



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CARRERA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL**

Tema de tesis

**Factibilidad para la creación de una oficina con servicio
automatizado para el registro civil del cantón El Empalme**

**Previo a la obtención del título de
Ingeniero Administración y Gestión Pública y Municipal**

AUTOR

Roddy Alexander Intriago Escalante

DIRECTORA

ABG. Miriam Cárdenas Zea, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR
2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Roddy Alexander Intriago Escalante, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Roddy Alexander Intriago Escalante
AUTOR

CERTIFICACIÓN

El suscrito, **Ab. Miriam Cárdenas, MSc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Certifica que el Egresado: Roddy Alexander Intriago Escalante, realizó la tesis previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración y, Gestión Pública y Municipal, Titulada: **FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA OFICINA CON SERVICIO AUTOMATIZADO PARA EL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN EL EMPALME**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

Ab. Miriam Cárdenas, MSc
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo para la obtención del
título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL

Aprobado:

Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, MSc.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Eco. Roger Tomas Yela Burgos, MSc. CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS
TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013

AGRADECIMIENTO

Dejo en constancia mi más sincero agradecimiento.

A Dios por darme la vida y lograr una más de mis metas, a mis padres, hermanos, también reitero mis agradecimientos muy sinceros.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, meritoria institución de enseñanza e investigación.

A las Autoridades de la Universidad

Ing. Roque Luis Vivas Moreira, MSc. Rector de la UTEQ, por su misión en beneficio de la Colectividad Universitaria.

Ing. Guadalupe Murillo de Luna, MSc. Vicerrectora Administrativa de la UTEQ, por su trabajo diario y constante que ha obtenido sus resultados en favor de la educación.

Econ. Roger Tomás Yela Burgos, MSc. Director de la Unidad de Estudios a Distancia, por su trabajo arduo y responsabilidad a favor de la población estudiantil.

Al Ing. Javier Zamora Mayorga, MSc. quién con sus conocimientos ha sabido guiarme en el desarrollo y culminación de mi tesis.

A la Ab. Miriam Cárdenas Zea, MSc. Directora de tesis, quién con sus conocimientos ha sabido guiarme en el desarrollo y culminación de mi tesis de grado.

Y a toda y cada una de las persona que de una u otra forma contribuyeron para mi formación profesional.

Roddy Alexander Intriago Escalante

AUTOR

DEDICATORIA

A Dios por mostrarme darme salud. A mi familia, por ser parte importante y brindarme su apoyo incondicional en cada momento de mi formación profesional. Gracias por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de proseguir con mis estudios.

Roddy Alexander Intriago Escalante

AUTOR

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
CERTIFICACIÓN	iv
MIEMBROS DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRAC	xviii
CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Delimitación del problema	4
1.5. Justificación y factibilidad	5
1.6. Objetivos	6
1.6.1. General	6
1.6.2. Específicos	6
1.7. Hipótesis	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Factibilidad	8
2.1.1. Tipos de factibilidad	8
2.1.1.1. Factibilidad técnica	9
2.1.1.2. Factibilidad económica	9
2.1.1.3. Factibilidad financiera	9
2.1.1.4. Factibilidad administrativa	10

2.1.2. Objetivos del estudio de factibilidad	10
2.2. Marco lógico	10
2.3. Estudio de mercado	13
2.3.1. Elementos del estudio de mercado	14
2.3.1.1. Demanda	14
2.3.1.2. Oferta	14
2.3.1.3. El precio	15
2.3.1.4. La comercialización	15
2.4. Desarrollo tecnológico	15
2.5. Herramientas multimedia	17
2.5.1. Las Tecnologías de Información y Comunicación	18
2.5.2. Internet	18
2.6. El rol de los líderes empresariales	19
2.6.1. Potenciar la formación de los empleados	20
2.7. Servicios que brinda el Registro Civil del Cantón El Empalme	21
2.7.1. Funcionamiento del Registro Civil del Cantón El Empalme.	22
2.8. Atención al cliente	22
2.9. Departamento	23
2.9.1. Departamento automatizado	23
2.10. Presupuesto	24
2.10.1. Importancia	24
2.10.2. Características	24
2.10.3. Objetivos	25
2.10.4. Clasificación	26
2.11. Gastos	27
2.11.1. Fijos	28
2.11.2. Variables	28
2.11.3. SemivARIABLES	28
2.12. Costos	29
2.13. Base legal	30
2.13.1. Constitución de la República del Ecuador	30
2.13.2. Ley de Registro Civil	31

2.13.3. Ley de Defensa del Consumidor	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. Localización y duración de la investigación	34
3.2. Materiales y Equipos	34
3.3. Tipos de investigación	35
3.3.1. Descriptiva	35
3.3.2. De campo	35
3.3.3. Bibliográfica	35
3.4. Métodos	35
3.4.1. Inductivo	35
3.4.2. Deductivo	36
3.4.3. Analítico	36
3.4.4. Sintético	36
3.5. Fuentes	36
3.5.1. Primarias	36
3.5.2. Secundarias	37
3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación	37
3.6.1. Observación directa	37
3.6.2. Encuestas	37
3.6.3. Entrevista	37
3.7. Población y Muestra	38
3.8. Procedimiento Metodológico	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1. Resultados	43
4.1.1. Matriz del Marco Lógico	43
4.1.1.1. Matriz de problemas	46
4.1.1.2. Matriz árbol de problema	46
4.1.1.3. Matriz árbol de objetivos	47
4.1.2. Encuestas aplicada a la población del cantón El Empalme	49
4.1.2.1. Atención del Registro Civil	49

4.1.2.2. Demanda de los servicios	49
4.1.2.3. Servicio automatizado	50
4.1.2.4. Incremente el personal	50
4.1.2.5. Local moderno	50
4.1.2.6. Cumple con normas básicas	51
4.1.2.7. Local propio	51
4.1.2.8. Servicio de calidad	52
4.1.2.9. Medida de la calidad de los servicios	52
4.1.2.10. Alternativa para alcanzar la calificación	53
4.1.3. Entrevista aplicada al jefe de registro civil del cantón el empalme	54
4.1.4. Entrevista aplicada al rector del colegio Velasco Ibarra	
4.1.5. Entrevista aplicada presidente de los barrios del Cantón el Empalme	55
4.1.6. Estudio de mercado	55
4.1.6.1. Demanda	
4.1.6.2. Demanda actual	57
4.1.6.3. Proyección de demanda futura	57
4.1.6.4. Oferta	57
4.1.6.5. Oferta actual del Registro Civil	57
4.1.6.6. Proyección de la oferta	58
4.1.6.7. Demanda insatisfecha	58
4.1.7. Estudio técnico	58
4.1.7.1. Localización	59
4.1.7.2. Tamaño	59
4.1.7.3. Recursos	59
4.1.7.4. Proceso de cada uno de los servicios	61
4.1.8. Estudio organizacional y administrativo	61
4.1.8.1. Estructura organizacional	63
4.1.8.2. Manual de funciones	84
4.1.8.3. Estructura legal	84
4.1.8.4. Misión	84
4.1.8.5. Visión	85
4.1.8.6. Valores	86

4.1.8.7. Objetivos estratégicos	86
4.1.9. Estudio económico	86
4.1.9.1. Materiales y equipos	87
4.1.9.2. Obra física	88
4.1.9.3. Adecuaciones del área exterior	88
4.1.9.4. Recurso humano	89
4.1.9.5. Capital de trabajo	90
4.1.9.6. Inversión total	91
4.1.9.7. Financiamiento	91
4.1.9.8. Depreciación	92
4.1.9.9. Costos y gastos	93
4.1.9.10. Ingresos	93
4.1.10. Estudio financiero	94
4.1.10.1. Estado de resultados	95
4.1.10.2. Flujo de caja	98
4.1.10.3. Punto de equilibrio	98
4.1.11. Evaluación Financiera	98
4.1.11.1. Relación Beneficio Costo	98
4.1.11.2. Tasa interna de retorno (TIR) y valor actual neto (VAN)	102
4.1.11.3. Tiempo de recuperación del capital	102
4.2. Discusión	103
	103
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
5.1. Conclusiones	
5.2. Recomendaciones	108
	109
	109
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA	
6.1. Revisión de bibliografía	111
	112
CAPITULO VII: ANEXOS	
	115

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1	Matriz de Involucrados	11
Cuadro 2	Matriz de Problemas	11
Cuadro 3	Muestra de la población para la creación de una oficina con servicio automatizado para el registro Civil del cantón El Empalme.	
Cuadro 4	Matriz de involucrados en el Registro Civil El Empalme	45
Cuadro 5	Matriz de problemas en el Registro Civil El Empalme	46
Cuadro 6	¿Está de acuerdo con el actual sistema de atención del Registro Civil?	49
Cuadro 7	¿Cree usted que la demanda de atención de los usuarios, exige de un servicio que responda a sus expectativas?	49
Cuadro 8	¿Considera usted que el Registro Civil debe contar con un tipo de servicio automatizado?	50
Cuadro 9	¿Está de acuerdo en que se incremente el personal de esta Jefatura para atender la demanda de usuarios?	50
Cuadro 10	¿Cree usted necesario que el Registro Civil cuente con un local moderno que brinde las comodidades del caso?	51
Cuadro 11	¿Considera que las instalaciones del Registro Civil cumplen con las normas básicas?	51
Cuadro 12	¿A qué atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado ni cuente con un local apropiado?	52
Cuadro 13	¿Está de acuerdo en que los servicios que brindan las instituciones públicas deben ser de calidad?	52
Cuadro 14	¿Si la evaluación del desempeño de las instituciones públicas se mide por la calidad de los servicios, qué calificación le daría al Registro Civil del cantón El Empalme?	53
Cuadro 15	¿Si su calificación es buena o regular, que propone como	53

	alternativa para que alcance una calificación de Muy Buena?	
Cuadro 16	Entrevista aplicada al jefe de registro civil del cantón el empalme	54
Cuadro 17	Entrevista aplicada al rector del colegio Velasco Ibarra	55
Cuadro 18	Entrevista aplicada presidente de los barrios del Cantón el Empalme	56
Cuadro 19	Servicios que presta el Registro Civil	57
Cuadro 20	Servicios que demanda del Registro Civil	57
Cuadro 21	Servicios que presta el Registro Civil	58
Cuadro 22	Oferta actual del Registro Civil	59
Cuadro 23	Demanda insatisfecha proyectada en el Registro Civil El Empalme	59
Cuadro 24	Proyección de número de servicios a ofrecer en el Registro Civil en El Empalme	61
Cuadro 25	Proyección de número por servicios a ofrecer en el Registro Civil en El Empalme	61
Cuadro 26	Equipamiento para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	88
Cuadro 27	Presupuesto de obra de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	89
Cuadro 28	Presupuesto de área exterior de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	90
Cuadro 29	Recurso humano de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	91
Cuadro 30	Capital de trabajo de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	92
Cuadro 31	Inversión total de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El	93

	Empalme, Año 2012	
Cuadro 32	Depreciación anual de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	94
Cuadro 33	Proyección de depreciación de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	94
Cuadro 34	Costos y gastos proyectados de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	96
Cuadro 35	Ingresos proyectados en la factibilidad para para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012	97
Cuadro 36	Estado de Resultado proyectado de factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	99
Cuadro 37	Flujo de caja proyectado de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	100
Cuadro 38	Punto de equilibrio de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	102
Cuadro 39	Relación Beneficio Costo de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	103
Cuadro 40	Tiempo de recuperación del capital de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Matriz del Árbol del Problema	12
2	Matriz de Objetivos	12
3	Matriz del Árbol del Problema del Registro Civil del cantón El Empalme del cantón El Empalme	47
4	Matriz de objetivos del Registro Civil del cantón El Empalme	48
5	Ubicación del cantón El Empalme	60
6	El Registro Civil del cantón El Empalme	60
7	Plano de la oficina del Registro Civil de El Empalme	63
8	Organigrama del Registro Civil	84
9	Participación porcentual de la inversión total	92
10	Punto de equilibrio del primer año	102

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se inició con la determinación de los campos problemáticos respecto a la carencia de una oficina automatizada en el Registro Civil del cantón El Empalme, donde entre otros aspectos derivados de esta carencia se puntualizó que la gestión administrativa de la entidad para ofrecer un servicio de calidad de acuerdo al mapa de servicios que presta la institución, misma que requiere la ciudad de una manera prioritaria, a la vez cumplir con lo establecido sobre la modernización de las instituciones públicas de este tipo.

Para el efecto, se formularon los objetivos de la investigación y la hipótesis de trabajo, con los que se direccionó todo el proceso de revisión de literatura, la metodología (tipo de investigación, técnicas y métodos) para la recolección de datos e información y la comprobación de la hipótesis.

El estudio consistió en la creación de una oficina automatizada para el Registro Civil del Cantón El Empalme, la misma que contempló el estudio de factibilidad técnica, económica, financiera y administrativa. Entre los objetivos específicos.

Entre las conclusiones de la investigación, se determinó que la gestión administrativa del Registro Civil del cantón El Empalme mediante el marco lógico, permitió conocer que la gestión no satisface las expectativas de la población, se determinó la factibilidad técnica, a fin de que la institución cuente con la infraestructura y tecnología necesaria para brindar un servicio de calidad como lo establece porque arrojó resultados positivos para la recuperación económica.

En recomendaciones, se sugiere como prioridad ejecutar por parte de las autoridades pertinentes la creación de la nueva oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, toda vez que la investigación estableció su factibilidad;

y que se realice la periodicidad de análisis de la situación, a efecto de brindar servicio de calidad para beneficio de la ciudad.

ABSTRAC

This research began with the identification of problem areas regarding the lack of an automated office in the Civil Registry of the Canton The Junction, where among other issues arising from this deficiency was pointed out that the administrative management of the entity to provide a service quality of service according to the map provided by the institution itself that requires the city a priority, while complying with the provisions on the modernization of public institutions of this type.

For this purpose, were formulated research objectives and the working hypothesis, which was routed to the whole process of literature review, methodology (such research, techniques and methods) for the collection of data and information and hypothesis testing.

The study consisted of creating an automated office for the Registry Office of the Canton the Junction, the same study that looked at the technical, economic, financial and administrative. The specific objectives.

