación del Personal	100%	100%	100%	100%	100%
Evaluación Total	100%	100%	100%	100%	N/D

Leyenda: (*) Se logró un ahorro de \$ 22 422,67, equivalente al 2,4% del total presupuestado.

ND: No determinado.

Fuente: Evaluación Expost realizada a cada uno de los Componentes del Proyecto.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Queda, por tanto, solamente evaluar la mejora de la calidad del servicio y de la atención que se brinda a la ciudadanía por esa institución, mediante el grado de satisfacción con los servicios recibidos por parte de los usuarios, a partir del año 2011 y la percepción de los servidores públicos de la ARC de Riobamba al respecto, lo que se trata en el epígrafe siguiente.

4.4. Evaluación de la Mejora De La Calidad Del Servicio Y De La Atención A Los Usuarios

Considerando que es el propio usuario el que debe opinar sobre la mejora de la calidad del servicio y de la atención que se le brinda, se aplicó una encuesta sobre el grado de satisfacción con los servicios recibidos, a la muestra calculada de 383 personas, representativa de la población, antes de implementada la nueva infraestructura física y tecnológica y de capacitado el personal, o sea, 2011 y al cierre del año 2015, lo que se expone a continuación.

Para ello fue necesario determinar cuáles serían los parámetros o atributos que caracterizan el grado de satisfacción de los usuarios de la ARC de Riobamba, a fin de recopilar la información del criterio de los mismos sobre cada uno de ellos.

Atributos a evaluar

Como se expuso anteriormente, para la evaluación de este componente es necesario determinar los atributos que caracterizan el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta la ARC de Riobamba y con la atención que reciben en sus instalaciones por parte del personal de contacto de la institución.

Para ello se utilizaron los atributos incluidos en la Encuesta de Satisfacción implementada por la DIGERCIC (Anexo No. 2) el pasado año, que son:

1. Atributos referidos a la infraestructura física y mobiliario;
2. Referidos a la disponibilidad de equipamiento y materiales;
3. Sobre el trámite que deben realizar;
4. Tiempo para la recepción del servicio solicitado; y
5. Trato y cortesía por el personal de atención.

A los efectos de evaluar el cambio del comportamiento de los citados parámetros y determinar con mayor precisión el mejoramiento de la calidad del servicio con la puesta en marcha de la inversión ejecutada, sería necesario contar con la opinión de los usuarios antes de la modernización, o sea, al inicio del año 2011; pero tal información, en ese detalle, no se dispone en la ARC de Riobamba, sino que se tomaron algunos resultados, con el correspondiente permiso de la autora, de una encuesta aplicada a 384 usuarios y expuestos en su Tesis de Maestría defendida por la Magister Ligia M. Niama Rivera en el año 2014.

4.4.1. Grado de satisfacción de los usuarios antes de la conclusión del Proyecto de Modernización

Los datos que se presentan, con su correspondiente interpretación, son de aquel atributo que se corresponde con el incluido en la Encuesta de Satisfacción aplicada al cierre del año 2015, lo que permite hacer una comparación sobre la evolución del mismo, entre el inicio del 2011 y al cierre del citado año, que es el siguiente:

Trato y cortesía por el personal de atención (copia textual).

Tabla 4-6 “Cuadro N° 4.22 Servicio del Registro Civil Antes y Después de la aplicación del MAGNA.

Indicador	Antes de la aplicación del MAGNA	Porcentaje	Después de la Aplicación del MAGNA	Porcentaje
Excelente	8	2,10	89	23,16%
Muy Bueno	16	4,21	141	36,84%
Bueno	69	17,89	85	22,10%
Regular	158	41,06	49	12,64%
Malo	133	34,74	20	5,26%
Total	384	100,00	384	100,00%

Fuente: Encuesta a los Usuarios del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Niama, L. 2014

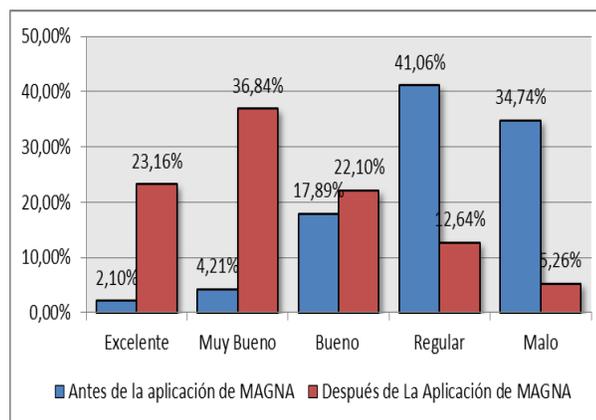


Gráfico 4-6. Atención recibida del RCA antes del Magna

Fuente: Encuesta a los Usuarios del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ligia Niama.

Análisis e Interpretación:

Los datos obtenidos de la percepción de los encuestados sobre los servicios del Registro Civil, antes y después de la aplicación del sistema MAGNA, reflejan que solamente el 6,31% opinó que era entre Excelente y Muy Bueno, mientras que la mayoría (60%) consideró que después de la

implementación del Sistema, se encontraba en esas categorías. Como se puede observar, existe una importante deferencia entre los indicadores antes y después de la implementación del Sistema.”

Como puede apreciarse, ya desde mayo del año 2011, una vez ejecutado el Proyecto, los usuarios percibieron una significativa mejora en la atención recibida.

Sobre el resto de los atributos, al no disponerse de información sobre el criterio de los usuarios, fue necesario considerar los resultados de la encuesta aplicada al cierre del 2015; así como los criterios de los servidores públicos de la ARC de Riobamba, que estuvieron presentes antes de concluida la inversión de modernización y actualmente.

4.4.2. Grado de satisfacción de los usuarios al cierre del año 2015.

La DIGERCIC, por intermedio de la Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, decidió implementar una actividad que consiste en medir el nivel de satisfacción de todos y cada uno de los ciudadanos en cuanto a los servicios que reciben en la institución. Ese departamento emitió varias directrices a todas las oficinas de Registro Civil en el país, con el propósito de que los usuarios sean atendidos de la forma adecuada, esto es: calidad, calidez, eficacia y eficiencia en la entrega de los servicios a los ciudadanos.

En el caso de la ARC de Riobamba, se ha venido aplicando la Encuesta de Satisfacción (Anexo No. 2), contentiva de los 5 Atributos relacionados anteriormente. A continuación se presentan los resultados y su correspondiente interpretación, de la encuesta aplicada a 383 usuarios de la ARC de Riobamba, al cierre del año 2015, ordenados por cada uno de los atributos.

4.4.2.1. Análisis de Resultados del Atributo 1 referido a la Infraestructura Física y Mobiliario

Las cantidades de usuarios que opinaron en cada uno de los grados de satisfacción, así como los porcentajes que representan, aparecen en la tabla siguiente.

Tabla 4-7: Grado de satisfacción con la infraestructura física y mobiliario

Componentes del Atributo	Calificación atributo infraestructura y mobiliario			Total	%
	Nada Satisfecho	Medianamente satisfecho	Completamente satisfecho		
La disponibilidad de espacio físico y acceso	2	23	113	138	36,0
La disponibilidad de áreas señalizadas	1	12	98	111	29,0
La limpieza del espacio físico	0	8	126	134	35,0
Totales	3	43	337	383	100,0
Porcentaje	0,8	11,2	88,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

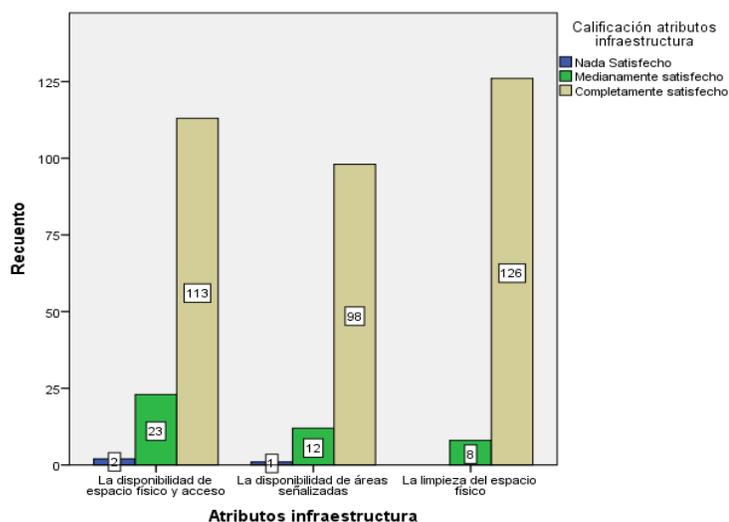


Gráfico 4-7: Grado de satisfacción con la infraestructura física y mobiliario

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Análisis e interpretación:

Como puede observarse, una gran mayoría de los encuestados (88%) opinó estar completamente satisfecho con los diferentes componentes del atributo, mientras que solamente el 0,8% expresó estar nada satisfecho y el resto medianamente.