Among the findings of the investigation, it was determined that the administration of the Civil Registry of the Canton Junction by The logical framework allowed us to know that the management does not meet the expectations of the population, we investigated the technical feasibility, so that the institution have the infrastructure and technology to provide quality service as established because tested positive for the economic recovery.

In recommendations, it is suggested as a priority run by the relevant authorities the creation of the new office of the Civil Registry of the Canton The Splice, since established its feasibility research, and to perform the frequency analysis of the situation, effect of providing quality service for the benefit of the city.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.2. Introducción

El cantón El Empalme, jurisdicción de la provincia del Guayas, es uno de los sectores del litoral ecuatoriano que viene experimentando en estas últimas décadas un crecimiento poblacional vertiginoso, generado por su importante desarrollo agrícola, ganadero y comercial, así como por el auge migratorio endógeno del campo a la ciudad, en particular de las provincias de Manabí, Pichincha y Los Ríos, al punto que sus instituciones y entidades públicas, ya no cubren a satisfacción los requerimientos de servicios básicos y demandas sociales de una población de 74.451 habitantes, según datos del INEC, 2010.

En consecuencia, es inevitable el deterioro en la calidad de los bienes y servicios que brindan algunas instituciones públicas en este cantón, un problema generado por la debilidad en la aplicación de los planes de desarrollo y la asignación presupuestaria a nivel nacional; aunque no es menos cierto que la provisión de servicios básicos por parte de los gobiernos autónomos descentralizados generan un efecto multiplicador en el crecimiento y desarrollo de los pueblos. Ese es el caso del Municipio de Guayaquil, por ejemplo, que al asumir la competencia del Registro Civil, modernizó sus instalaciones e implementó tecnología de punta, una gestión que motivó al gobierno nacional a construir otro edificio.

Visto desde ese ángulo de gestión administrativa, le corresponde a la Jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme, una entidad que sigue funcionando en el mismo local en que se inició hace algunos años, con los mismos implementos de trabajo y exiguu personal, implementar acciones conducentes a mejorar su imagen, comenzando por disponer de una oficina donde se trabaje de manera técnica, eficiente y ágil, y los usuarios reciban una mejor atención.

Hoy la ingeniería de procesos promueven la ejecución de proyectos de inversión pública como un mecanismo de autogestión económica y que constituye una prioridad en la gestión administrativa de los gobiernos locales;

tanto para la gestión de recursos de parte del Estado, o como un instrumento técnico que ayuda a controlar los riesgos operativos y encaminar a la institución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De aquí surgió el objetivo de realizar la presente investigación en torno a la gestión y calidad de servicios del Registro Civil del cantón El Empalme; una investigación que necesariamente se concretará en la elaboración de una propuesta de factibilidad de creación de una oficina con servicio automatizado.

1.2. Planteamiento del problema

Es notorio el deterioro que sufren algunas instituciones públicas en cuanto a infraestructura y calidad de los servicios que brindan a la colectividad. Se puede evidenciar que aún se conservan algunas instalaciones que fueron construidas para brindar atención a los usuarios que en el año 1966 fue de 35 % de mujeres y 65 % hombres, con una población de 6.596, y hoy en día el incremento de la demanda actual es de 54 % mujeres y 46 % hombres, con un total de 74.451 habitantes.

El Registro Civil del cantón El Empalme, es una de esas entidades públicas que necesita mejorar su gestión administrativa, ya que a pesar de haber sido construido en 1966, cuando había una población inferior al cincuenta por ciento que la actual, mejorar el servicio mediante la asignación de recursos del gobierno se ha convertido en una odisea para sus autoridades y empleados de la entidad, por lo que es obvio deducir que el tipo de servicio que se brinda a la colectividad es precario.

El deterioro de la imagen institucional se refleja en el reducido espacio donde se brinda atención a los usuarios, por lo que sus campos problemáticos son:

Carencia de mobiliario para el desarrollo del trabajo y comodidad de los usuarios; no tiene aire acondicionado, copiadoras ni computadoras; los libros donde se registra la información de partidas de nacimiento, defunciones, etc.,

se encuentran en pésimas condiciones, que en muchas ocasiones resulta imposible obtener un documento, optando por tramitarlos en la capital de la provincia o en Quito; para alcanzar un turno los usuarios del servicio tienen que madrugar, aún a costa de los riesgos y peligros que ello implica, y esperar por lo general de cinco a seis horas para ser atendidos; el personal de la entidad es escaso y aún se emplean máquinas de escribir vetustas.

Esta situación no le permite a la Jefatura del Registro Civil brindar un servicio de calidad a los usuarios, lo que genera malestar a empleados, autoridades y a la población en general que requiere del servicio. En sí, es el pueblo que sufre las consecuencias por el tipo de servicio que brinda esta entidad, donde está de por medio la negligencia de las autoridades y la desatención del Gobierno Central.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera incide la carencia de una oficina con servicio automatizado en la atención que brinda a los usuarios el Registro Civil del cantón El Empalme?

1.4. Delimitación del problema

La presente investigación se realizó en la jurisdicción territorial del cantón El Empalme, provincia del Guayas, específicamente en el ámbito de los servicios que brinda el Registro Civil.

Objeto de estudio.- Administración y Gestión Pública y Municipal.

Campo de acción.- Servicios automatizados.

Tiempo.- Se prevé una duración de seis meses.

1.5. Justificación y factibilidad

La sociedad actual está inmersa en un proceso de permanente cambio y transformación, por lo que es normal que sus instituciones también cambien y se modernicen.

En el Registro Civil del cantón El Empalme, por las condiciones en que desarrolla su trabajo, se puede deducir que sus autoridades, o bien no contemplaron la necesidad de que la institución se desarrollaría de forma paralela al crecimiento poblacional y la demanda de servicios o se dejó simplemente de gestionar ante las instancias superiores de esta entidad por los infructuosos resultados; sea lo que fuere, la realidad en que funciona el Registro Civil exige de cambios urgentes.

De ahí la importancia de realizar esta investigación, a efecto de considerar la factibilidad de mejorar su infraestructura y modernizar el servicio, cuyos beneficiarios serán los habitantes del cantón y de los sectores que confluyen en demanda de atención a sus requerimientos; y desde luego, el personal que labora en esta dependencia.

Como se trata de una investigación que está enmarcado en los lineamientos metodológicos y reglamentarios establecidos por la Universidad Técnica.

Estatad de Quevedo, se estima que será un documento de consulta importante para los estudiantes de la Carrera Administración y, Gestión Pública y Municipal, por constituir un aporte significativo al desarrollo de la ciencia, y ser una herramienta de información técnica encaminada a conseguir la creación de una oficina con servicio automatizado para la Jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme.

Además, por considerar que la presente investigación tiene un nivel de impacto social alto, es de esperar que esta entidad pública lo tome como un instrumento

de gestión que ayude a cambiar la imagen y mejorar los servicios que brinda a los usuarios.

Finalmente, por haber previsto los recursos que la investigación requiere, y contar con el apoyo institucional de todo el personal del Registro Civil, se considera que la investigación es factible de realizarlo en el tiempo establecido en el cronograma

1.6. Objetivos

1.6.1. General

Desarrollar la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, con el fin de mejorar la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

1.6.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación de la jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme por medio del marco lógico, a efecto de conocer el tipo de servicio que brinda a los usuarios.
- Desarrollar un estudio de mercado para determinar la demanda del servicio.
- Determinar la factibilidad técnica, económica y financiera de la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del Cantón El Empalme

1.7. Hipótesis

El estudio de mercado determina que existe una demanda insatisfecha de los servicios que presta el Registro Civil del cantón El Empalme.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Factibilidad

Al referirnos a la factibilidad de hacer algo, como realizar un proyecto, un estudio técnico, económico, financiero, entre otros aspectos, nos referimos a la disponibilidad de recursos con que uno cuenta para llevar a cabo lo planeado; en otras palabras, es demostrar que tan creíble es y a la vez garantizar su realización.

En este caso, nuestro objeto de estudio se circunscribe de manera especial en el marco de la Administración y Gestión Pública, donde la factibilidad de creación de una oficina para el Registro Civil con servicio automatizado en el cantón El Empalme, contempla un conjunto de gestiones ante instancias superiores y a nivel de entidades del Estado. Por lo que la presente investigación contiene un estudio técnico referente al diseño (planos), un estudio económico (costo de la oficina y el equipo tecnológico de computación), y un análisis operacional y organizacional. A partir de lo cual se proyectarán las soluciones alternativas para mejorar la actual situación del servicio que brinda a los usuarios. **Baca, (2008)**

2.1.1. Tipos de factibilidad

Para cada solución factible se presenta una planificación preliminar, cuyos resultados serán entregados a la gerencia, directivos o autoridades, quienes son los que aprueban los proyectos. El estudio contempla un costo entre 5 % al 10 % del estimado total del proyecto, y el periodo de elaboración variará dependiendo del tamaño y tipo de proyecto.

Los estudios de factibilidad tienen que llevarse a cabo cuando se vaya a diseñar y ejecutar el proyecto, ya sea construir una oficina, un departamento, un edificio, implementar sistemas automatizados, etc., Podríamos decir que son un conjunto de antecedentes que nos permiten conocer las ventajas y desventajas técnico-económicas. Es un estudio que demuestra las bondades

de la inversión. Equivale a un anteproyecto donde se presentan criterios sobre la viabilidad del proyecto. **Baca, (2008).**

2.1.1.1. Factibilidad técnica

Constituye la materia prima para la formulación de los aspectos, económicos y financieros, pues su finalidad es analizar y evaluar las mejores opciones y alternativas para ejecutar el proyecto. Por lo que el aspecto técnico, junto con el estudio de mercado constituye la fuente de información más importante para determinar la viabilidad del proyecto. **Baca, (2008).**

2.1.1.2. Factibilidad económica

Consiste en determinar la viabilidad financiera que tiene el proyecto en términos de recuperación del capital invertido -en este caso se reflejará en la calidad de los servicios que brinde a los usuarios-, capacidad de pago de los créditos, cálculo e interpretación de indicadores que permitan conocer la rentabilidad económica del proyecto, así como el riesgo que involucra la operación de la empresa, conocer los indicadores que determinan la estructura financiera más adecuada, la elaboración de análisis que permita conocer a qué factores es más sensible el rendimiento del proyecto; en fin, son aspectos que el empresario o directivo deben conocer para estar prevenido y actuar en consecuencia. **Baca, (2008)**

2.1.1.3. Factibilidad financiera

Busca ordenar y sistematizar la información de carácter monetario proporcionado por el elemento económico. Esta información se refiere a los costos e ingresos determinados previamente en los estudios. Por un lado, se realiza el estudio de las fuentes de financiamiento y sus condiciones; y por otro, la rentabilidad del financiamiento.

En otras palabras, se muestran dos enfoques: los recursos disponibles y sus condiciones, así como la viabilidad del proyecto. **Castro, (2008)**

2.1.1.4. Factibilidad administrativa

Consiste en determinar la actividad ejecutiva de la administración; es decir, establecer la organización y los procedimientos administrativos. Este estudio permite saber los requisitos del personal calificado y así poder estimar sus costos en términos de sueldos; del mismo modo conocer los procedimientos que se implantarán. **Castro, (2008)**

2.1.2. Objetivos del estudio de factibilidad

- Conocer los puntos débiles de la empresa o institución, para reforzarlos.
- Aprovechar al máximo los recursos de la institución
- Aprovechar las oportunidades de financiamiento, asesoría y mercado.
- Obtener el máximo de beneficios
- Mejorar la calidad de su gestión administrativa
- Garantizar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios. **Ramírez, (2009)**

2.2. Marco lógico

El marco lógico es una herramienta metodológica de carácter técnico para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su propósito es brindar información esencial relativa a la elaboración de proyectos de inversión.

El primer paso o herramienta es la matriz de involucrados:

Esta matriz sirve para diagnosticar la situación actual. Se utiliza al diseñar un proyecto para esclarecer qué grupos y organizaciones están directa o

indirectamente involucrados en el problema, así como para considerar sus intereses, su potencial y sus limitaciones (anexo 1).

Cuadro 1.- Matriz de Involucrados

Beneficiarios	Quiénes son	Intereses	Fortalezas	Debilidades	Poder y recursos
---------------	-------------	-----------	------------	-------------	------------------

Cuadro 2.- Matriz de Problemas

Indicador Problema.	Factibilidad financiera	Factibilidad técnica	Atención a clientes	Cobertura de servicios	Calidad del servicio	Total
------------------------	-------------------------	----------------------	---------------------	------------------------	----------------------	-------

Categorías	Cuantitativo	1	2	3	4
	Cualitativo	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto

Figura 1.- Matriz del Árbol del Problema

Figura 2.- Matriz de Objetivos

2.3. Estudio de mercado

El estudio de mercado básicamente determina y cuantifica la demanda y la oferta de un bien o servicio. En el caso de los requerimientos del cantón. El Empalme, el estudio de mercado se encargará de determinar y cuantificar la demanda de servicios; ésta a su vez, se encuentra determinado por la dinámica económica y socio-cultural.

Cuando los estudios de mercado se refieren a proyectos de inversión económica o para mejorar la calidad de servicios que brinda una institución, se analizan precios, diseños, estudios de comercialización, entre otros aspectos. El estudio de mercado debe cuantificar la magnitud de la demanda para organizar la oferta.

A veces se trabaja con los conceptos de demanda potencial y real para definir las necesidades de servicios o bienes actuales, capacidad de operación institucional, recursos y capacidad instalada, y a futuro seguir las tendencias de crecimiento. **Baca, (2008).**

Objetivo del estudio de mercado consiste en estimar la cuantía de los bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a conseguir a determinado precio. Esta cuantía representa la demanda desde el punto de vista del proyecto y se concreta para un período convencional (un mes, un año u otro).

El estudio de mercado no sólo determina la demanda, la oferta, los precios, y los medios de publicidad, sino también es la base preliminar para los análisis técnicos, financieros y económicos de un proyecto. **Ramírez, (2009).**

2.3.1. Elementos del estudio de mercado

2.3.1.1. Demanda

Debe entenderse como la cuantificación de la necesidad real o psicológica de una población. La demanda prevé la cantidad de mercancía y servicios que pueden ser adquiridos a diferentes precios del mercado por un consumidor o conjunto de consumidores. **Ortega, (2006)**

La demanda de un determinado producto representa las cantidades que se pueden comprar a distintos precios en un tiempo determinado, la demanda de un bien o servicio depende de los siguientes factores:

- Precio del bien o servicio
- El precio de los bienes sustitutos
- Ingreso de los consumidores
- Gastos y preferencias.