4.4.2.2. Análisis de Resultados del Atributo 2 - Disponibilidad de equipamiento y materiales

Las cantidades de usuarios que opinaron en cada uno de los grados de satisfacción, así como los porcentajes que representan, aparecen en la tabla siguiente.

Tabla 4-8: Grado de Satisfacción con la disponibilidad de equipamiento y materiales

Componentes del Atributo	Calificación atributo equipamiento y materiales			Total	Porcentaje
	Nada Satisfecho	Medianamente satisfecho	Completamente satisfecho		
La disponibilidad de módulos de atención	0	18	38	56	14,6
La disponibilidad de material necesario para entrega de servicio	2	16	185	203	53,0
La disponibilidad del sistema para la entrega de servicio	1	9	114	124	32,4
Totales	3	43	337	383	100,0
Porcentaje	0,8	11,2	88,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

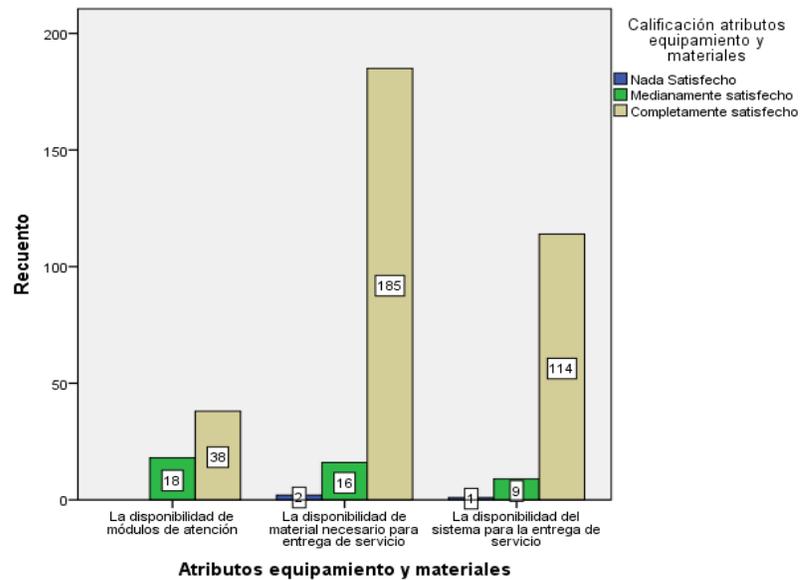


Grafico 4-8: Grado de satisfacción con la disponibilidad de equipamiento y materiales

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Análisis e interpretación:

Como puede observarse, una gran mayoría de los encuestados (88%) opinó estar completamente satisfecho con los diferentes componentes del atributo, mientras que solamente el 0,2% expresó estar nada satisfecho y el resto medianamente.

4.4.2.3. Análisis de Resultados del Atributo 3 sobre el Trámite a realizar

En la tabla que aparece a continuación, se exponen las cantidades de usuarios que opinaron sobre los diferentes componentes del atributo relacionado con el grado de satisfacción que apreciaron en cuanto al trámite que fueron a realizar a la ARC de Riobamba, al cierre del año 2015.

Tabla 4-9: Grado de satisfacción con el trámite que el usuario fue a realizar en la ARC de Riobamba

Componentes del Atributo	Calificación atributo sobre el trámite a realizar			Total	Porcentaje
	Nada Satisfecho	Medianamente satisfecho	Completamente satisfecho		
La disponibilidad de la información sobre los requisitos a acceder al servicio y facilidad para realizar consultas	5	29	200	234	61,1
La claridad en la explicación de los pasos para ejecutar el servicio	2	11	136	149	38,9
Totales	7	40	336	383	100,0
Porcentaje	1,8	10,4	87,8	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

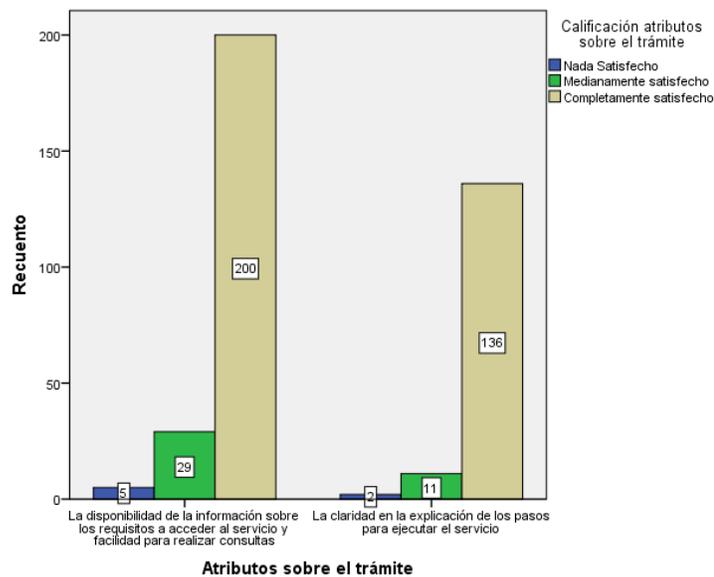


Gráfico 4-9: Grado de satisfacción con el trámite realizado

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Análisis e interpretación:

Como puede observarse, una gran mayoría de los encuestados (88%) opinó estar completamente satisfecho, tanto con la disponibilidad de información como con la claridad en la explicación de los pasos a ejecutar, lo que demuestra lo acertado del manejo de los procesos por parte de los servidores y su grado de preparación. Solamente el 1,8% expresó estar nada satisfecho y el resto medianamente.

4.4.2.4. Análisis de Resultados del Atributo 4 - Tiempo para la recepción del servicio solicitado

En la tabla que aparece a continuación, se exponen las cantidades de usuarios que opinaron sobre los tiempos que emplearon para recibir el servicio solicitado en los diferentes lugares al que acudieron dentro de la ARC de Riobamba, al cierre del año 2015.

Tabla 4-10: Tiempo empleado en la recepción del servicio

Lugar donde fue atendido	Tiempo de servicio				Total
	HASTA 15 MINUTOS	HASTA 30 MINUTOS	HASTA 45 MINUTOS	MAS DE 45 MINUTOS	
INFORMACIÓN	25	4	0	3	32
RECAUDACIÓN	12	2	1	0	15
CEDULACIÓN-ENROLAMIENTO	91	15	7	14	127
RECTIFICACIONES	12	0	0	4	16
INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO	11	2	0	3	16
INSCRIPCIONES DE DEFUNCIÓN	14	1	1	0	16
MATRIMONIOS	12	2	0	0	14
ENTREGA DE CERTIFICADOS	68	5	1	6	80
SOLICITUD Y ENTREGA DE PARTIDAS	22	0	2	8	32
ENTREGA DE CEDULAS	8	5	0	3	16
SUPERVISOR	8	4	0	0	12
SECRETARIA	7	0	0	0	7
Totales	290	40	12	41	383
Porcentaje	75,7	10,5	3,1	10,7	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del año 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

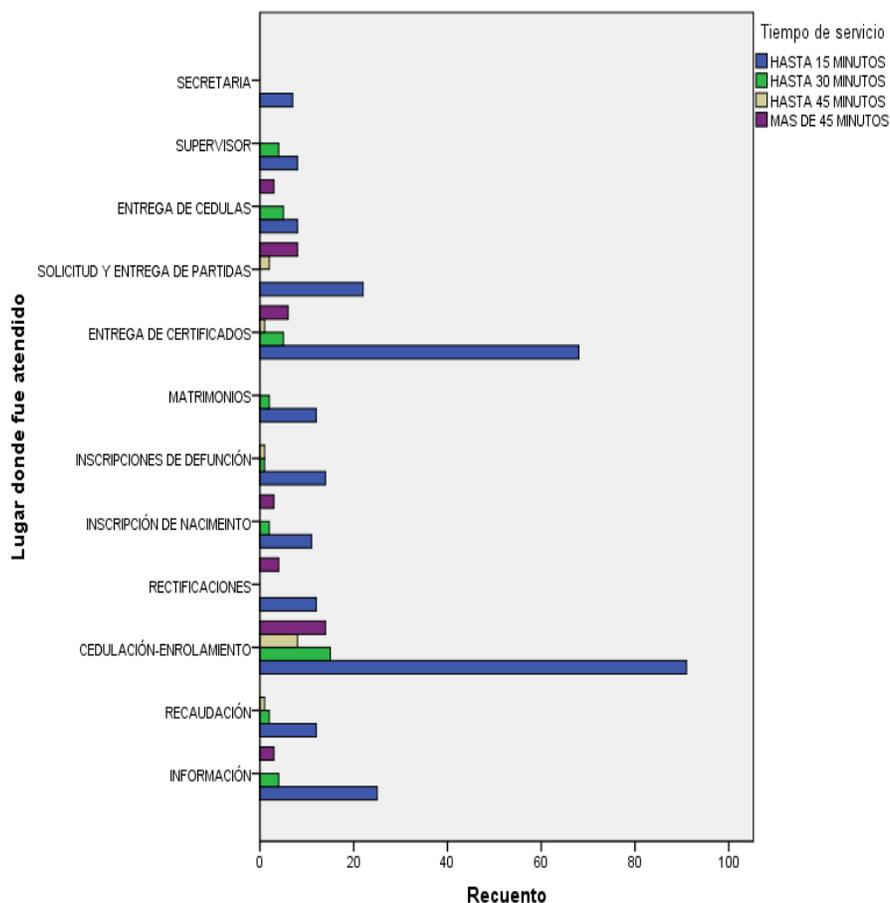


Gráfico 4-10: Tiempo empleado en la recepción del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados de este epígrafe de la encuesta, puede observarse que un promedio del 75,7% del total, manifestó la brevedad con la que se entregaron los servicios en los diferentes lugares al que acudieron, o sea, hasta 15 minutos de tiempo de respuesta. Solamente el 13,8% afirmó demorarse entre 30 y 45 minutos o más. Resaltan los tiempos empleados en Cedulación-Enrolamiento, Entrega de Certificados y en la Solicitud y Entrega de Partidas, lo cual se debe a su complejidad, aunque debe trabajarse por disminuir tales tiempos.

4.4.2.5. Análisis de Resultados del Atributo 5 - Trato y Cortesía por el personal de atención

La información recopilada al cierre del año 2015 sobre la cantidad de usuarios que opinaron sobre el trato y cortesía que recibieron por parte del personal de la ARC de Riobamba, en los diferentes lugares a que acudieron, se expone en la tabla que aparece a continuación.

Tabla 4-11: Trato y cortesía recibidos por parte del personal en los lugares a que acudieron

Trato y Cortesía en los lugares de servicio	Calificación atributos de personal			Total	Porcentaje
	Nada Satisfecho	Medianamente satisfecho	Completamente satisfecho		
El trato y cortesía hacia Usted por parte del personal de información	0	8	63	71	18,5
El trato y cortesía hacia usted por parte del personal de cobro	5	11	103	119	31,1
El trato y cortesía hacia Usted por parte del funcionario que lo atendió	2	15	95	112	29,2
El trato y cortesía hacia Usted por parte del personal de seguridad	0	6	75	81	21,2
Totales	7	40	336	383	100,0
Porcentaje	1,8	10,5	87,7	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

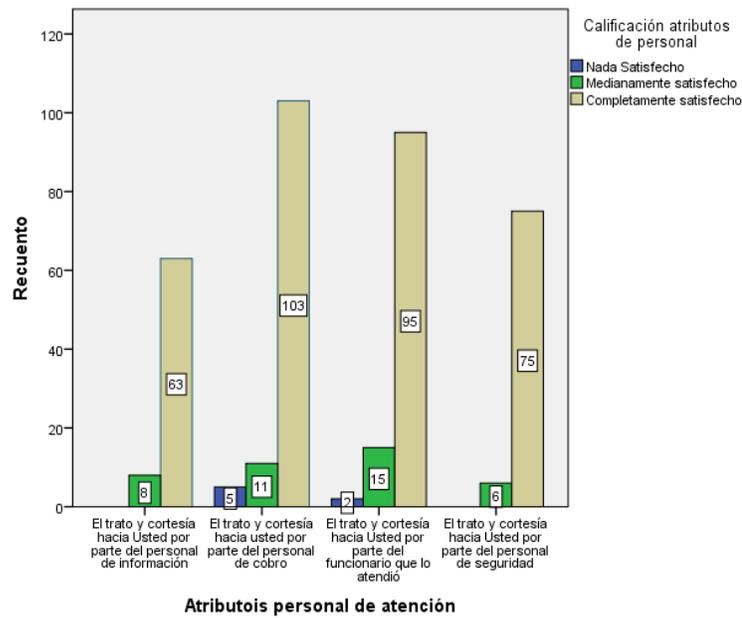


Gráfico 4-11: Trato y cortesía recibidos por parte del personal en los lugares a que acudieron

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios, al cierre del 2015.

Elaborado por: Ochoa, P. 2016

Análisis e interpretación:

Interpretando los resultados de este epígrafe de la encuesta, puede observarse que un promedio del 87,7% del total, manifestó estar completamente satisfecho con el trato y cortesía recibidos durante el tiempo de servicio. Sin embargo, deben tomarse acciones para mejorar este atributo en el caso de los funcionarios y en el personal de cobro, en los que se registraron los mayores porcentos en nada y medianamente satisfechos.

Una evaluación general resumida del grado de satisfacción de los usuarios, basada en la información obtenida de la encuesta aplicada a la muestra seleccionada con los servicios que presta la ARC de Riobamba, permite afirmar que, al cierre del año 2015, esta Agencia cumple satisfactoriamente con la entrega de los servicios en un tiempo considerado por los ciudadanos como óptimo o aceptable y con un trato y cortesía adecuados y de calidad.

No obstante, se consideró necesario completar esta evaluación con la experiencia de los servidores públicos de la ARC, mediante su criterio del grado de satisfacción de los usuarios que apreciaron, antes y después de concluido el Proyecto de Modernización.

4.4.3 Resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos de la ARC de Riobamba

La otra fuente de información a considerar en cuanto a la mejora del servicio a los usuarios, es el criterio de los trabajadores que se encontraban en la ARC de Riobamba, antes y después de concluida la inversión de modernización sometida a la evaluación ex post.

Para tal fin, como primera fuente de información, se tomaron los resultados de la encuesta aplicada a los servidores en mayo del 2011, por la Magister Ligia Niama e incluidos en su Tesis de Maestría, anteriormente mencionada y defendida en el año 2014; referida a la pregunta sobre su apreciación en cuanto al grado en que mejoró el servicio, una vez aplicado el Sistema MAGNA.

El texto de tales resultados se expone a continuación:

Tabla 4-12“Cuadro N°. 4.6. ¿ Cómo ha mejorado la calidad del servicio con el Sistema MAGNA?.

Calidad de servicio	N°	Porcentaje
Mucho	31	91,17%
Poco	3	8,83%
Nada	0	0,00%
Peor	0	0,00%
Total	34	100,00%

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

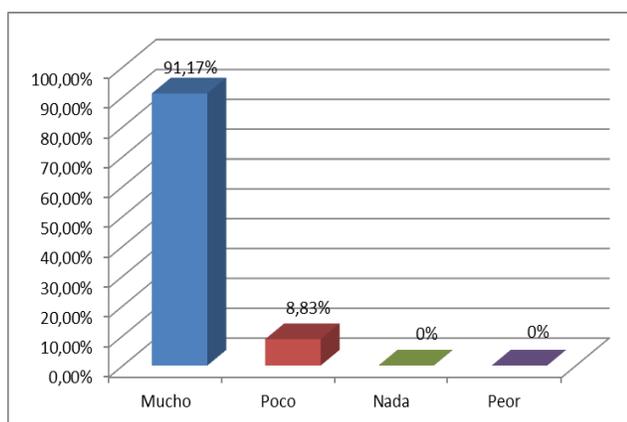


Gráfico N° 4.6. Como ha mejorado el servicio con el Sistema MAGNA.

Fuente: Investigación previa

Elaborado por: Ligia Niama

Análisis e Interpretación:

Estos resultados reflejan que la gran mayoría de los empleados (91,2%), considera que el servicio al usuario ha mejorado con la aplicación del Sistema MAGNA”.