El análisis de la demanda de mercado se divide en dos fases: estudio de la demanda actual y proyección de la demanda futura. **Hernández, (2008)**

2.3.1.2. Oferta

Es la cantidad de bienes o servicios que se ofrecen (venden) a distintos precios en un momento determinado. El conocimiento de la oferta y su comportamiento en relación con el bien o servicio que el proyecto desea producir constituyen elementos de análisis imperativos en el proceso de evaluación de proyectos de inversión.

La oferta se clasifica en: monopólica, cuando existe un solo vendedor en el mercado; oligopólica, cuando hay más de un productor en el mercado pero en número reducido, de manera que la contribución de cada productor les permite controlar el mercado; y competitiva, cuando las empresas ofrecen un producto

que es homogéneo, de tal manera que a los compradores les es indiferente comprar los productos de cualquier empresa. **Ortega, (2006).**

2.3.1.3. El precio

Es el coeficiente de cambio de las cosas, expresado en términos de un valor monetario. Técnicamente el precio es el punto de equilibrio donde se cruzan oferta y demanda en un mercado de competencia perfecta, donde para tomar una decisión del producto a elegir, el concepto guía es el valor que este producto posee, por lo que el consumidor escogerá por el precio el producto que le dé el máximo valor por su dinero. **Ortega, (2006).**

2.3.1.4. La comercialización

Es la transferencia del bien desde los centros de producción y generación hacia los centros de consumo. En esta transferencia o comercialización, se debe colocar el bien en tiempo y lugar adecuados, para que el consumidor realice sus compras y satisfaga sus necesidades. **Hernández, (2008).**

2.4. Desarrollo tecnológico

Nadie duda que las últimas décadas haya marcado definitivamente un nuevo rumbo a la humanidad, pues el acelerado avance científico y el desarrollo tecnológico han cambiado su forma de vivir, producir, hacer negocios, comunicarse, trabajar e interactuar.

Hoy en día existe una gran tendencia hacia todo lo que tiene que ver con el Internet. Todo lo que necesitamos lo encontramos en este mundo infinito. Las redes nos permiten entrar en contacto con cualquier lugar del mundo, comprar cualquier producto en cualquier parte del planeta, pagando de la forma que uno quiera y recibir el producto en la casa.

Hoy a través de www.imgstores.com., o un centro comercial de alcance mundial, es lo más sofisticado de comercio en Internet, y va a permitir conectar al Ecuador con el mundo entero en ambas direcciones. Es un desarrollo no solo a nivel comercial, sino a nivel de relaciones, con lo que se aspira a insertar al Ecuador en las grandes tendencias del siglo XXI. **Durán-Ballén, (2011).**

El índice de competitividad Global 2009 - 2010, elaborado por el Foro Económico Mundial (FEM), sitúa al Ecuador en el puesto número 105 de 133 países analizados, con un puntaje de 3.56; mientras que países como Colombia y Perú ocupan los puestos 69 y 78, respectivamente. **Gestión, (2010).**

En la clasificación mundial de competitividad 2010 – 2011, el Ecuador, con un Índice de Competitividad Global de 3,65, se ubicó en el puesto 105 de un total de 139 economías; es decir, el país experimentó una ligera mejoría, pero no lo suficiente para subir en el escalafón. En Sudamérica, El Ecuador solo se encuentra por delante de Bolivia, Paraguay y Venezuela. **Gestión, (2011).**

A propósito, la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (Senacyt), invirtió en el 2009 un total de \$ 31'993.747 en proyectos de investigación científica (82,4 %). En fortalecimiento del talento mediante becas de postgrado en el extranjero para 206 profesionales (16.2 %), 41 bibliotecas virtuales (1,3 %), y otros eventos menores (0.1 %).

La Senacyt ha planteado como estrategia para los siguientes cuatro años concentrar la investigación en salud, energía y territorio, dando especial énfasis a temas de prioridad nacional

A pesar del importante incremento de inversión pública en ciencia y tecnología, el país tiene un largo camino que recorrer en este campo. Una inversión que según cifras del Banco Central, la inversión del Senacyt representó apenas el 0.06 %. **Senacyt, (2010).**

Con el Internet y la infinidad de programas y herramientas que se han desarrollado a partir de esta red, los seres humanos han visto transformarse sus rutinas y sus posibilidades a la hora de realizar sus actividades diarias, como: estudiar, trabajar, investigar, hacer una llamada, jugar, pagar las cuentas, ver fotografías, compartir datos y archivos con amigos y familiares, entre una infinidad de cosas más.

El estancamiento del Ecuador en las diferentes calificaciones (negocios, comercio, desarrollo humano, entre otros) es evidente. Una situación preocupante si se compara con los avances que han presentado Perú y Colombia. De allí que existe la amenaza de que el Ecuador se rezague en el proceso de modernización y crecimiento. **Franco, (2010).**

2.5. Herramientas multimedia

El avance de la ciencia, la tecnología digital y la globalización de la economía, hace que las personas, empresas, instituciones y organizaciones utilicen las herramientas de multimedia y en línea para obtener información de diversa índole, establecer negocios, pagar servicios o capacitar al personal en uso de nuevos equipos, productos y servicios.

La conectividad y la accesibilidad en las comunicaciones inalámbricas son temas de moda en el mundo de las tecnologías y más aún cuando cada vez hay nuevas plataformas que mejoran el acceso a la Internet. **Cazar, (2009).**

Mantener informados y actualizados al personal de las empresas e instituciones sobre los últimos avances de la tecnología digital, es un objetivo insoslayable; pues se requiere brindar mejores servicios a los usuarios. En ese sentido, multimedia es cualquier combinación de texto, arte gráfico, sonido, animación y video que llega a nosotros por computadora y otros medios electrónicos. En el campo de las nuevas tecnologías, multimedia es el sistema que integra o combina diferentes medios: texto, imagen fija (dibujos, fotografías), sonido (voz, música, efectos especiales), imagen en movimiento

(animaciones, videos), a través de un único programa, software. **Álvarez, (2007)**

2.5.1. Las Tecnologías de Información y Comunicación

La globalización y la innovación incesante de las tecnologías de información y comunicación (TIC), hacen que la economía actual sea una economía de “variedad permanente” Las TIC contribuyeron a una rápida difusión e imitación de nuevos patrones de consumo, y a su vez la innovación es el corazón de los nuevos modelos de producción. **Yépez, (2011).**

Puede afirmarse que las economías no serán capaces de desarrollarse, si no están capacitadas para innovar, diversificar y reinventar permanentemente su oferta productiva. Hoy se requiere mano de obra calificada que marque la diferencia; pues no es suficiente el aval de la experiencia si no se complementa con innovación y capacitación.

El centro de gravedad de la competitividad se ha desplazada de los recursos “dados” (tierra, materia prima y recursos naturales) a los recursos “construidos” (saberes, organización, instituciones). Tras haber explotado y agotado sus recursos naturales, los países de Europa Occidental, por ejemplo, basan su competitividad en la capacidad de asimilación y emprendimiento de nuevos proyectos. Sus ventajas competitivas reposan en lo inmaterial, la información, la capacidad y rapidez. La revolución de la información y el conocimiento abre paso a productos o servicios diferenciados, orientados hacia mercados particulares. **Cardoso, (2010).**

2.5.2. Internet

El Internet ha transformado de una u otra manera la vida de las personas y de las empresas de todos los sectores del Planeta Tierra; pero sigue siendo una dimensión desconocida para muchas personas que no encuentran alternativas de ingresos según los modelos tradicionales, y que podrían encontrar en la web su fuente no solo de supervisión, sino también de riqueza.

El Ecuador tiene más de 22 millones de usuarios de Internet, según el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CNT). La mayoría de ellos se limitan a usar el correo electrónico, mensajería instantánea, un buen número de estudiantes ingresan a la web por consultas; pero pocos están aprovechando para hacer negocios personales, incrementar las ventas de las empresas o crear nuevos emprendimientos.

Internet no solo es un mundo que ofrece pocas barreras de inicio para un emprendedor o para una empresa, sino que también permite acceder fácilmente a mercados internacionales. **Gestión, (2010).**

2.6. El rol de los líderes empresariales

En un mundo de intensa competitividad global, a las empresas e instituciones públicas o privadas les resulta cada vez más difícil ejercer cualquier clase de poder con respecto a precios y calidad de servicios, si mantienen sistemas de gestión y planificación tradicionales.

Una estrategia para enfrentar este desafío, según algunos directivos, es recortar los costos mediante una gestión más eficiente de las operaciones y de la cadena de suministros.

En el camino hacia esa estrategia más agresiva, muchos directivos empresariales descubrieron que una estrategia así no sólo que ayuda a rebajar costos, sino que también puede mejorar la satisfacción del cliente y por tanto aumentar la demanda y los ingresos. Esto se logra aprendiendo a reconocer oportunidades en los negocios, investigando acerca de las especificidades de los clientes y entendiendo las necesidades en términos de los productos y servicios. **Izquierdo, (2011)**

Tal fue el desafío, que unos pensaron que el camino hacia el éxito estaba en una brillante campaña de marketing; otros invirtieron en un sistema informatizado que uniera todas las cajas registradoras con la casa central, lo

que les permitió reponer rápidamente los productos vendidos, contar con centros de distribución, mejorar el control y rebajar costos.

El éxito de estas dos estrategias de gestión, se inclinó naturalmente por quien invirtió en un sistema informatizado: No es que el marketing no importe, sí importa, sino que una estrategia completa de operaciones también puede ser una herramienta de marketing. **Nahmias, (2010)**

En síntesis, les corresponde a los directivos y autoridades de las empresas e instituciones modernizar el servicio, cuya estrategia de gestión y operación es informatizar el servicio. A la Jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme le corresponde asumir la estrategia dos, a fin de responder a las demandas de los usuarios y mejorar la calidad del servicio.

Las computadoras permiten almacenar grandes cantidades de información y automatizar tareas repetitivas. Hace todo de forma más rápida y eficiente, y se garantiza el almacenamiento de datos sin riesgos que se deterioren.

2.6.1. Potenciar la formación de los empleados

Para que las instituciones públicas, como el Registro Civil, avancen acorde al ritmo en que la sociedad se moderniza, es necesario contar con personal técnicamente calificado y disponer de herramientas tecnológicas modernas. Por lo que se debe capacitar, desarrollar y mejorar sus habilidades, esto encaja con la gestión de la productividad.

Para el efecto, en la planificación del rendimiento se debe identificar posibles barreras que limiten la consecución de los objetivos e identificar lo que necesita un empleado para conseguirlo.

La evaluación de la productividad es útil para vislumbrar las diferencias entre: dónde está el empleado y dónde debería estar. En este aspecto, no solo se debe realizar seminarios y talleres, sino también otras formas de aprendizaje informales que son muy efectivas y económicas. **Bacal, (2009)**

2.7. Servicios que brinda el Registro Civil del Cantón El Empalme

Por la falta de espacio físico, esta jefatura si bien brinda los servicios que están contemplados en la Ley de Registro Civil, lo hace en dos lugares, lo que es cedulación está separado. Las clases de registros que lleva esta dependencia del Estado, son:

- Inscripción de nacimientos.- Papel de nacido vivo y cédulas del padre y madre.
- Inscripción de matrimonios.- Cédulas de los novios, papel de votación y cédulas de dos testigos con papel de votación.
- Inscripción de defunciones.- Papel del INEC de defunción, cédula del fallecido/a, cédula y papel de votación.
- Inscripciones tardías.- Papel de nacido vivo y cédulas del papá y mamá.
- Inscripción marginal.- Copia de la partida íntegra original y tasa.
- Cambio de nombre.- Copia de la partida íntegra original y tasa.
- Cambio de apellido.- Copia de la partida íntegra original y tasa.
- Cédulas de Identidad por primera vez.- Partida de nacimiento íntegra y cuatro fotos.
- Cédulas de renovación.- Número de cédula y dos fotos.

2.7.1. Funcionamiento del Registro Civil del Cantón El Empalme.

El Registro Civil del Cantón El Empalme se encuentra ubicado en la vía a Quevedo calle s/n frente al complejo “9 de Octubre”, cuenta con una oficina prestada a la Defensa Civil, cuya área es de 40 m.², lugar donde funciona desde el año 1966 hasta la actualidad.

La oficina del Registro Civil del Cantón El Empalme se construirá en la ciudadela las Tecas, Mz. J, vía a Quevedo. Este es en un solar de 13-14-15 con una área de 510.00 m², solar fue donado por el Sr. Segundo Auhing Medina, el 8 de Mayo del 2000. **Registro Civil, 2011**

2.8. Atención al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. **Ruiz, (2007).**

Una de las funciones de las instituciones y entidades que brindan servicios públicos a los usuarios, es que tales servicios sean de calidad; de ahí que los operadores de mercado otorgan considerable importancia a entender lo que el consumidor desea y necesita, como percibir el valor y qué sensaciones de satisfacción, insatisfacción o placer puede experimentar. Una de las principales herramientas para poner en marcha estas ideas se llama “investigación de mercados”, a veces también llamada inteligencia competitiva. **Luz, (2010).**

Satisfacción del cliente.- Es la sensación que obtiene de que un producto alcanzó o excedió sus expectativas. Tener satisfechos a los clientes es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso. Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al cliente hacen las cosas de manera diferente de la de sus competidores. La alta administración está obsesionada con la satisfacción del cliente y de los empleados de toda la organización, comprenden el vínculo entre sus empleados y los clientes satisfechos. La cultura de la organización se concentra en tener satisfechos a los clientes más que vender productos. **Luz, (2010).**

2.9. Departamento

Los servicios que brindan las entidades públicas a los usuarios deben ser de calidad, pues se trata de un trabajo que demanda conocimiento y formación profesional en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Por lo que el trabajo o función de un departamento dentro una institución, se concibe como el de trabajo en equipo; pues lo que se busca es entregar un valor superior a los servicios que brindan a los usuarios y proporcionarles altos niveles de satisfacción.