O sea, que ya desde aquella fecha los servidores opinaron positivamente sobre el impacto en la calidad del servicio al usuario, una vez concluida la ejecución del Proyecto de Modernización en la ARC de Riobamba.

Al cierre del año 2015 se aplicó una encuesta (Anexo No. 3), con más detalles, a los 34 servidores públicos que laboraban en esa fecha, la mayoría de los cuales se encontraban trabajando desde antes de la conclusión del proyecto de modernización, por lo que sus opiniones son de gran importancia.

Tabla 4-13: Tiempo de trabajo de los servidores en la ARC de Riobamba

	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido De 1 a 3 años	5	14,7%
De 3 a 5 años	18	52,9%
Más de 5 años	11	32,4%
Total	34	100,0%

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

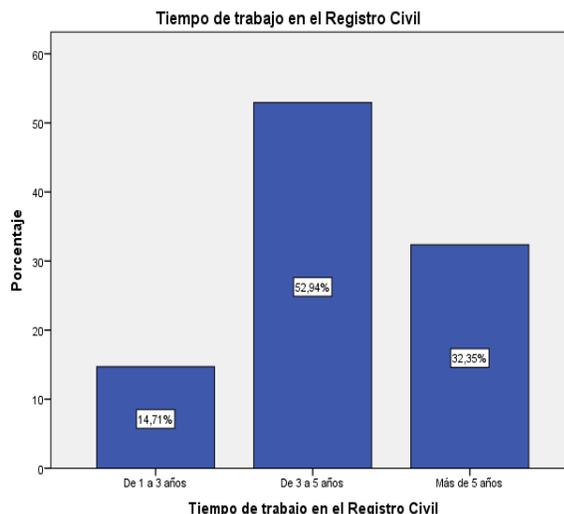


Gráfico No. 4.11 Tiempo de trabajo de los servidores en la ARC de Riobamba

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

Como puede observarse, la gran mayoría de los servidores (85,3% del total) llevan mínimo 3 años laborando en la ARC de Riobamba, por lo que se encontraban trabajando desde antes de concluirse el Proyecto de Modernización o en momento muy próximo a la puesta en marcha del nuevo Sistema MAGNA; por lo que pueden considerarse sus opiniones, como válidas. Las mismas se exponen seguidamente.

Los resultados que se exponen a continuación, responden a los criterios de los servidores, ordenados por cada uno de los cinco atributos que caracterizan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la ARC de Riobamba.

4.4.3.1. Análisis de Resultados del Atributo 1 referido a la Infraestructura Física y Mobiliario

Tabla 4-14: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, Antes y Después de implementado el Proyecto de Modernización

ANTES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	18	52,9%
Medianamente adecuado	16	47,1%
Total	34	100,0%
DESPUÉS DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente adecuado	4	11,8%
Adecuado	30	88,2%
Total	34	100,0%

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

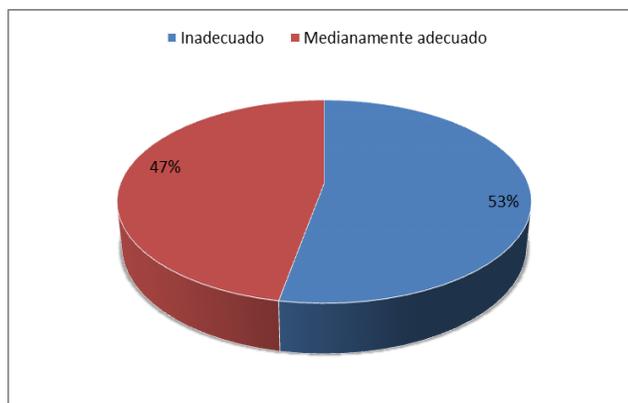


Gráfico 4-12: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, antes de la implementación del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba
 Elaborado por: Ochoa, P.2016



Gráfico 4-13: Apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario, después de la implementación del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba
 Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

Como puede observarse, el total de servidores calificó el atributo entre inadecuado y medianamente adecuado antes del Proyecto; mientras que el 88% del total lo consideró adecuado después y sólo el 12% lo apreció de medianamente adecuado, lo cual reafirma el criterio de su mejora.

4.4.3.2. Análisis de Resultados del Atributo 2 - Disponibilidad de equipamiento y materiales

Las cantidades de opiniones de los servidores al respecto, aparecen seguidamente.

Tabla 4-15: Apreciación sobre la disponibilidad del equipamiento y materiales, antes y después de la implementación del Proyecto De Modernización

ANTES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	26	76,5%
Medianamente suficiente	8	23,5%
Total	34	100,0%
DESPUES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente suficiente	7	20,6%
Suficiente	27	79,4%
Total	34	100,0%

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

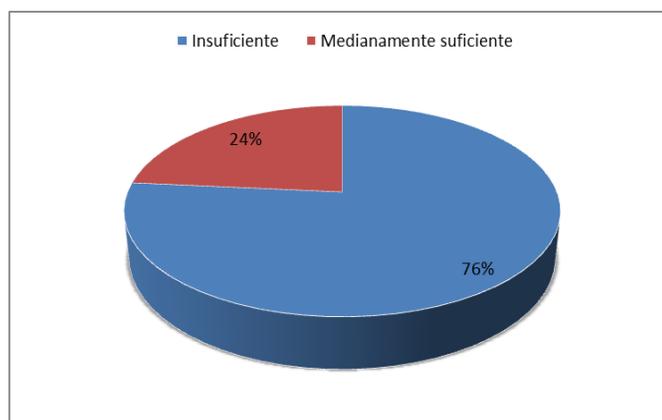


Gráfico 4-14: Apreciación sobre la disponibilidad de equipamiento y materiales, antes de la implementación del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

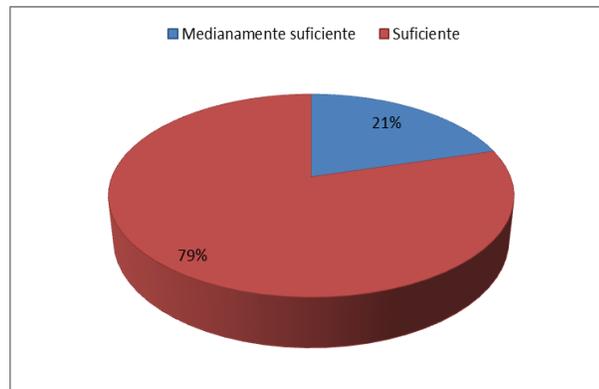


Gráfico 4-15: Apreciación sobre la disponibilidad de equipamiento y materiales, después de la implementación del Proyecto de Modernización.

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba
 Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

El 77% del total consideró que la disponibilidad del equipamiento y materiales, antes de la implementación del Proyecto, era insuficiente y el resto medianamente suficiente. Después, el 79% la calificó de suficiente y sólo el 21% de medianamente, por lo que puede afirmarse lo acertado de la renovación de los equipos y el aseguramiento de los materiales necesarios.

4.4.3.3. Análisis de Resultados del Atributo 3 - sobre la información proporcionada durante el Trámite realizado por los usuarios

Los criterios de los servidores de la ARC de Riobamba, referidos al trámite que deben realizar los usuarios para recibir los servicios, se exponen seguidamente.