El trabajo en equipo es el esfuerzo en colaboración con la gente para alcanzar objetivos comunes. El desempeño en el trabajo, en la entidad, el valor del servicio y la satisfacción del cliente, son elementos que mejoran cuando las personas del mismo departamento o trabajo comienzan a apoyarse y auxiliarse entre sí, y le dan más importancia a la cooperación que a la competencia. **Lamb, (2007).**

2.9.1. Departamento automatizado

Mucho se ha comentado que las tecnologías de la información y la comunicación son las claves del desarrollo social y económico. Las empresas como elementos productivos de la sociedad deben participar decididamente en el proceso de las TIC.

Según el avance tecnológico, toda empresa e institución debería tener un departamento o al menos una persona (community manager) dedicada exclusivamente al desarrollo de relaciones corporativas o a través de las redes sociales y de la web que disponga la empresa, ya que es vital conocer donde se encuentran los consumidores y usuarios y estar en contacto con esas personas que, a fin de cuentas, son el soporte que determina el éxito o el fracaso de la empresa. **Gestión, (2009).**

2.10. Presupuesto

El presupuesto es la distribución formal de la distribución que van a tener los recursos de una entidad para llevar a la realidad unas metas que deben estar enmarcadas dentro de unos objetivos que se buscan a largo plazo; por lo que el primer paso para elaborar un presupuesto es poner en claro qué rumbo quiere seguir la empresa a largo o mediano plazo, y en consecuencia prever las acciones y procedimientos en el futuro inmediato. **Burbano, (2006)**

2.10.1. Importancia

La implantación de un sistema eficaz de presupuesto, constituye hoy en día una de las claves del éxito de una empresa; pues desde una perspectiva financiera, si no se cuenta con un sistema de presupuesto debidamente coordinado, la administración tendrá sólo una idea muy baja respecto de hacia dónde se dirige la compañía. Un sistema presupuestal es un instrumento de gestión para obtener el más productivo uso de los recursos. Los presupuestos ayudan a determinar cuáles son las áreas fuertes y débiles de la compañía.

El control presupuestal genera la coordinación interna de esfuerzos, planea y controla las operaciones; constituye la esencia de la planeación de las utilidades y provee un cuadro integral de las operaciones como un todo. **Cárdenas, (2008)**

2.10.2. Características

- El presupuesto está estipulado en términos no solamente físicos, sino monetarios.
- Generalmente cubre el período de un año, a veces medio año.
- Lleva un componente de mucha importancia para el éxito, como es la responsabilidad de la administración para el logro de los objetivos allí reflejados.

- Es revisado y aprobado por una autoridad Superior: gerencia o presidencia.
- Tiene un componente de control y retroalimentación muy importante: periódicamente se debe comparar con la realidad para analizar y explicar las variaciones. **Burbano, (2006)**

2.10.3. Objetivos

De prevención.- Estimar todos los elementos necesarios para la elaboración y ejecución del presupuesto

De planeación.- Sistematizar todas las actividades de la empresa, atendiendo a los objetivos y a su organización, con el objeto de establecer metas alcanzables.

De organización. Establecer la estructura técnica y humana, sus relaciones entre los distintos niveles y actividades, para lograr la máxima eficiencia de acuerdo con los planes elaborados por la dirección general.

De coordinación e integración.- Determinar la forma en que deben desarrollarse todas las actividades de la empresa para que exista equilibrio entre ellas, los departamentos y secciones.

De dirección.- Ejecutar los planes y la supervisión de acuerdo con los lineamientos establecidos.

De control.- Establecer formas que permitan comparar el presupuesto con los resultados reales. Con base en el análisis de diferencias, la toma de decisiones será el objetivo final de la implementación de la técnica presupuestal

2.10.4. Clasificación

Los presupuestos se dividen en: operativos, financieros y de inversión permanentes. Pueden ser variables o flexibles, a corto, mediano o largo plazo, y existe una subdivisión, el llamado presupuesto base cero.

Presupuesto de operación.- Se presupuestan las ventas, compras y gastos hasta llegar a las posibles utilidades futuras. Además puede incorporar la técnica de los presupuestos variables o flexibles, determinando resultados basados en diferentes volúmenes y niveles de actividad, previa definición de las bases de variación de dichos volúmenes y el análisis de las operaciones reales con base en el rango pronosticado. **Cárdenas, (2008).**

Presupuesto financiero.- Plantea la estructura financiera de la empresa; es decir, la combinación óptima de créditos de terceros y capital propio de accionistas, bajo la premisa de establecer lo que puede funcionar en la empresa, de acuerdo a:

- Capital de trabajo
- Origen y aplicación de fondos
- Flujos de caja y necesidades de nuevos créditos a corto, mediano y largo plazo.
- Amortización parcial y total de los créditos bancarios.
- Nuevas aportaciones de capital. **Cárdenas, (2008)**

Presupuesto de inversiones permanentes o presupuesto de capital.- El resultado de este presupuesto se incorpora al presupuesto financiero y de operación, justificando las inversiones con un análisis y evaluación de proyectos de inversión. Se basa en decisiones con efecto a largo plazo, consistentes en adquirir partidas de activos fijos en el período.

Presupuestos por el tipo de empresa:

Públicos.- Son utilizados por los gobiernos federal y estatal, en organismos públicos, etc. En los presupuestos públicos, el gobierno realiza una estimación de los gastos originados por la atención de las necesidades de los gobernados y después planea la forma de cubrirlos mediante impuestos, contribuciones, servicios, emisión de papel moneda, empréstitos, etc.

Privados.- Son utilizados por las empresas privadas, las cuales estiman sus ingresos para que sobre esta base estimar sus gastos; es decir, la distribución y aplicación de sus ingresos.

Por su forma:

Flexibles.- Permiten cierta elasticidad cuando se presentan cambios; se ajustan a períodos cortos.

Fijos.- Durante su vigencia permanecen invariables.

Por su duración:

Cortos.- Para períodos de 3, 6 o 12 meses.

Largos.- Para períodos de más de un año. **Cárdenas, (2008).**

2.11. Gastos

Se define como como un desembolso que se consume corrientemente como un costo que ha rendido ya su beneficio. Es la predeterminación de cifras de gastos y erogaciones que se derivan de las funciones de dirección y control de las actividades de una empresa. También hay gastos de administración, que constituyen todas las erogaciones que tienen como función el sostenimiento de las actividades destinadas a mantener la dirección y gestión de la empresa,

que de un modo indirecto están relacionadas con la operación de ventas. Para fines de la contabilidad administrativa gasto y costo no se definen con tal rigidez; pues a veces se utilizan para significar un activo y en otras ocasiones un gasto. Cuando los gastos (o los costos) se miran en relación con los cambios en la producción, surgen tres distintas categorías:

2.11.1. Fijos

Son aquellos que mes a mes se mantienen constantes en su monto total, independientemente de las fluctuaciones en el volumen del trabajo realizado. En vista de que todo gasto puede cambiar, debe aplicarse este concepto: a) a una escala realista de fluctuación en la producción, y b) en relación con una serie de condiciones (políticas de la administración, limitaciones de tiempo y características de la operación). Como ejemplo de gastos fijos se tienen: los salarios, los impuestos sobre la propiedad, los seguros y la depreciación.

2.11.2. Variables

Son aquellos que cambian en su monto total, directamente con las fluctuaciones en la producción o volumen del trabajo realizado. La producción debe medirse en términos de alguna base de actividad, como el número de unidades completadas, las horas de mano de obra directa, el valor de las ventas o el número de visitas de servicio. Ejemplo: los materiales directos, mano de obra directa, consumo de energía eléctrica, etc.

2.11.3. SemivARIABLES

Son aquellos que no son fijos ni variables porque poseen las características de ambos. Al cambiar la producción, los gastos SemivARIABLES cambian en la misma dirección, pero no en proporción a la fluctuación de la producción.

Rivera, (2007)

2.12. Costos

El sistema de contabilidad de costos por órdenes específicas, conocido como sistema de costos por órdenes de producción, por lotes, por pedidos u órdenes de trabajo, es un sistema de acumulación de costos de acuerdo a las especificaciones de los clientes o en algunos casos para ser llevados al almacén de productos terminados, el cual los costos que intervienen en el proceso de producción de una cantidad específica de productos se acumulan o recopilan sucesivamente por sus elementos (materiales directos, mano de obra directa, fabricación o producción, sin importar los periodos de tiempo que implica.

Los administradores necesitan conocer el costo del producto, el cual es calculado por los contadores para dos fines: la toma de decisiones que permite a los administradores evaluar sus políticas de precios y los diferentes productos que se fabrican; y como información financiera que se refleja en el estado de resultado a través de la cuenta de costo de venta y como valor de inventario (bienes terminados y en proceso) en el balance general. Los sistemas de anulación y clasificación de los costos de producción deben seguir el ciclo de producción y el flujo físico de materiales a medida que se reciben, almacenan, gastan y se convierten en artículos terminados. El ciclo de producción suele dividirse en tres fases:

- Almacenamiento de materiales
- Proceso de transformación de materiales en artículos terminados
- Almacenamiento de productos terminados. **Navarro, (2011).**

Hay al menos cuatro costos diferentes: 1) Se usa principalmente en la preparación de informes externos y diferencia los costos de fabricación de los que no son. 2) Sirve para pronosticar el comportamiento de los costos fijos, variables y mixtos. 3) Se ocupa de la asignación de costos, o sea, se ocupa de la tarea de distribuir costos directos y costos indirectos a actividades como

producción. 4) es el costo estándar, se usa para el control de gestión y la contabilidad de responsabilidad. **Navarro, (2010).**

2.13. Base legal

2.13.1. Constitución de la República del Ecuador

Art 66. Se reconoce y garantiza a las personas:

Núm. 25. “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privado de calidad, con eficiencia y buen trato, así como al recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”

Administración pública

Art. 227.-“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación.”

Art. 233.-“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las cualidades antes señaladas.”

Art. 234.- “El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación de instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.”

2.13.2. Ley de Registro Civil

Art. 14.- “Sede y competencia.- En cada capital de provincia, cabecera cantonal y cabecera parroquial rural, habrá una Jefatura de Registro Civil, Identificación y Cedulación, que tendrá competencia dentro de su respectiva circunscripción territorial.

El Jefe de Registro Civil de la capital provincial será el superior jerárquico administrativo del personal de Registro Civil, Identificación y Cedulación de toda la provincia; y el Jefe de Registro Civil de la cabecera cantonal lo será del personal en todo el cantón. Tendrán, además, las atribuciones señaladas en esta Ley

El Director General está facultado para establecer oficinas auxiliares de Registro Civil, únicamente para la inscripción de nacimientos y defunciones en las ciudades que por la gran densidad de su población requieran de estas oficinas”

2.13.3. Ley de Defensa del Consumidor

Art. 2. Definiciones. Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

“Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere, utilice o disfrute bienes o servicios reciba oferta para ello. Cuando la Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario”

“Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción,

distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como la prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión”

Art 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor más de los establecidos en la Constitución de la República, Tratados y Convenidos Internacionalmente, legalización interna, principios generales de Derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Núm. 4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios características, calidad condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

Núm. 5.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivos por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Núm. 8.- Derecho a la indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Núm. 12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos, que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado;

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización y duración de la investigación

La presente investigación se realizó en el ámbito de los servicios que brinda el Registro Civil del cantón El Empalme a los usuarios.

La Oficina del Registro Civil está situada en la Av. Quevedo, calle Sin Nombre, frente al Coliseo 9 de Octubre.

El tiempo previsto para realizar la investigación fue de seis meses.

3.2. Materiales y Equipos

La investigación requirió del empleo de los siguientes recursos: humanos, materiales y equipos:

Humanos	Cantidad
Encuestadores	7
Asesor	1
Materiales	
Papelería (resmas)	3
CDs	10
Lápices	4
Lapiceros	4
Borradores	2
Folder manila tamaño oficio	5
Impresión de borradores	10
Internet (horas)	100
Anillado	5
Empastado	2
Equipos	
Computador	1
Pen driver	1

3.3. Tipos de investigación

Se emplearon los siguientes tipos de investigación:

3.3.1. Descriptiva

Este tipo de investigación permitió explicar los campos problemáticos de la situación que atraviesa la oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, sus líneas de acción, el tipo de gestión que realizan y la calidad de los servicios que brindan a los usuarios, entre otros

3.3.2. De campo

Permitió recabar datos e información del Registro Civil del cantón El Empalme donde se encuentran ubicados los involucrados en la investigación: la Jefa de Registro Civil, el Jefe de Cedulación, más un trabajador que hace la limpieza y un guardia; además los usuarios del servicio a quienes se aplicaron las encuestas.

3.3.3. Bibliográfica

Sirvió para recabar la información que sobre la revisión de literatura en los diferentes aspectos que se abordaron en la investigación, cuya búsqueda se realizó en diferentes fuentes de consulta actualizadas contenidas en libros, revistas científicas, páginas de internet, reglamentos, códigos, leyes y la Constitución de la República, entre otras.

3.4. Métodos

3.4.1. Inductivo

La aplicación de este método permitió obtener datos concretos de los hechos que se investigaron, partiendo del análisis de casos particulares y del

desempeño laboral del recurso humano de la institución, para así llegar a establecer generalizaciones sobre la calidad del servicio.

3.4.2. Deductivo

Este método hizo posible que se realicen los estudios en torno a variables temáticas pre-establecidas que se consideraron de acuerdo al tipo de servicio que brinda a la colectividad, a efecto de inferir de ellas las conclusiones respecto de la necesidad de contar con una oficina moderna y dotada de la tecnología del caso.

3.4.3. Analítico

A través de éste método se desarrolló la factibilidad de creación de una oficina del Registro Civil con servicio automatizado en el cantón El Empalme, cuyo análisis permitió la comprensión del objeto de estudio y de sus campos problemáticos, hizo posible también la comprobación de la hipótesis y la consecución de los objetivos institucionales.

3.4.4. Sintético

Se aplicó este método para demostrando el objeto de estudio desde un punto de vista global y general.

3.5. Fuentes

3.5.1. Primarias

Porque se acudió a fuentes de información directa aplicadas en el lugar de los hechos, a través de técnicas de recolección de datos como: observaciones directas, encuestas y entrevistas.

3.5.2. Secundarias

Se utilizó fuentes bibliográficas actualizadas contenidas en libros, revistas, reglamentos, leyes, la Constitución de la República, páginas de Internet, datos estadísticos, entre otros.

3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación

3.6.1. Observación directa

Se empleó esta técnica de recolección de datos para conocer el tipo de gestión que realiza la Jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme y la calidad de atención que brinda a los usuarios. Por lo que se realizó una investigación en el lugar de los hechos y con los involucrados en el tema.

Como instrumento se aplicó la ficha de observación.

3.6.2. Encuestas

Se aplicó esta técnica a la población considerada en la muestra, de donde se obtuvo los datos y la información necesaria para conocer las expectativas y requerimientos de atención de los usuarios del servicio del Registro Civil. Como técnica se empleó el cuestionario de la encuesta.

3.6.3. Entrevista

Se realizó la entrevista al Jefe del Registro Civil del cantón El Empalme y a personalidades importantes del medio: Rector del Colegio Velasco Ibarra y al Presidente de los barrios, a fin de conocer y valorar el criterio que tienen del tipo de servicio que brinda el Registro Civil. Como instrumento se aplicó la guía de la entrevista

3.7. Población y Muestra

Con el fin de obtener la información relacionada con la calidad de servicios que brinda la Jefatura del Registro Civil del cantón El Empalme, se tomó como universo a la población total del cantón, 74.451 habitantes, según datos del INEC, 2010.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

P = Probabilidad de que el evento ocurra 50%

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50%

Z = Margen de error 1.96%

E = Error de estimación 5%

N = Población 74.451 habitantes

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 74451}{0.05^2 (74451 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 74451}{2.5(74450) + 3.8416 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{71,502.7404}{181.125 + 0.9604}$$

$$n = \frac{71,502.7404}{187.0854} = 382$$

El tamaño de la muestra fue de 382 habitantes.

Descripción de la muestra

Cuadro 3.- Muestra de la población para la creación de una oficina con servicio automatizado para el registro Civil del cantón El Empalme.

Población	Cantidad
Encuestas	379
Entrevistas	3
TOTAL	382

3.8. Procedimiento Metodológico

El análisis del problema que genera la carencia de un local donde funcione adecuadamente las oficinas del Registro Civil del cantón El Empalme, se realizó mediante las matrices del marco lógico de los involucrados, de los problemas y del árbol de problemas, esto determinó los campos problemáticos (causas y efectos) que inciden en la prestación de un servicio de calidad a los usuarios, lo cual justificó plenamente la realización de la presente investigación. Para el efecto, se redactaron los objetivos, general y específicos, y la hipótesis que orientó todo el proceso de investigación bibliográfica y de campo

La revisión de literatura se construyó en función de las variables de la hipótesis, una investigación bibliográfica contenida en libros actualizados, en páginas de internet y normas jurídicas que servirán de base legal para el estudio correspondiente.

La factibilidad de creación de una oficina con servicio computarizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, contempló los siguientes pasos:

En la factibilidad técnica, contempló la ingeniería del proyecto de creación de una oficina con servicio automatizado para Registro Civil del cantón El Empalme (planos del diseño).

Respecto a la factibilidad económica, por tratarse de una obra de infraestructura de carácter social, no contempla el tiempo de recuperación de la inversión, y su rentabilidad estuvo determinada en el beneficio que preste a los usuarios del servicio en este cantón, pues se trata de una estrategia de gestión administrativa que va a incidir en el desarrollo local; aunque no por ello se ha dejado de seguir los pasos que contempla la ejecución de un proyecto de inversión, a saber:

1) La idea de realizar el proyecto de creación de una oficina con servicio automatizada para el Registro Civil del cantón El Empalme, surgió del estudio de mercado en cuando a la demanda de servicios que brindó a toda la colectividad (clientes). 2) El análisis del entorno, determinó que se trata de un proyecto social destinado a satisfacer los requerimientos del pueblo de contar con una oficina del Registro Civil con servicio automatizado, por lo que fue necesario realizar el análisis de la situación a efecto de contar con datos y una base de información necesarios para insistir en la creación de tal oficina, análisis que es conocida como evaluación actual, premisas de planeación o análisis de mercado, cuyo objetivo es identificar las tendencias, fuerzas y fenómenos claves que tienen un impacto potencial en la elaboración de proyectos de inversión. 3) La detección de necesidades, fue posible con el análisis de la situación que fijó la prioridad de creación de la oficina del Registro Civil como estrategia de desarrollo local. 4) La definición conceptual del proyecto se materializó en el estudio de factibilidad técnico, económico, financiero, y administrativo del proyecto de creación de la oficina.

El estudio económico del proyecto de creación de una oficina con servicio automatizado para el registro Civil del cantón El Empalme, contempló el costo total de la obra, la mano de obra requerida, el volumen de insumos que se necesitó y la maquinaria a emplearse; todo lo cual permitió determinar de manera técnica la cédula de costos directos del monto de la inversión.

En el análisis financiero, se evaluó la inversión a través de la obtención de indicadores financieros, entre los que se citan: Tasa Interna de Retorno (TIR),

Valor Actual Neto (VAN), Recuperación de Capital (Pay Back) y Coeficiente Beneficio / Costo.

Para realizar la evaluación financiera se calcularon los ingresos y los gastos que generará el proyecto, con lo cual se elaboró el balance económico de flujo de caja.

En el estudio de mercado, se realizó el análisis de la demanda; la demanda histórica por el método de proyección de regresión lineal; el análisis de la oferta por el método de proyección de regresión lineal; y la proyección de la demanda esperada.

Por las características de la investigación, se aplicarán diversos los tipos de investigación, métodos y técnicas que se estiman pertinentes. Como Universo de la investigación se consideró a toda la población del cantón El Empalme, de la cual se extrajo una muestra representativa aplicando una fórmula estadística. De dicha muestra se recolectó datos e información mediante observaciones directas, encuestas y entrevistas.

Obtenidos los resultados de la investigación de campo, se procedió a su análisis cuantitativo, cuya tabulación se realizó en Microsoft Excel y Word, los mismos que fueron examinados a través del análisis cualitativo en la discusión, donde se estableció relaciones y comparaciones teóricas; y además sirvió para la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Matriz del Marco Lógico

La matriz de involucrados los beneficiarios directos son; población, empleados, del registro civil del cantón El Empalme, cada uno de los involucrados con intereses de cada uno en torno al problema de desarrollo que tiene la comunidad.

El análisis de los intereses ayuda a visualizar de mejor manera que grupos son los principales implicados en la marcha futura del proyecto, es decir que permite hacer un enfoque de las necesidades de los miembros de la comunidad, de acuerdo a los intereses que tengan los representantes de las organizaciones de apoyo que trabajarán en el proyecto como son los fondos de ayuda local, esto sirve para delinear el proyecto que pueda ser acogido por estas instituciones y llevado adelante con las mejores condiciones posibles.

Los problemas percibidos en la institución son todos aquellos que los involucrados han manifestado (calidad del servicio, uso de tecnología, infraestructura deficiente, entre otros), es como se ven afectados ellos por la situación de déficit social o económico en la que se encuentran, estos problemas son la base para estructurar el proyecto, es así que se seleccionará el problema de mayor incidencia para presentar una estrategias que permita resolverlo. Cuadro 4 y anexo.

Cuadro 4. Matriz de involucrados en el Registro Civil El Empalme

Beneficiarios	Quiénes son	Intereses	Fortalezas	Debilidades	Poder y recursos
Directos	Población	Atención a necesidades	Participación en la gestión	Manipulación política	Autogestión
	Empleados	Prestar un mejor servicio	Personal con experiencia	Deficiente capacitación	Gestionar recursos
	Trabajadores	Conservar sus puestos de trabajo	Hay suficiente trabajadores	Carencia departamentos de planificación técnica	Fuerza social para solicitar atención y recursos
	Autoridades	Desarrollo institucional y local	Apoyo de empleados y trabajadores	Carencia de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme	Gestionar recursos
Indirectos	Áreas de influencia	La comunidad en general	Fuerza social para solicitar Gobierno Nacional	Carencia de recursos	Fuerza social

Elaborado por el Autor

4.1.1.1. Matriz de problemas

Esta matriz permite establecer o priorizar el problema como es la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, con el fin de mejorar la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

Se colocó escalas valorativas del 1 al 5 (5= Excelente; 4= Muy Bueno; 3= Bueno; 2= Regular; 1= Deficiente) Cuadro 5.

Cuadro 5. Matriz de problemas en el Registro Civil El Empalme

Indicador Problema	Factibilidad financiera	Factibilidad técnica	Calidad del servicio	Cobertura de servicios	Atención a la población	Total
Oficina pequeña	4	4	4	4	4	20/20
Servicio deficiente	4	3	3	3	4	18/20
Clientes Insatisfechos	2	3	4	3	4	16/20
Servicio mecánico	4	3	3	4	4	18/20
No cubre demanda						
Total	17/20	16/20	17/20	17/20	19/20	

		1	2	3	4	5
Categorías	Cuantitativo					
	Cualitativo	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Elaborado por la: Autor

4.1.1.2. Matriz árbol de problema

Con respecto a la carencia d Carencia de una oficina con servicio automatizado en el Registro Civil del cantón El Empalme se detallan las consecuencias al no

existir una oficina: no hay satisfacción de los clientes porque los servicios son deficientes se detiene proyectando un registro civil carente de iniciativa y creatividad.

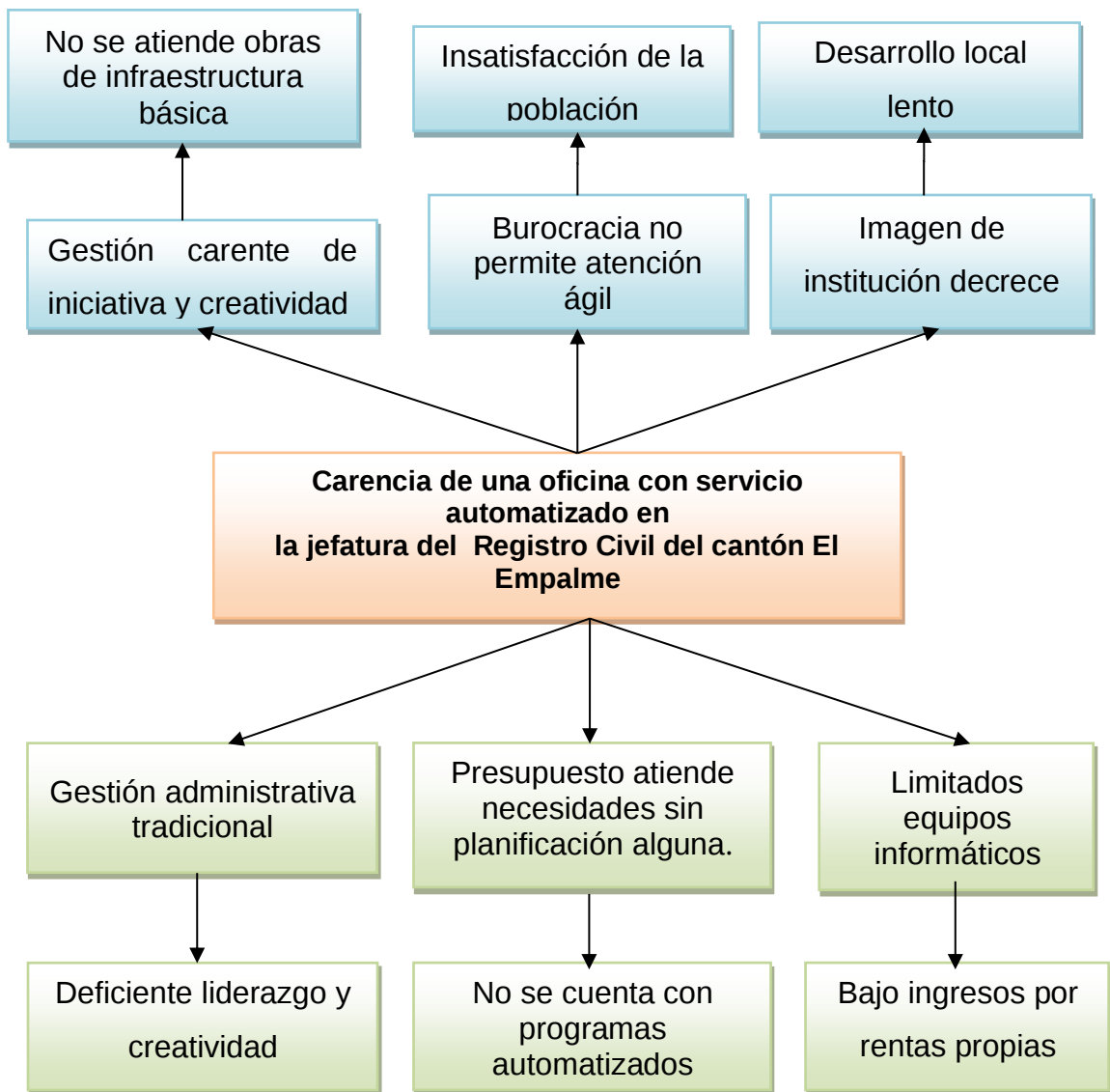


Figura 3. Matriz del Árbol del Problema del cantón El Empalme

Elaborado por el: Autor

4.1.1.3. Matriz árbol de objetivos

Los objetivos que se plantean en esta matriz priorizan necesidades de Registro Civil del cantón EL Empalme en promover una gestión que estimule el desarrollo económico y elevar la imagen institucional mediante la creación del

Departamento de Investigación y Desarrollo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