Tabla 4-16: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios

ANTES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	29	85,3
Medianamente suficiente	5	14,7
Total	34	100,0
DESPUES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente suficiente	4	11,8
Suficiente	30	88,2
Total	34	100,0

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

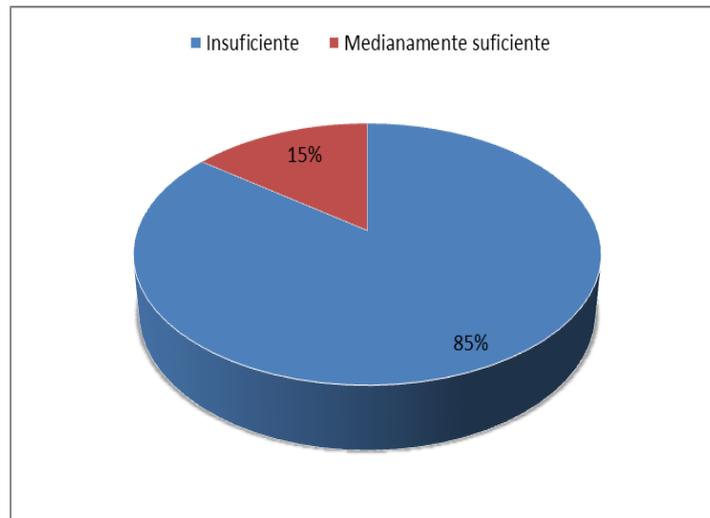


Gráfico 4-16: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios antes del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

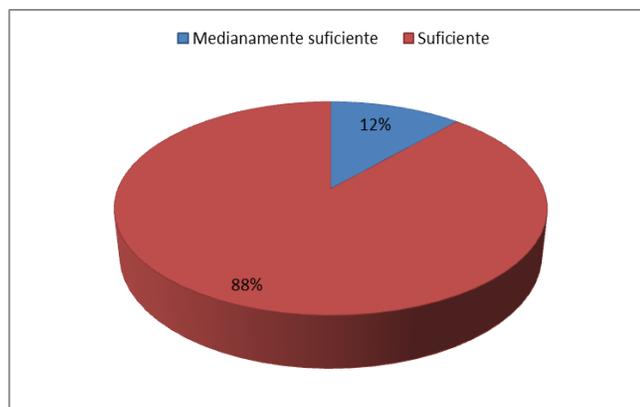


Gráfico 4-17: Apreciación sobre la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios después del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

El 85% del total consideró que la información proporcionada durante el trámite realizado por los usuarios para recibir los servicios que presta la ARC de Riobamba, antes de la implementación del Proyecto, era insuficiente y el resto medianamente suficiente. Después, el 88% la calificó de suficiente y sólo el 12% de medianamente, por lo que puede afirmarse lo acertado de la renovación de los equipos, el aseguramiento de los materiales necesarios y la preparación/capacitación del personal de atención.

NOTA: Sobre el Atributo 4 – Tiempo para la recepción del servicio solicitado por el usuario, no se incluyó pregunta alguna a los servidores, por cuanto se requería el criterio de cada uno de los lugares al que acuden los solicitantes, lo cual resultaba difícil de obtener, el número de personas pequeño y la información muy dispersa.

4.4.3.5. Análisis de Resultados del Atributo 5 - Trato y Cortesía por el personal de atención

Tabla 4-17: Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios

ANTES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	47,1
Regular	18	52,9
Total	34	100,0
DESPUES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	17,7
Bueno	28	82,3
Total	34	100,0

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

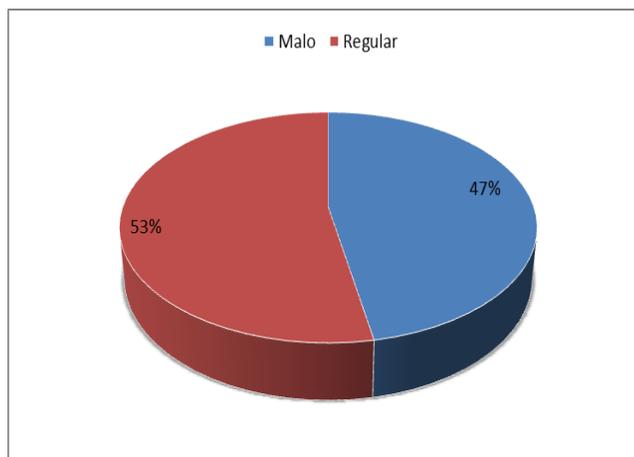


Grafico 4-18 Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios antes del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

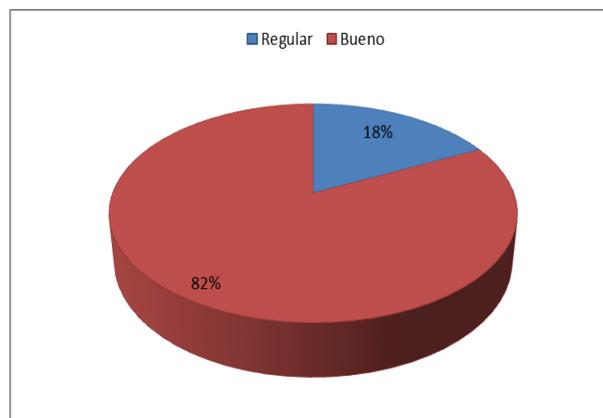


Grafico 4-19 Apreciación sobre el trato y cortesía proporcionados a los usuarios después del Proyecto de Modernización

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba
Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

El total de los servidores de la ARC de Riobamba, opinó que el trato y la cortesía que se proporcionaba al usuario, antes de la implementación del Proyecto, era entre malo y regular (53 y 47% respectivamente); sin embargo, después de ejecutado, el 82% los calificó de buenos y sólo el 12% de regular. Puede afirmarse, por tanto, que la capacitación y la preparación del personal lograron efectos positivos, aunque esta tarea debe ser permanente, con el objetivo de lograr mejores resultados en este aspecto tan importante para la óptima calidad y calidez en el servicio a los ciudadanos.

4.4.3.6. Análisis de los Resultados de una pregunta general sobre la calidad del servicio, incluida en la encuesta a los servidores

Una pregunta final general, incluida en la encuesta aplicada a los servidores al cierre del año 2015, se refería a que expresaran su criterio sobre si consideraban que la calidad del servicio entre el año 2011 y 2015 había mejorado o no. Los resultados se presentan seguidamente.

Tabla 4-18: Apreciación sobre la mejora de la calidad de los servicios a los usuarios, entre los Años 2011 Y 2015

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	SI	28	82,4
	NO	6	17,6
	Total	34	100,0

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

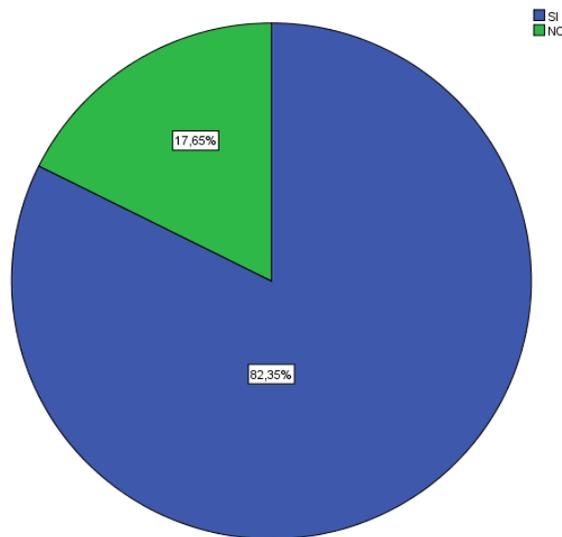


Gráfico 4-20: Apreciación sobre la mejora de la calidad de los servicios a los usuarios, entre los años 2011 Y 2015

Fuente: Encuesta a empleados del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

Análisis e interpretación:

El 82% del total de los servidores de la ARC de Riobamba, opinó que sí ha mejorado, en general, la calidad del servicio a los usuarios entre los años 2011 y 2015, mientras que el 18% estimó que no. Esta información alerta sobre la necesidad de continuar trabajando por mejorar todos los atributos relacionados con la satisfacción de los usuarios, importante aspecto componente del proceso ininterrumpido de la mejora continua, que toda institución debe tener en su plan de trabajo

permanente. Con esta información, queda concluido el análisis de los resultados relacionados con el Componente II del Proyecto de Modernización en la ARC de Riobamba: Mejora de la Calidad en el servicio y de la atención a los usuarios, considerando la información recopilada, tanto de la encuesta aplicada a una muestra de usuarios, como el 100% de los servidores públicos que laboran en la Agencia.

4.4.3.7. Resumen de los resultados de la investigación realizada.

Se consideró oportuno e ilustrativo elaborar un cuadro resumen de todos los resultados logrados e insertarlo antes de finalizar el presente capítulo, el cual se muestra a continuación.