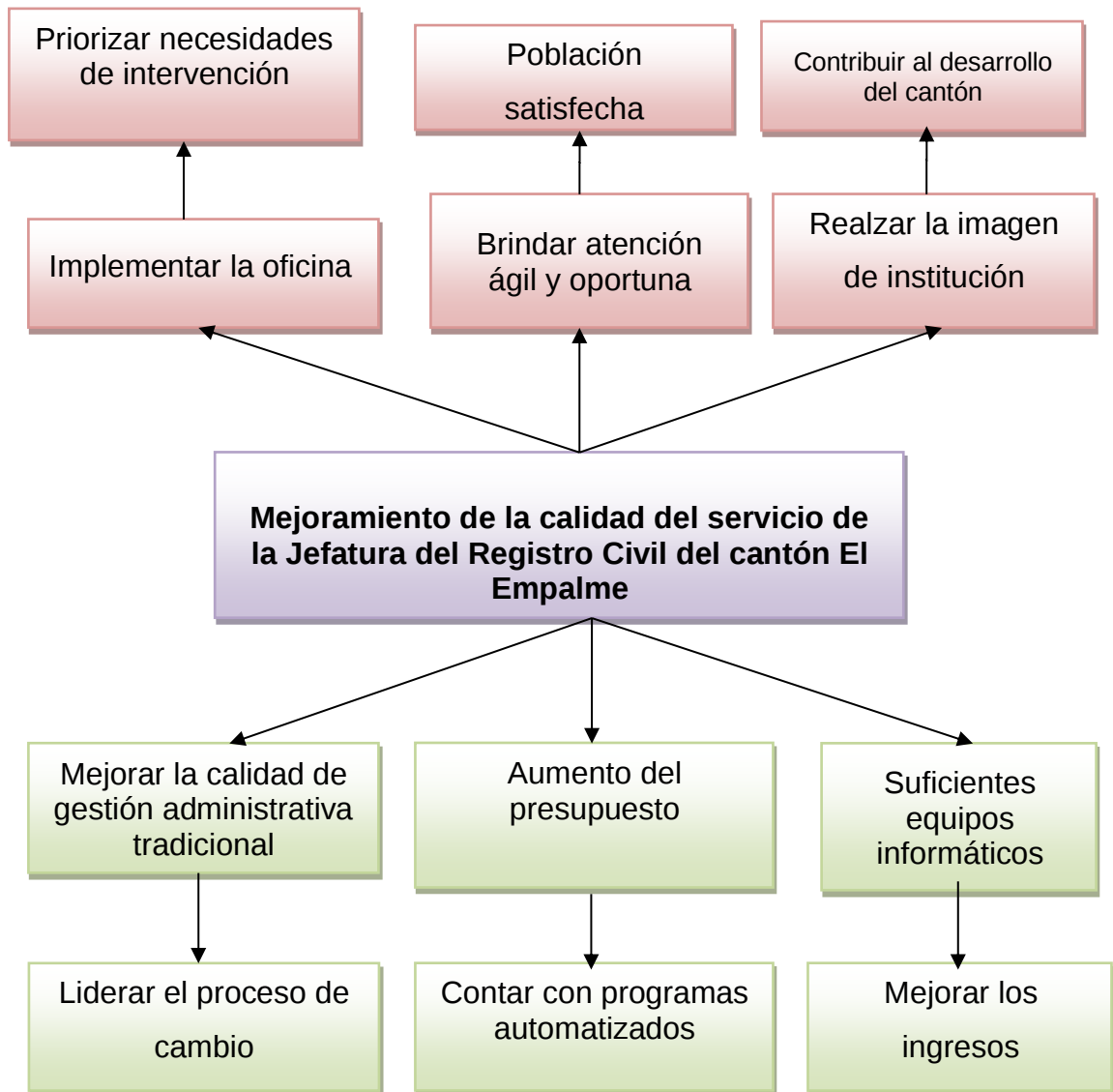


Figura 4. Matriz de objetivos del cantón El Empalme

Elaborado por el: Autor

4.1.2. Encuestas aplicada a la población del cantón El Empalme

4.1.2.1. Atención del Registro Civil

El 84% de la población no está de acuerdo con el actual sistema de atención que brinda el Registro Civil del Cantón El Empale, porque sus servicio son lentos y el 18% indicó que sí.

Cuadro 6. ¿Está de acuerdo con el actual sistema de atención del Registro Civil?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	16
No	319	84
No aplica	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.2. Demanda de los servicios

El 82% manifestó que demandan de atención de un servicio que responda a sus expectativas y el 18% indicó que no, es decir que la gran mayoría considera que la demanda exige un servicio mejor.

Cuadro 7. ¿Cree usted que la demanda de atención de los usuarios, exige de un servicio que responda a sus expectativas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	309	82
No	70	18
No aplica	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.3. Servicio automatizado

Todos los encuestados señalaron que el Registro Civil debe contar con un tipo de servicio automatizado para garantizar de esta manera un servicio de calidad a los usuarios.

Cuadro 8. ¿Considera usted que el Registro Civil debe contar con un tipo de servicio automatizado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	379	100
No	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.4. Incremente el personal

De acuerdo a la pregunta formulada si está de acuerdo en que se incremente el personal de esta Jefatura para atender la demanda de usuarios, el 74% manifestó que si y el 26% que no.

Cuadro 9. ¿Está de acuerdo en que se incremente el personal de esta Jefatura para atender la demanda de usuarios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	279	74
No	100	26
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.5. Local moderno

El 94% del total de las personas encuestadas señaló que es necesario que el Registro Civil cuente con un local moderno que brinde las comodidades del caso y el 6% no lo considera así.

Cuadro 10. ¿Cree usted necesario que el Registro Civil cuente con un local moderno que brinde las comodidades del caso?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	355	94
No	24	6
No aplica	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.6. Cumple con normas básicas

El 85% indicó que no considera que las instalaciones del Registro Civil cumplan con las normas básicas y el 15% si, esto es porque en muchas ocasiones los clientes desconocen la importancia de conocer la aplicación de normas para brindar un servicio de calidad.

Cuadro 11. ¿Considera que las instalaciones del Registro Civil cumplen con las normas básicas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	15
No	322	85
No aplica	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.7. Local propio

De acuerdo a la pregunta a qué atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado ni cuente con un local apropiado el 67% indicó que Falta de capacidad de gestión, el 26% Negligencia de autoridad y el 6% Centralismo burocrático, es decir que la gran mayoría le atribuye la gestión deficiente.

Cuadro 12. ¿A qué atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado ni cuente con un local apropiado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Negligencia de autoridad	100	27
Centralismo burocrático	24	6
Falta de capacidad de gestión	255	67
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.8. Servicio de calidad

Todos los encuestados indicaron que si están de acuerdo en que los servicios que brinda el Registro Civil deben ser de calidad, esto obliga a realizar un cambio en la infraestructura e incorporar tecnología de punta para cumplir con los requerimientos que demanda la población.

Cuadro 13. ¿Está de acuerdo en que los servicios que brindan las instituciones públicas deben ser de calidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	379	100
No	0	0
No aplica	0	0
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.9. Medida de la calidad de los servicios

El 73% de la población califica al Registro Civil del cantón El Empalme de regular en cuanto a la evaluación del desempeño por la calidad de los servicios que presta, el 24% Buena y el 3% Muy Buena.

Cuadro 14. ¿Si la evaluación del desempeño de las instituciones públicas se mide por la calidad de los servicios, qué calificación le daría al Registro Civil del cantón El Empalme?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	10	3
Buena	91	24
Regular	278	73
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.2.10. Alternativa para alcanzar la calificación

De acuerdo a los resultados sobre la calificación propone como alternativa para mejorar la misma, el 74% contar con servicio automatizado, el 21% mejorar el sistema de atención y el 5% Incremento de personal,

Cuadro 15. Si su calificación es buena o regular, ¿qué propone como alternativa para que alcance una calificación de Muy Buena?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Incremento de personal	20	5
Mejore el sistema de atención	79	21
Contar con servicio automatizado	280	74
Total	379	100

Fuente: Encuesta a la población El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.3. Entrevista aplicada al jefe de registro civil del cantón el empalme

Cuadro 16. Entrevista aplicada al jefe de registro civil del cantón el empalme

Pregunta	Respuesta	Criterio
1. ¿A qué causas atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado?	Presupuesto	Se debe al limitado presupuesto para dotar de equipos e infraestructura adecuada.
2. ¿Cree usted que la ciudadanía del cantón El Empalme está conforme con el tipo de atención que brinda el Registro Civil?	No	La mayoría de la población siempre se queja, por el espacio y el lento proceso por falta de automatización no permite dotar de un servicio de calidad.
3. ¿Si las demandas de los usuarios del servicio del Registro Civil de este cantón creció de manera acelerada, a qué se debe que esta dependencia no haya crecido en igual proporción?	Apoyo de las autoridades.	Como se manifestó anteriormente, el apoyo de parte de las autoridades de turno es limitado, lo cual ha incidido en los servicios.
4. ¿Considera factible que el Registro Civil disponga de una oficina con servicio automatizado?	Si, así mejora el servicio	Para creación de la oficina hay una partida presupuestaria y además se cuenta con un terreno.

Fuente: Entrevista
Elaboración: Autor

4.1.4. Entrevista aplicada al rector del colegio Velasco Ibarra

Cuadro 17. Entrevista aplicada al rector del colegio Velasco Ibarra

Pregunta	Respuesta	Criterio
1.- ¿Cuál es su criterio respecto del actual tipo de servicio que brinda el Registro Civil de este cantón?	Deficiente, porque mucho se demoran para entregar un documento.	No dispone de las condiciones necesarias, y tecnología para ofrecer un buen servicio.
2.- ¿A qué atribuye usted que se deba el sistemático deterioro de la calidad de servicios que brinda el Registro Civil?	A la gestión por conseguir mejoras	Las autoridades no apoyan por falta de gestión de los directivos, lo cual ha incidido en los servicios.
3.- ¿Si las demandas de los usuarios exigen del Registro Civil un servicio de calidad, por qué está dependencia no avanza en dicha proporción?	Porque no hay un personal comprometido institucionalmente.	Se debe capacitar al personal en cuanto a la prestación de servicio.
4. ¿Considera factible que el Registro Civil disponga de una oficina con servicio automatizado?	Si, para que brinde un buen servicio	Porque la oficina permitirá dotar de un ambiente de trabajo adecuado e implementos para su desempeño diario.

Fuente: Entrevista
Elaboración: Autor

4.1.5. Entrevista aplicada presidente de los barrios del Cantón el Empalme

Cuadro 18. Entrevista aplicada presidente de los barrios del Cantón el Empalme

Pregunta	Respuesta	Criterio
1.- ¿Cuál es su criterio respecto del actual tipo de servicio que brinda el Registro Civil de este cantón?	Malo porque es lenta la entrega de los documentos e información.	Las condiciones de la infraestructura y tecnología son malas para ofrecer un buen servicio.
2.- ¿A qué atribuye usted que de deba el sistemático deterioro de la calidad de servicios que brinda el Registro Civil?	A la gestión de los empleados.	La falta de gestión de los directivos, incide en los servicios, por cuanto no se puede dotar de los equipos necesarios.
3.- ¿Si las demandas de los usuarios exigen del Registro Civil un servicio de calidad, por qué está dependencia no avanza en dicha proporción?	El personal no está capacitado.	Capacitar al personal en cuanto a la prestación de servicio.
4. ¿Considera factible que el Registro Civil disponga de una oficina con servicio automatizado?	Si, sería una buena alternativa.	Porque permitirá dotar de un ambiente de trabajo e implementos adecuados para su desempeño diario.

Fuente: Entrevista
Elaboración: Autor

4.1.6. Estudio de mercado

4.1.6.1. Demanda

Según el resultado de las encuestas para el año 2012 se necesita 76.789 brindar servicios a la comunidad, se proyecta la cantidad de proyectos necesarios para los años siguientes con una tasa de crecimiento de 3,14 %. (INEC, 2010).

4.1.6.2. Demanda actual

La demanda actual de año 2012 es de 76.789 está contemplada por los servicios que se presta anualmente a la población.

Cuadro 19. Servicios que presta el Registro Civil

	X Años	y Producción (TM)	x²	xy
2011	1	74.451	1	74.451,00
2012	2	76.789	4	153.577,52
Σ	3	151.239,76	5	228.028,52
$\bar{x}$	1,50	75.619,88	2,50	114.014,26

Fuente: Inec 2010.

4.1.6.3. Proyección de demanda futura

La totalidad de servicios, hasta el 2017 son 88.477,57 anuales con la implementación de la oficina nueva para su funcionamiento. Cuadro 20.

Cuadro 20. Servicios que demanda del Registro Civil

Año	Nº servicios	TCP 3,14%
2013	79.126,52	3.14%
2014	81.464,28	3.14%
2015	83.802,05	3.14%
2016	86.139,81	3.14%
2017	88.477,57	3.14%

TCP: Tasa de Crecimiento Poblacional

Elaboración: Autor

4.1.6.4. Oferta

La oferta está determinada por la cantidad de servicios que se han prestado en el cantón, para presentar dicha oferta, en la cual se ha destinado grandes rubros para estos menesteres.

4.1.6.5. Oferta actual del Registro Civil

La oferta actual de año 2012 es de 34.411 está contemplada por los servicios que se presta anualmente., además cabe señalar que se presentó una disminución de los servicios en relación al año anterior por diferentes factores externos.

Cuadro 21. Servicios que presta el Registro Civil

Servicios	Años	
	2011	2012
Inscripciones de nacimientos	2.433	2.107
Inscripciones de defunciones	316	334
Inscripciones de matrimonios	252	161
Inscripción de sentencia	45	51
Extensión de partidas	19.392	17.249
Otros servicios	6.107	1.611
Área de cedulaación	18.583	12.898
Total	47.128	34.411

Fuente: Registro Civil, año 2013

4.1.6.6. Proyección de la oferta

La oferta total para el año 2017 es de 40164 servicios que prestará al año, la cual fue proyectada considerando el 3.14% del incremento poblacional anual.

Cuadro 22. Oferta actual del Registro Civil

Año	Nº servicios	TCP 3,14%
2013	35.492	3.14%
2014	36.606	3.14%
2015	37.755	3.14%
2016	38.941	3.14%
2017	40.164	3.14%

Elaboración: Autor

4.1.6.7. Demanda insatisfecha

Para la determinación de la demanda insatisfecha futura se utilizó el método de los mínimos cuadrados, mismo que nos permite conocer la proyección de la oferta y demanda futura y así conocer la demanda insatisfecha, tal como se muestra en el cuadro 23.

Cuadro 23. Demanda insatisfecha proyectada en el Registro Civil El Empalme

Años	Oferta	Demanda	D.I.
2013	35.492	79.127	-43.635
2014	36.606	81.464	-44.858
2015	37.755	83.802	-46.047
2016	38.941	86.140	-47.199
2017	40.164	88.478	-48.314

D.I. Demanda insatisfecha

Elaboración: Autor

4.1.7. Estudio técnico

4.1.7.1. Localización

Localización provincial.- El proyecto de factibilidad está ubicado en el Cantón El Empalme, provincia del Guayas.