Cuadro 4-1: Resumen de los Resultados de la Investigación

ANTERIOR	RESULTADOS	INDICADORES	COMPARACIÓN	ALTERNATIVAS
PARÁMETROS GENERALES DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN - Plazo contractual: 90 días calendario. - Financiamiento: \$950.000	Se solicitó una ampliación de 27 días, aceptada por la DIGERCIC Valor ejecutado: \$927.577,33 Ahorro: \$22 422,67	Eficacia y Efectividad: entrega en tiempo y forma. Eficiencia Economía	100% 100% 100% 2,37%	En la elaboración y aprobación de los proyectos de inversión pública, debe participar una representación de trabajadores de experiencia en la producción y prestación del servicio. Debe mejorarse el cálculo del financiamiento necesario y con revisión y auditoría por parte de expertos.
C1 – AUMENTO DE COBERTURA Infraestructura Física: - Instalaciones antiguas, inapropiadas, no funcionales.	Instalaciones modernas, espaciosas y funcionales.	Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía	100%	Durante la ejecución del proyecto debe garantizarse el registro de todos los materiales consumidos y mano de obra utilizada, así como archivar toda la documentación utilizada.
Mobiliario: deteriorado, inadecuado e insuficiente.	Nuevo Mobiliario, moderno y suficiente para los usuarios.	Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía	100%	Las fechas de terminación de cada etapa, igualmente debe quedar bien definidas y registradas.
Consumibles: insuficientes y de baja calidad	Material nacional de alta calidad, asegurado en cantidad suficiente y en el momento necesario, desde la apertura hasta la actualidad.	Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía	100%	Debe mantenerse el aseguramiento en cantidad, calidad y oportunidad de los materiales necesarios para garantizar el servicio con alto grado de satisfacción.

ANTERIOR	RESULTADOS	INDICADORES	COMPARACIÓN	ALTERNATIVAS
<p>C2 - MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.</p> <p>Infraestructura o Plataforma Tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento antiguo e inadecuado. - Software desactualizado, complicado y lento. - Sistema de comunicación limitado y lento. - Procesos de producción complejos y demorados. 	<p>Nuevo hardware (equipamiento) para incrementar capacidad operativa y seguridad.</p> <p>Nuevo Sistema de captura biométrica (MAGNA) para la producción y entrega de la Cédula.</p> <p>Nuevas conexiones de datos para sustituir el trabajo manual.</p> <p>Proceso de producción electrónico, simplificado, ágil y seguro.</p>	<p>Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía, según Sistema de Compras Públicas.</p> <p>Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía</p> <p>Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía</p> <p>Proceso de producción electrónico, simplificado, ágil y seguro.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>Deben mejorarse los procesos de elaboración, aprobación, ejecución, control y Evaluación ex post de Proyectos de Inversiones Públicas, con el objetivo de mejorarlos y simplificarlos, lo que debe contribuir a la realización de los mismos con eficacia, eficiencia, efectividad y economía.</p> <p>Debe seguirse un programa que garantice realizar el mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente de los equipos tecnológicos disponibles, de manera que continúen funcionando adecuadamente y permitan el desarrollo normal de las actividades tanto operativas como administrativas.</p>
<p>Capacitación del Personal:</p> <p>Insuficiente para la operación del nuevo sistema</p>	<p>Personal capacitado por los suministradores del hardware y el software y para mejorar la atención al usuario.</p>	<p>Eficacia y Efectividad Eficiencia Economía</p>	<p>100%</p>	<p>Debe continuarse con la priorización de la inducción permanente a los funcionarios y servidores sobre los procesos que lleva a cabo la institución, así como temas inherentes a la calidad y calidez en la atención a los usuarios.</p>

ANTERIOR	RESULTADOS	INDICADORES	COMPARACIÓN	ALTERNATIVAS
<p>Calidad del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deficiente en general - Insatisfacción de los usuarios con los servicios solicitados. - Mala o deficiente atención al ciudadano. 	<p>Nueva Cédula con 16 seguridades.</p> <p>Entrega el mismo día.</p> <p>Menor tiempo para la recepción del servicio solicitado, mejor trato y cortesía por el personal de atención, según criterios de usuarios y servidores públicos.</p>	<p>Evaluación de 5 Atributos que caracterizan el grado de satisfacción de los ciudadanos, antes y después de concluido el Proyecto de Modernización</p>	<p>La calificación de los Atributos recogidas de las encuestas a los usuarios reflejaron una gran mayoría como completamente satisfechos, después y al cierre del 2015.</p>	<p>La aplicación de encuestas permanentes, tanto al usuario interno como al externo en temas de calidad de prestación de servicios a la ciudadanía, debe mantenerse a fin de alcanzar niveles óptimos de satisfacción.</p> <p>Es importante difundir información permanentemente a la ciudadanía, a través de los distintos medios de comunicación local, sobre los servicios, actividades y nuevas normativas que se apliquen en la ARC de Riobamba.</p>

Fuente: Investigación aplicada a la ARC Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

4.5. Comprobación de la Hipótesis

El contenido de la hipótesis de la presente investigación señala textualmente:

“La Evaluación ex post al proyecto Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación-Fase Masificación en la Agencia Matriz Cantón Riobamba, permitirá identificar el cumplimiento de objetivos y plantear alternativas de mejora en los procesos de Inversión Pública”.

Como puede apreciarse, se compone de dos partes: identificar el cumplimiento de los objetivos del Proyecto y plantear alternativas de mejora en los procesos de inversión pública.

Por lo anteriormente expuesto, su comprobación se dividió en dos partes: la primera, el cumplimiento de los objetivos planteados en el Proyecto, para lo que se aplicó la evaluación ex post relativa a los objetivos relacionados con la ejecución del Proyecto y la prueba estadística Chi cuadrado basada en el criterio de los usuarios sobre el mejoramiento de la calidad y la calidez del servicio.

La segunda, el planteamiento de alternativas de mejora de los procesos de inversión pública, está debidamente comprobada por las propuestas detalladas en el Capítulo V de la presente Tesis.

La comprobación de la primera parte de la Hipótesis, se expone a continuación:

- El cumplimiento de los objetivos planteados en el Proyecto de Modernización, quedó debidamente comprobado mediante la evaluación ex post con los indicadores de Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Economía, de cada uno de los subcomponentes del Componente 1 – Aumento de la Cobertura, expuestos en los epígrafes 4.1 y 4.2 del Capítulo IV.

- En cuanto a la comprobación basada en el criterio de los usuarios, se aplicó la Prueba Estadística Chi Cuadrado, según se expone seguidamente.

Hipótesis alterna H1: El proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación-Fase Masificación en la Agencia Matriz Cantón Riobamba”, ha cumplido los objetivos y se plantea alternativas para mejoras en los procesos de Inversión Pública

Hipótesis nula H0: El proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación-Fase Masificación en la Agencia Matriz Cantón Riobamba” no ha cumplido los objetivos y no se puede plantear alternativas para la mejora en los procesos de Inversión Pública.

Tabla 4-19: Prueba estadística Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,282 ^a	22	,013
Razón de verosimilitud	17,737	22	,721
Asociación lineal por lineal	,003	1	,956
N de casos válidos	384		

a. 24 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro Civil de Riobamba

Elaborado por: Ochoa, P.2016

El resultado demostrado con la aplicación de la prueba Chi cuadrado Cuadro N° 1 muestra que hay evidencias estadísticamente significativas para rechazar la hipótesis nula H_0 , por lo que se comprueba que la hipótesis alternativa H_1 , establecida para la investigación es comprobada, es decir; se demuestra que El proyecto "Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación-Fase Masificación en la Agencia Matriz Cantón Riobamba", ha cumplido los objetivos y se plantea alternativas para mejoras en los procesos de Inversión Pública, como se demuestra en los resultados obtenidos a la aplicación de la prueba estadística.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTAS

Como resultado del trabajo realizado durante toda la investigación, el autor de la presente tesis ha elaborado las propuestas de mejora que se exponen seguidamente.

5.1. Mejoras en el proceso de elaboración y aprobación de Proyectos de Inversión Pública

- 1- En la elaboración de las propuestas que se diseñen desde el planteamiento de la idea inicial de acometer una inversión pública, hasta la conformación del contenido total del proyecto, debe contarse con la participación, además de los técnicos, especialistas y directivos de las instituciones proponentes, así como de ingenieros y técnicos constructores; de una representación de los trabajadores que prestan servicios directamente a los ciudadanos.
2. Los cálculos de los recursos financieros que se requieren para la ejecución del proyecto, deben realizarse por especialistas y conocedores de los precios y suministradores de los diferentes materiales y equipos necesarios y de los costos de la mano de obra requerida en las diferentes etapas de construcción.
3. La aprobación de los proyectos deberá concluirse una vez realizada una revisión y auditoría por parte de expertos en la materia, que no hayan participado en las etapas anteriores.