Figura 5. Ubicación del cantón El Empalme

Localización cantonal.- Por tratarse de un Departamento de Investigación y Desarrollo esto se dará dentro del Cabildo Empalmeño.

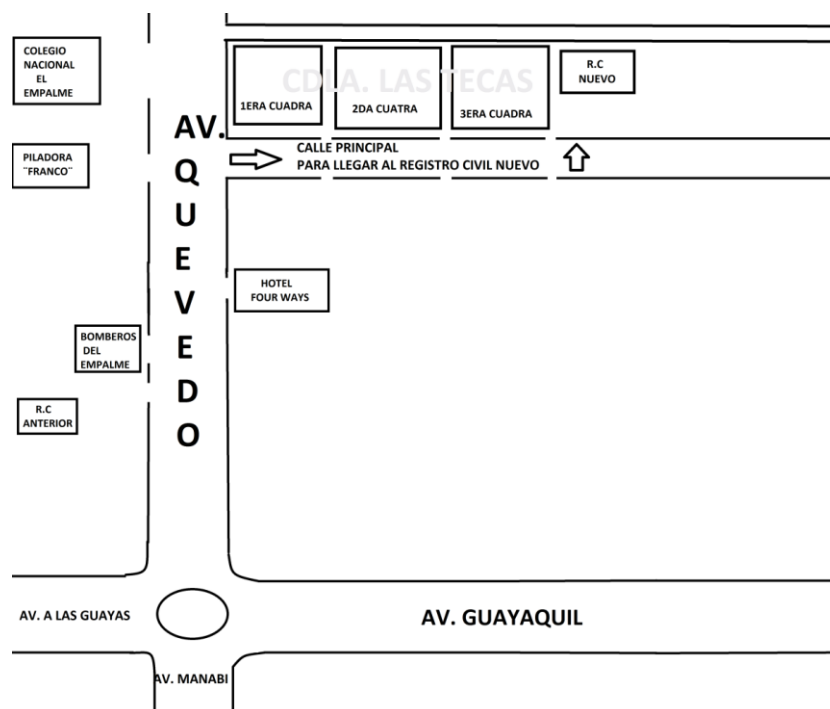


Figura 6. El Registro Civil del cantón El Empalme

4.1.2.2. Tamaño

Se estima realizar el 100% de los servicios que se necesita actualmente en beneficio de la comunidad, además la oficina prevé la ejecución del proyecto.

Cuadro 24

Cuadro 24. Proyección de número de servicios a ofrecer en el Registro Civil en El Empalme

Años	Tamaño proyectado	Porcentaje de la demanda insatisfecha
2013	43.635	100
2014	44.858	100
2015	46.047	100
2016	47.199	100
2017	48.314	100

Elaboración: Autor

Cuadro 25. Proyección de número por servicios a ofrecer en el Registro Civil en El Empalme

Servicios	Años						
	2012	%	2013	2014	2015	2016	2017
Inscripciones de nacimientos	2107	6	2.672	2.747	2.819	2.890	2.958
Inscripciones de defunciones	334	1	424	435	447	458	469
Inscripciones de matrimonios	161	0	204	210	215	221	226
Inscripción de sentencia	51	0	65	66	68	70	72
Extensión de partidas	17249	50	21.873	22.486	23.082	23.659	24.218
Otros servicios	1611	5	2.043	2.100	2.156	2.210	2.262
Área de cedulação	12898	37	16.355	16.814	17.259	17.691	18.109
Total	34411	100	43.635	44.858	46.047	47.199	48.314

Elaboración: Autor

4.1.7.3. Recursos

La oficina a instalarse en un espacio de 18 x 22 mt² en el Cantón El Empalme, es necesario de las siguientes áreas.

- 1 Jefe cantonal
- 5 Módulos universales
- 2 Información
- 1 Jurídico
- 3 Archivo
- 1 Resoluciones o rectificaciones
- 1 Recaudaciones
- 1 Mantenimiento
- 1 Producción
- 1 Jefe de procesos

Materiales que se utilizará en la implementación

- 14 Escritorios
- 14 Computadoras
- 15 Sillas
- 10 Sillas para la sala de espera
- 2 Impresoras de cedula
- 9 Impresoras normales
- 1 Tuneros
- 2 Cámaras
- 1 Internet
- 1 Planta de energía
- 1 Aire acondicionado
- 1 Alarma
- 6 Archivadores

Para la instalación de la nueva oficina del registro civil se prevé transformar un área del cabildo para dar espacio a este departamento, tal como se muestra en el plano de adecuación- Figura 7.



Figura 7. Plano de la oficina del Registro Civil de El Empalme

4.1.7.4. Proceso de cada uno de los servicios

CEDULACIÓN

Primera Vez

Ecuatorianos:

Cedulación por primera vez a ecuatorianos por nacimiento, reconocimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país.

Costo: \$5.00.

- Partida de nacimiento certificada, la cual se emite desde cualquiera de las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y **Cedulación o documento emitido** por el sistema informático o su equivalente digital.
- Carnet de estudiante o certificado que acredite su nivel de instrucción u ocupación (original y copia).

- Para personas con discapacidad, se presentará carnet del CONADIS (original y copia).

Renovación

Costo para renovación: \$10.00.

Costo por robo o pérdida: \$15.00.

Personas Obligadas a obtener Cédula de Ciudadanía:

- Todos los ciudadanos de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento, reconocimiento o por naturalización y a los ciudadanos extranjeros residentes en el país, un documento único que acredite su identidad.

Ecuatorianos por nacimiento, naturalización o reconocimiento

Requisitos:

Cédula anterior (En caso de pérdida o robo no es necesario este requisito).

Las personas con capacidades especiales deben presentar el carné del CONADIS (original y copia).

Matrimonios

Requisitos Generales

Costos:

50.0 matrimonio en Sede (Incluye 2 cédulas de los contrayentes)

250.00 Matrimonio Fuera de Sede (Incluye 2 cédulas de los contrayentes)

Matrimonio de ecuatorianos solteros mayores de edad

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes (Original y Copia legible).

2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

1. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
2. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.
3. Si estuviere administrando bienes de los menores de edad que se encuentran bajo su patria potestad presentar Inventario Solemne de Bienes, trámite que debe ser practicado ante un Juez de lo Civil.
4. En caso de no ejercer la patria potestad del menor presentar Declaración Juramentada de no tener la patria potestad, trámite que se realizara en una Notaria.

Matrimonio Ecuatorianos solteros menores de edad

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes (Original y Copia legible).
2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. Copia Íntegra de la Partida de Nacimiento del/la contrayente menor de edad (Válida por 90 días).
4. Presencia del padre, madre o persona a cuyo cargo está la patria potestad del menor, portando su cédula de ciudadanía y certificado de votación (original y copia); si uno de los padres es fallecido presentar partida de defunción.
5. Si uno de los progenitores están inhabilitados de ejercer la patria potestad dará la autorización el tutor o curador o quien ejerza la patria potestad.
6. Presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

7. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
8. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.
9. Si el hijo del contrayente menor de edad tuviere bienes se presentará el nombramiento de quien administra dichos bienes, trámite que se lo practicará ante un Juez de lo Civil.
10. En caso de no ejercer la patria potestad del menor presentar Declaración Juramentada de no tener la patria potestad, trámite que se realizara en una Notaria.

Uno o los dos contrayentes son divorciados

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes, con el estado civil actualizado (Original y Copia legible).
2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

4. Partida de matrimonio con la correspondiente subinscripción de divorcio.
5. Copia certificada de la sentencia de divorcio otorgada por el Juzgado respectivo o por la Jefatura de Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar donde se realizó la subinscripción del divorcio, o el acta debidamente notariada que declare la disolución del vínculo matrimonial, de ser el caso.
6. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
7. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.
8. Si estuviere administrando bienes de los menores de edad que se encuentran bajo su patria potestad presentar Inventario Solemne de Bienes, trámite que debe ser practicado ante un Juez de lo Civil.

9. No podrá contraer matrimonio dentro del año siguiente a la fecha en que se ejecutorió la sentencia, quien fue actor en el juicio de divorcio, si el fallo se produjo en rebeldía del cónyuge demandado. Esta prohibición no se extiende al caso de que el nuevo matrimonio se efectúe con el último cónyuge.
10. La mujer cuyo matrimonio se ha disuelto por nulidad o divorcio, no podrá contraer nuevo matrimonio, sino han transcurrido por lo menos trescientos días desde la fecha en que subinscribió la sentencia en el Registro Civil, salvo que probare ante el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, o autoridad que celebre el matrimonio mediante certificado médico otorgado por hospital o centro de salud pública o privado, de no encontrarse embarazada; sin embargo, podrá contraer matrimonio, sin presentar certificado médico, si el nuevo matrimonio se efectuó con el último cónyuge, o si el futuro cónyuge expresa, ante la autoridad que celebra el matrimonio reconocer como suyo el hijo que está por nacer.

Miembros de las FFAA

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes (Original y Copia legible).
2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. Credencial del Militar (Original y Copia legible).
4. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

5. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
6. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.

En caso de:

Divorciado: Se aplicará lo establecido en el Instructivo.

Viudo: Se aplicará lo establecido en el Instructivo.

Uno o los dos contrayentes son viudos

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes, con el estado civil actualizado (Original y Copia legible)
2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

4. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
5. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.
6. Si estuviere administrando bienes de los menores de edad que se encuentran bajo su patria potestad presentar Inventario Solemne de Bienes, trámite que debe ser practicado ante un Juez de lo Civil.
7. La viuda no podrá contraer nuevo matrimonio, si no han transcurrido por lo menos trescientos días desde la fecha en que falleció el marido, salvo que probare ante el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o autoridad que celebre el matrimonio, mediante certificado médico otorgado por hospital o centro de salud pública o privado, no encontrarse embarazada; sin embargo, podrá contraer matrimonio, sin presentar el certificado médico, si el futuro cónyuge expresa ante autoridad que celebra el matrimonio, reconocer como suyo el hijo que ésta por nacer.

Nota: Si el, o los contrayentes viudos son menores de edad, deben presentar la autorización de la persona que ejerza la patria potestad.

Uno de los dos contrayentes es extranjero residente

Requisitos

1. Cédula de Identidad del /la contrayente, (Original y Copia legible).
2. Pasaporte y Visa de residente, (Original y Copia legible).
3. Censo vigente, (Original y Copia legible).

4. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

5. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
6. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.

En caso de:

Divorciado: Sentencia de divorcio apostillada o autenticada en el Consulado del Ecuador del país de origen y traducida al español de ser el caso.

Viudo: Partida de defunción apostillada o autenticada en el Consulado del Ecuador del país de origen y traducida al español de ser el caso.

Matrimonio uno de los dos contrayentes es extranjero no residente

Requisitos

1. Movimiento Migratorio.
2. Permanencia legal de 75 días.
3. Pasaporte y Visa de no inmigrante, (Original y Copia legible).
4. Certificado de nacimiento y estado civil apostillado y legalizado en la Embajada o Consulado del país de origen en el Ecuador, traducido de ser el caso.
5. En caso de que no exista embajada, consulado o representante diplomático del país de origen acreditado en el Ecuador, el Ministerio de Relaciones Exteriores certificará sobre este particular, por lo que el contrayente extranjero deberá realizar declaración juramentada ante autoridad competente, en el que indique su estado civil, nacionalidad, fecha de nacimiento y nombre y apellido de los padres.
6. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

7. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.^[1] De tener hijos en otro compromiso, la declaración juramentada ante notario público.

En caso de:

Divorciado: Sentencia de divorcio apostillada o autenticada en el Consulado del Ecuador del país de origen y traducida al español de ser el caso.

Viudo: Partida de defunción apostillada o autenticada en el Consulado del Ecuador del país de origen y traducida al español de ser el caso.

Matrimonio miembros de la Policía en Servicio Activo

Requisitos

1. Cédula de Ciudadanía de los contrayentes (Original y Copia legible).
2. Certificado de Votación de los contrayentes (Original y Copia legible).
3. Credencial de Policía (Original y Copia legible).
4. Autorización de matrimonio emitida por la Comandancia General o Jefe inmediato.
5. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

6. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
7. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.

En caso de:

Divorciado: Se aplicará lo establecido en el Instructivo.

Viudo: Se aplicará lo establecido en el Instructivo.

Matrimonio de Refugiados

Requisitos

1. Tarjeta de identificación de refugio (Original y Copia legible).^[1]^[SEP]
2. Censo vigente (Original y Copia legible).^[1]^[SEP]
3. La presencia de dos testigos hábiles, quienes deben presentar cédula de ciudadanía o identificación y certificado de votación (Original y Copia legible).

Nota: Pudiendo a petición de parte haber otros testigos.

4. Si los contrayentes tienen hijos menores de edad en común presentar Partida de Nacimiento.
5. Si tienen hijos menores de edad bajo su patria potestad, deben presentar Curaduría Especial Protocolizada.
6. En caso de no ejercer la patria potestad del menor presentar Declaración Juramentada de no tener la patria potestad, trámite que se realizara en una Notaria.

Inscripción de matrimonios del exterior

Requisitos:

1. Certificado de Matrimonio legalizado y autenticado por Agente Diplomático o Consular del Ecuador, traducido y notariado ante autoridad competente.
2. Razón de Inexistencia emitida por la oficina de Registro Civil del Exterior de la Dirección General de Registro Civil.
3. Movimientos migratorios para determinar su domicilio (Av. Amazonas y República Policía de Migración).
4. Presencia de los cónyuges.
5. Cédula, papeleta de votación y Pasaporte según sea el caso, original y copia.
6. En caso de extranjeros residentes en el Ecuador podrán inscribir su matrimonio realizado en otro país con los documentos antes mencionados.

Defunciones

Inscripción oportuna (Hasta 48 horas)

Costo: El \$0.00

Lugar: El trámite se lo puede realizar a nivel nacional, en el lugar donde ocurrió el fallecimiento.