5.2. Requerimientos para la realización del proceso de ejecución y control de Proyectos de Inversión Pública

1. Durante toda la ejecución del proyecto, deben registrarse y archivarse ordenadamente, todos los documentos en los que consten los costos de adquisición y pago de mano de obra, de manera que se facilite la evaluación ex post del mismo.
2. Deberá quedar bien definida y registrada la terminación en fecha de cada una de las etapas del proyecto, así como la entrega oficial de las obras, debidamente aceptada por los directivos

responsables y por los servidores que utilizarán la infraestructura física, el mobiliario y operarán la infraestructura tecnológica instalada.

5.3. Mejoras en el Proceso de Evaluación Ex Post de Proyectos de Inversión Pública

1. La evaluación ex post deberá basarse en la comprobación del cumplimiento de los objetivos en tiempo y forma de cada uno de los componentes y subcomponentes del proyecto (eficacia), así como en los indicadores de eficiencia, efectividad y economía de cada uno de ellos.
2. Deberá garantizarse la disponibilidad de toda la documentación e información necesaria relacionada con la aprobación y ejecución de todo el proyecto, desde su aprobación hasta la entrega de las obras e infraestructuras.
3. Es imprescindible recoger toda la información necesaria referida a la calidad y calidez del servicio, antes y después de ejecutado el proyecto, tanto de los usuarios como de los servidores que trabajan directamente en su prestación a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

1. Los objetivos fijados para esta investigación han sido cumplidos a cabalidad.
2. Producto del análisis de los procesos que deben realizarse para la aprobación, ejecución, control y evaluación ex post de los Proyectos de Inversiones Públicas, puede afirmarse que se requieren cambios, a fin de mejorarlos; lo que redundará en el logro de resultados más eficaces, eficientes, efectivos y económicos en esta importante actividad que se realiza por parte del Estado y sus instituciones.
3. Los resultados de la Evaluación Ex post realizada, confirman que los términos contenidos en los diferentes componentes del Proyecto “Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación, en la Agencia Matriz del Cantón Riobamba”, se cumplieron con eficacia, efectividad, eficiencia y economía, aunque no se ha completado hasta el momento, la correcta aceptación de la obra por parte de la DIGERCIC.
4. La información recopilada, formalizada, analizada y evaluada de las encuestas aplicadas a una muestra de usuarios de la ARC de Riobamba, demostró un alto grado de satisfacción, una vez puesta en marcha la inversión realizada en la ARC de Riobamba.
5. La opinión de los servidores públicos que laboraban antes y después de la inversión, según la encuesta aplicada, resultó altamente positiva, en cuanto a la mejora que se ha logrado, tanto en la infraestructura física y tecnológica, como en la atención y el buen trato a los usuarios, aunque aún falta mucho por avanzar en este último aspecto.
6. La terminación de un proyecto de inversión se debe considerar como el inicio de un proceso más importante, en el sentido de que se requiere de un esfuerzo sostenido para mantener las instalaciones en perfectas condiciones de conservación y mejora continua, dentro de la cual un rol fundamental lo desempeña la superación y preparación del personal, tanto en cuanto a la operación de los procesos, como en la atención con calidad y calidez a la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

1. La DIGERCIC debe solicitar a las diferentes instituciones públicas del país relacionadas con los procesos de elaboración, aprobación, ejecución, control y evaluación ex post de Proyectos de Inversiones Públicas; la implementación de las propuestas relacionadas en el Capítulo V de esta Tesis, con el objetivo de mejorarlos y simplificarlos, lo que debe contribuir a la realización de los mismos con eficacia, eficiencia, efectividad y economía.
2. Deben realizarse las gestiones pertinentes por parte de las autoridades de la DIGERCIC, para la entrega definitiva del Edificio de la ARC de Riobamba, lo que permitirá llevar un mejor control del espacio físico y un óptimo mantenimiento de la infraestructura.
3. Es importante inventariar a la mayor brevedad posible los desperfectos de carácter físico en las instalaciones de la ARC de Riobamba que se han evidenciado y que generan diferentes inconvenientes en la producción de los servicios, una vez transcurridos 5 años de la ejecución del Proyecto. La Coordinación de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo debe ejecutar acciones a fin de garantizar el mantenimiento que se requiere en las referidas instalaciones.
4. Resulta totalmente necesaria la participación de los responsables de la ARC de Riobamba con la oportuna comunicación a la autoridades Zonales y Nacionales sobre los temas inherentes a la condición física de las instalaciones y de la infraestructura tecnológica, de manera permanente.
5. La DIGERCIC debe garantizar óptima calidad de los consumibles necesarios, a fin de entregar un producto de calidad, seguro y confiable, principalmente la cédula de ciudadanía.
6. Sería conveniente que la ARC de Riobamba, elabore un programa que garantice realizar el mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente de los equipos tecnológicos disponibles, de manera que continúen funcionando adecuadamente y permitan el desarrollo normal de las actividades tanto operativas como administrativas.
7. Debe continuarse con la priorización de la inducción permanente a los funcionarios y servidores de la ARC de Riobamba sobre los procesos que lleva a cabo la institución, así como también la importancia de continuar formándose en temas inherentes a la calidad de atención a los usuarios.
8. Sería importante acercar varios de los servicios hacia la colectividad, esto es, a través de Brigadas, las que en base a una planificación mensual, puedan atender a los ciudadanos no sólo en las instalaciones, sino también fuera de ellas.

9. Deben mantenerse reuniones periódicas con varios actores de la sociedad, en las que se establezcan convenios de cooperación institucional, a fin de que los usuarios acudan al Registro Civil con el fin de obtener los servicios de manera cálida, eficaz y eficiente
10. La aplicación de encuestas permanentes, tanto al usuario interno como al externo en temas de calidad de prestación de servicios a la ciudadanía, debe mantenerse a fin de alcanzar niveles óptimos de satisfacción.
11. Es importante difundir información permanentemente a la ciudadanía, a través de los distintos medios de comunicación local, sobre los servicios, actividades y nuevas normativas que se lleven a cabo en la ARC de Riobamba.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Aguirre Mayorga, Santiago; (2007)**. Marco metodológico para el desarrollo de proyectos de mejoramiento y rediseño de procesos. *AD-minister*, Enero-Julio, 21-32.
2. **Asti Vera, A.** (1972). Metodología de la Investigación, Editorial Cincel, España
3. **Berry, L., Parasuraman, A., y Zeithaml, V.**, (1985 - 1988). Estudio de la calidad de servicio en mercados y empresas de EEUU de Norteamérica.
4. **Bertalanffy, L.V.** (1968). Teoría General de Sistemas, New York, George Brasiller, revisada en edición de 1976.
5. **Cohen E., Martínez R.** (2010) Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social Cepal.
6. **Covey, S.** (1989) Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Barcelona, Ediciones Paidós.
7. **Devoto Ratto, R.** (2012). La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público. Obtenido en enero 29, 2016, en: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes - Docentes /ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
8. **Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC) - Coordinación General de Planificación** (2014). Actualización del Proyecto: Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación - Fase Masificación.
9. **Fernández, A.** (2008). Evaluación de la Gestión y de Programas Públicos (Evaluación Expost, Procesos e Impactos). Editorial xxx, Santiago de Chile.
10. **Fisher, L., & Navarro, V.** (1994). Introducción a la Investigación de Mercado. México: Editorial McGraw Hill.
11. **Giesecke C., Lafosse, S.** (2012). Pautas Generales para la Evaluación Ex Post de Proyectos de Inversión Pública. Dirección General de Política de Inversiones, Ministerio de Economía y Finanzas y Dirección de Normatividad, Metodología y Capacitación, Unidad de Instrumentos Metodológicos, Agencia de Cooperación Internacional del Japón (Jica), Consultor: Hajime Sonoda.
12. **Ecuador, Asamblea Nacional,** (2008). Constitución de la República de Ecuador.
13. **Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas** (2012). Dirección General de Política de Inversiones (2012). Pautas Generales para la Evaluación Ex Post de Proyectos de Inversión Pública.

14. **Ecuador, Presidencia de la República.** (2000). Decreto Ejecutivo No. 777, publicado en el Registro Oficial 170 de 25 de septiembre, 2000.
15. **Ecuador, Presidencia de la República** (2005). Decreto Ejecutivo No. 542, publicado en el Registro Oficial 121 de 10 de octubre, 2005.
16. **Ecuador, Presidencia de la República** (2007). Decreto Ejecutivo No. 818 de 21 de diciembre, 2007.
17. **Ecuador. SENPLADES** (2012). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, Agenda Sectorial, Objetivo 11-Políticas y Lineamientos
18. **Ecuador, SENPLADES** (2012). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). "Guía General para la presentación de Proyectos de Inversión y de Cooperación Externa no Reembolsable. Inversión Pública - Guía de Productos".
19. **Gobierno de Navarra, España** (2009). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Tema: Cartas de Servicios, Primera versión. evaluacionycalidad@navarra.es.
20. **Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P.** (2007). Fundamentos de la Metodología de la Investigación. Madrid, McGraw Hill.
21. **Martínez, R.** (2010). La Evaluación Expost. División de Desarrollo Social, Cepal.
22. **Niama Rivera, L.M.,** (2014) Trabajo de Graduación previo a la obtención del grado de Magister en Gestión Empresarial: La calidad en los servicios que brinda el Registro Civil de la ciudad de Riobamba a través del Sistema Magna y la aceptación ciudadana en el periodo mayo 2011 a mayo del 2012. Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH).
23. **Real Academia Española** (2014). Diccionario de la Lengua Española, 23ra. Edición.
24. **Sabino, C.** (1994). Como Hacer una Tesis. Panapo, Caracas.

ANEXOS

ANEXO A: GUÍA PARA EL ESTUDIO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

1) Documentación Bibliográfica

1.1 – Marco de Referencia o Base Teórica general:

- Localizar libros, revistas, publicaciones y sitios de internet, contentivos de: teorías, enfoques, conceptos y criterios de autores relacionados con la elaboración, ejecución y control de Proyectos de inversión y de modernización, especialmente del Sector Público.
- Localizar libros, revistas, publicaciones y sitios de internet, relacionados con el diseño de la investigación, los métodos, materiales, técnicas e instrumentos necesarios para la realización del trabajo investigativo.
- Procesar, analizar y evaluar la información para la redacción de los Capítulos 2 y 3 y de la Bibliografía de la Tesis.

1.2 – Marco de Referencia o Base Teórica específica:

- Localizar libros, revistas, publicaciones, sitios de internet; así como normativas y regulaciones establecidas sobre la Evaluación Expost de Proyectos de Inversión Pública.
- Localizar libros, revistas, publicaciones y sitios de internet sobre el mejoramiento de la calidad de los servicios, el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado y la atención recibida.
- Procesar, analizar y evaluar la información para el completamiento de la redacción del Capítulos 2 de la Tesis.

2) Documentación sobre la elaboración, ejecución y control del Proyecto de Modernización concluido en la ARC de Riobamba

- Localizar toda la documentación existente, tanto en las oficinas de la DIGERCIC, radicada en Quito, como en las de la ARC de Riobamba; referida al contenido general del Proyecto elaborado y aprobado, así como de su fuente de financiamiento.
- Localizar toda la documentación existente relacionada con la ejecución y control de cada uno de los componentes del Proyecto para su evaluación.

- Procesar, analizar y evaluar la información para la elaboración redacción de los Capítulos 4 y 5 de la Tesis, las conclusiones y recomendaciones.

ANEXO B: ENCUESTA SATISFACCIÓN



Su opinión es importante!!!

Encuesta N° _____

Hora de Ejecución _____

Por favor, dedíquenos unos minutos para ejecutar esta encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para brindarle un mejor servicio.

Zona: _____

Agencia: _____

1. ¿Qué servicio realizó?

Cedulación (Enrolamiento)*

Entrega de cédula

Inscripción de nacimiento

Inscripción de defunción

Entrega de certificados

Trámite en Secretaría (Planta Central)

Información

Firma electrónica

Matrimonios

Solicitud y entrega de partidas íntegras

Servicios del Exterior

Rectificación de datos

Banco o punto de cobro

*En caso de haber recibido el servicio de Cedulación (Enrolamiento) ¿Le consultaron si desea ser donante de órganos? Sí
No

2. Usando una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada Satisfecho" y 10 es "Completamente Satisfecho". Califique los siguientes aspectos de esta Agencia de Registro Civil

ATRIBUTOS PERSONAL DE ATENCIÓN	Escala de 0 a 10										
	Nada Satisfecho			Promedio				Completamente Satisfecho			
El trato y cortesía hacia usted por parte del personal de información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato y cortesía hacia usted por parte del personal de cobro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato y cortesía hacia usted por parte del funcionario que lo atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El trato y cortesía hacia usted por parte del personal de seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ATRIBUTOS DEL TIEMPO	Escala de 0 a 10										
	Nada Satisfecho			Promedio				Completamente Satisfecho			
El tiempo para la ejecución del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ATRIBUTOS SOBRE EL TRÁMITE	Escala de 0 a 10										
	Nada Satisfecho			Promedio				Completamente Satisfecho			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

La disponibilidad de información sobre los requisitos para obtener el servicio y facilidad para realizar consultas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La claridad en la explicación de los pasos para ejecutar el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ATRIBUTOS EQUIPAMIENTO Y MATERIALES	Nada Satisfecho					Promedio			Completamente Satisfecho		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilidad de módulos de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilidad de material necesario para la entrega del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilidad del sistema para la entrega del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ATRIBUTOS INFRAESTRUCTURA	Nada Satisfecho					Promedio			Completamente Satisfecho		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilidad de espacio físico y facilidad de acceso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilidad de áreas señalizadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La limpieza del espacio físico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. ¿En cuánto tiempo recibió el servicio solicitado?

Hasta 15 minutos	
Entre 15 y 30 minutos	
Entre 30 y 45 minutos	
Entre 45 minutos y 1 hora	
Más de 1 hora	

4. Usando una escala de 0 a 10, donde 0 es "No lo Recomendaría" y 10 es "Lo Recomendaría", qué tanto recomendaría el servicio de esta Agencia de Registro Civil?

Calificación general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. ¿Por qué razón o razones usted recomendaría o no recomendaría el servicio de esta oficina de Registro Civil?

**ANEXO C: ENCUESTA A LOS SERVIDORES PARA EVALUAR LOS PRINCIPALES
ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ARC DE RIOBAMBA**

Fecha: _____

Lea, por favor, antes de contestar.

Estimado Servidor de la ARC de Riobamba: la siguiente encuesta está orientada a recoger información para medir su criterio sobre la calidad del servicio que Usted está brindando a los usuarios, antes y después de ejecutado el Proyecto de Modernización concluido en el año 2011. Se le solicita que conteste a las preguntas sinceramente.

De antemano se extiende un agradecimiento.

1. Información General

a. Cargo que desempeña:

Directivo

Administrativo

Operativo

2. ¿Cuál es el tiempo que lleva trabajando en el ARC de Riobamba?

a. Hasta 1 año

b. De 1 a 3 años

c. De 3 a 5 años

d. Más de 5 años

3. ¿Cuál es su apreciación sobre la infraestructura física y el mobiliario de la ARC antes y después de la implementación del Proyecto de Modernización?

Apreciación	Antes del Proyecto de Modernización	Después del Proyecto de Modernización
Inadecuado		
Medianamente adecuado		
Adecuado		

4. ¿Cuál es su apreciación sobre la disponibilidad de equipamiento y materiales utilizados por la ARC antes y después de la implementación del Proyecto de Modernización?

Apreciación	Antes del Proyecto de Modernización	Después del Proyecto de Modernización
Insuficiente		
Medianamente suficiente		
Suficiente		

5. ¿Cuál es su apreciación sobre la disponibilidad de información entregada a los usuarios en la gestión de trámites otorgados por la ARC, antes y después de la implementación del Proyecto de Modernización?

Apreciación	Antes del Proyecto de Modernización	Después del Proyecto de Modernización
Insuficiente		
Medianamente suficiente		
Suficiente		

6. ¿Cuál es su apreciación sobre el trato y cortesía entregado al usuario por la ARC, antes y después de la implementación del Proyecto de Modernización?

Apreciación	Antes del Proyecto de Modernización	Después del Proyecto de Modernización
Malo		
Regular		
Bueno		

7. ¿Ud. como Servidor de la ARC, cree que la calidad del servicio ha mejorado en el período 2011-2015?

SI _____

NO _____

8. ¿Cree Usted conocer de los nuevos procesos que se llevan a cabo actualmente en el Registro Civil?

SI _____

NO _____

9. ¿Con qué periodicidad le gustaría tener una retroalimentación de los procesos que se llevan a cabo actualmente en el Registro Civil?

MENSUAL _____

SEMESTRAL _____

ANUAL _____

Muchas Gracias por su colaboración