Personas Obligadas a inscribir:

- El cónyuge sobreviviente.
- Los hijos mayores de 18 años.
- Parientes mayores de 18 años.
- El jefe o director del establecimiento de salud donde hubiere ocurrido el fallecimiento.
- El jefe del reparto policial o militar en cuyo recinto hubiere ocurrido el fallecimiento; así como el jefe o director de establecimiento de correcciones o penitenciarias, en igual caso.
- La autoridad que hubiere intervenido en el levantamiento de cadáver.
- El capitán de la nave o avión o el conductor de cualquier otro vehículo de transporte en que hubiere ocurrido el fallecimiento.

Requisitos Generales.

- Constancia de defunción del INEC, firmado por el profesional competente que asistió al fallecido en el cual debe constar el sello y código o registro del médico (a excepción de aquellos profesionales que se encuentren realizando la práctica rural). Además debe presentar el sello respectivo del establecimiento de salud público o privado donde ocurrió el hecho. No se aceptará alteraciones ni enmendaduras (Original y Copia).
- Cuando el fallecimiento haya ocurrido sin atención profesional, la constancia de la defunción se llenará por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, o su delegado en base a la declaración juramentada de dos testigos, en los formularios que proporcione la entidad. No se aceptará con alteraciones ni enmendaduras.
- En caso de fallecimiento por muerte violenta, el médico legista llenará el formulario del INEC, haciendo constar su firma, sello y código o registro.

También debe constar el respectivo sello de autopsiado. En caso de que sea requerido se adjuntará el oficio de la autoridad judicial competente. (Original y Copia)

- Cédula de identidad o ciudadanía o copia de tarjeta índice o datos de filiación o partida de nacimiento del fallecido. (Original y Copia)
- Documento de identificación o pasaporte en caso que el fallecido sea extranjero (Original y Copia).
- Cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada de la persona que va a inscribir (Original y Copia).
- En caso de que, quien inscriba, sea extranjero se solicitará pasaporte o documento de identificación. (Original y Copia).
- En caso que no fuera posible comprobar la identidad del fallecido, se inscribirá la defunción con los datos que hubiesen podido obtener.

Base Legal

- El cónyuge sobreviviente o los hijos mayores de 18 años, podrán otorgar una autorización o poder ha una funeraria que funcione legalmente en el país, para que realice los trámites de inscripción de la defunción, en su nombre y representación.
- Autorización de traslado del cadáver emitido por autoridad competente; Fiscalía en caso de muerte violenta o Ministerio de Salud Pública en casos de muerte natural.

Inscripción tardía (Tras las 48 horas y hasta 60 días)

Requisitos Generales:

Para este trámite se solicitará los mismos requisitos establecidos para las inscripciones oportunas, más los siguientes:

- Razón de inexistencia otorgada por el Jefe de Registro Civil del lugar donde se produjo el fallecimiento y del lugar donde se encuentra sepultado.
- Certificado de sepultura otorgado por el administrador del cementerio.

Costo:

- \$5.00
- Razón de Inexistencia otorgada por Registro del exterior: \$2.00.
- Resolución Administrativa: \$2.00.

Lugar: La Resolución Administrativa e inscripción de la defunción se realizará única y exclusivamente en la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación Oficina Matriz – Quito.

Requisitos Generales:

- Documento de defunción, debidamente legalizado y autenticado por el Agente diplomático o consular del Ecuador en dicho país, o con el sello de apostillamiento legalmente traducido. Si estuviere autenticado por el Cónsul Ad-Honorem, requerirá la certificación del Ministerio de Relaciones Exteriores del Ecuador.
- Si no hubiere agente diplomático ni consular del Ecuador, certificará un agente diplomático o consular de cualquier estado amigo, y legalizará la certificación el Ministerio de Relaciones Exteriores del Ecuador.
- Razón de inexistencia o su equivalente del sistema informático otorgado por registros del exterior de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- Cédula de ciudadanía o Identidad o pasaporte de la persona que va a inscribir la defunción.

Lugar: las inscripciones oportunas o tardías pueden realizarse ante la Delegación Diplomática del Ecuador en el lugar donde ocurrió el fallecimiento.

Costo:

- \$5.00.
- Razón de Inexistencia: \$2.00.

Lugar: Podrá realizarse en cualquiera de las Jefaturas del Registro Civil, Identificación y Cedulación del país.

Requisitos Generales:

- Dos copias certificadas de la sentencia debidamente ejecutoriada.
- Razón de inexistencia del lugar de nacimiento otorgada por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado. También se puede emitir un certificado después de verificar la Razón de Inexistencia en el sistema informático de cualquiera de las oficinas del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Costo: \$0.00

Lugar: El trámite se lo puede realizar a nivel nacional, en el lugar donde ocurrió la muerte.

Personas Obligadas a solicitar la licencia de inhumación:

- Los hijos mayores de 18 años.
- Los parientes de la madre o el padre mayores de 18 años.
- Requisitos Generales:
- Estadístico de defunción fetal (INEC). Si se ha producido en un centro médico con ayuda profesional deberá estar firmado por el profesional, sello y número de código médico (a excepción de aquellos profesionales que se encuentren realizando la práctica rural). También puede ser llenado por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación. No se aceptará con alteraciones ni enmendaduras (Original y Copia).
- Cédula de ciudadanía, identidad y certificado de votación actualizado de la persona que va a solicitar el certificado de inhumación. Si la persona que lo solicitare no es ninguno de los padres deberá presentar el original de la cédula de ciudadanía, identidad o documento de identificación de uno de ellos.

Reconocimientos

Los hijos nacidos fuera de matrimonio podrán ser reconocidos por sus padres o por uno de ellos, y en este caso, gozarán de los derechos establecidos en la

ley, respecto del padre o madre que les haya reconocido. Podrán también ser reconocidos los que todavía están en el vientre de la madre. (Art. 63 en concordancia con el Art. 247 de la Codificación del Código Civil).

Costo

Temporalmente no disponible

Requisitos

- La persona que va a reconocer presentará su cédula de ciudadanía o identidad; pasaporte o cualquier documento identificador en caso de extranjeros, en original y copia;
- Certificado de votación original y copia según el caso;
- Copia íntegra de la partida de nacimiento de la persona a ser reconocida;
- Dos testigos con la cédula de ciudadanía o identidad y certificado de votación según el caso, en original y copia;
- Se puede realizar también con poder legalmente otorgado

Otras formas de reconocimiento

- Mediante escritura pública ante Notario o Cónsul del Ecuador en el extranjero;
- Mediante acto testamentario;
- Mediante acta suscrita ante el Juez de la Níñez y Adolescencia;
- Mediante acta suscrita ante un Juez de lo Civil; y,
- Mediante matrimonio posterior al nacimiento.

Requerimiento adicional para reconocimiento de hijo para extranjeros

En los actos de reconocimiento de hijo que efectúen los ciudadanos extranjeros en las Oficinas de Registro Civil, así como, previo a la subinscripción o marginación en la respectiva partida de nacimiento en la Jefatura Parroquial, Cantonal o Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación -cuando se realice por otra de las formas de reconocimiento que manda la ley-, los reconocientes extranjeros en situación regular, presentarán su Movimiento Migratorio actualizado, tendiente a cotejar

la época de concepción, acogándose a lo que dispone el artículo 62 de la Codificación del Código Civil. Igual requerimiento será para los extranjeros cuya fecha de permanencia legal en el país constante en su pasaporte ha caducado.

En el evento de que estos últimos no puedan presentar el certificado de movimiento migratorio, en su lugar presentarán declaración juramentada respecto a la fecha de su ingreso al país, el tiempo de su permanencia ininterrumpida en el Ecuador, y los demás datos concernientes al acto jurídico del reconocimiento de hijo; declaración juramentada que conlleva, en caso de falsedad, la pena prescrita para el delito de perjurio.

El trámite debe realizarse en la Unidad Norte de Quito (Av. NN.UU. y Amazonas)

Más información en: Ver resolución para extranjeros

Nacimientos

Inscripción Oportuna hasta (30 días después)

Costo: \$0.00.

Lugar: El trámite se lo puede realizar a nivel nacional.

¿Quiénes están obligados a inscribir?

- El padre.
- La madre.
- Los abuelos.
- Los hermanos mayores de 18 años.
- Otros parientes mayores de 18 años (hasta cuarto grado de consanguinidad).
- Representantes de instituciones de beneficencia o de policía, o las personas que recogieren a un expósito.

Requisitos Generales:

- Informe Estadístico de Nacido Vivo (INEC), firmado por el profesional que atendió el parto; constará el sello y código médico, a excepción de aquellos profesionales que se encuentren realizando la práctica rural. También se aceptará el sello respectivo del establecimiento o centro de salud público o privado. No se aceptará alteraciones ni enmendaduras (Original y Copia).
- Cédulas de ciudadanía o identidad y papeletas de votación actualizadas de los padres (original y copia), y/o partida de matrimonio actualizada (90 días a partir de su expedición).
- Presencia de los padres.
- Seleccione una opción para obtener los requisitos de Inscripción de Nacimiento Oportuno:

Padres casados entre sí**Además de los requisitos Generales se requiere:**

- La declaración al momento de inscribir el nacimiento tendrá valor de reconocimiento de hijo si fuere hecha personalmente por ambos padres o por uno de ellos.

La mujer sea casada y el cónyuge no sea el padre del hijo

A más de los requisitos Generales se requiere:

- La madre podrá inscribir el nacimiento de su hijo. Su declaración es suficiente y debe portar la cédula de ciudadanía o identidad. El hijo reconocido únicamente por su madre llevará sus apellidos paterno y materno. Si tuviere un solo apellido, éste se le asignará dos veces.

Los padres no sean casados entre sí**Además de los requisitos Generales se requiere:**

- Se requiere la presencia de ambos padres al momento de realizar la inscripción para que la filiación del inscrito quede debidamente establecida.

Madres solteras

Además de los requisitos Generales se requiere:

- La madre podrá inscribir el nacimiento de su hijo. Su declaración es suficiente y debe portar la cédula de ciudadanía o identidad. El hijo reconocido únicamente por su madre llevará sus apellidos paterno y materno. Si tuviere un solo apellido, éste se le asignará dos veces.

Uno o ambos padres sean miembros de la Comunidad Andina

- Se requiere el documento nacional de identificación con el cual se realizó el ingreso o la tarjeta Andina de Migración. (Original y copia).

Uno o ambos padres sea extranjero residente

- Debe presentar el pasaporte o documento nacional de identificación (original y copia) y el censo Vigente.

Uno o ambos padres sea extranjero no residente

- Pasaporte o documento nacional de identificación (original y copia)
- Movimiento migratorio expedido por la Dirección Nacional de Extranjería (actualizado).

Comparezca una tercera persona

- La tercera persona, de conformidad al Artículo 30 de la LRCIYC presentará su documento de identificación y papeleta de votación (original y copia).
- Para hacer constar la filiación del inscrito debe presentar las cédulas actualizadas de los progenitores con el estado civil de casados entre sí o partida de matrimonio actualizada (90 días a partir de su expedición).

La persona a inscribir sea un mandatario

- El poder General o Especial se celebra ante la autoridad competente o con el formulario pre impreso facilitado por la Institución, en el cual debe constar la facultad para inscribir y reconocer antes o después del nacimiento.
- Se requiere el documento de identificación del mandatario y el certificado de votación (original y copia).

Nacimiento ocurra en el domicilio

- Cuando el nacimiento haya ocurrido sin la atención de un profesional, el Informe Estadístico de Nacido Vivo (INEC) será llenado por el Jefe de Registro Civil Identificación y Cedulación o su delegado en base a la declaración juramentada de dos testigos o en los formularios pre impresos proporcionados por la entidad. No se aceptarán alteraciones ni enmendaduras.
- Se requiere la presencia de dos testigos, quienes deberán presentar cédula de ciudadanía o identidad y papeleta de votación (original y copia).
- Deben estar presentes ambos padres.

Declaración de paternidad o maternidad vía resolución dictada por un juez

- Se debe presentar la Resolución dictada por el Juez de la Niñez y Adolescencia en la cual se declare la paternidad o maternidad conforme lo establece el Artículo 131 numeral 2 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Desconocer la identidad de ambos progenitores

- Se inscribirá al niño o niña por Orden Judicial o Administrativa, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 36 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Inscripción Tardía (Pasados los 30 días)**Costo:**

- \$0.00.
- Razón de Inexistencia es: \$2.00.

Lugar:

Podrá realizarse en cualquiera de las Jefaturas del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Requisitos Generales:

Para este trámite, se solicitará los mismos requisitos establecidos para las inscripciones oportunas, más los siguientes:

- Razón de inexistencia del lugar de nacimiento otorgada por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cédulación o su delegado. También se puede emitir un certificado después de verificar la Razón de Inexistencia en el sistema informático de cualquiera de las oficinas del Registro Civil, Identificación y Cédulación.

Seleccione una opción para obtener los requisitos de Inscripción de Nacimientos pasados los 30 días:

Pasados los 14 años

Costo:

- Pasados los 14 hasta los 17 años, el costo de esta inscripción es de \$0.00
- El costo de esta inscripción pasados los 18 años es de \$5.00
- Razón de Inexistencia: \$2.00.

Lugar: Podrá realizarse en las Jefaturas del Registro Civil, Identificación y Cédulación del lugar donde ocurrió el nacimiento o en el domicilio del nacido.

Requisitos Generales:

Para este trámite se solicitará los mismos requisitos establecidos para las inscripciones oportunas, más los siguientes:

- Razón de inexistencia del lugar de nacimiento otorgada por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cédulación o su delegado. También se puede emitir un certificado después de verificar la Razón de Inexistencia en el sistema informático de cualquiera de las oficinas del Registro Civil, Identificación y Cédulación.
- Si la persona a inscribir estudia, se deberá presentar el certificado de estudios o documento que los justifique otorgado por el centro educativo correspondiente.

A partir de los 18 años hasta los 65 años

Costo: El costo de esta inscripción pasados los 18 años es de \$5.00

Adicional a los requisitos establecidos en las inscripciones de nacimiento tardías se exigirá el siguiente:

- Los mayores de 18 años deben realizar una declaración juramentada ante una autoridad competente. En caso de lugares donde no exista tal

autoridad, debe hacerlo ante el Jefe Político o el Presidente de la Junta Parroquial.

Debe indicar que nunca ha sido inscrito su nacimiento legalmente, el lugar y fecha en que nació, nombres, apellidos y nacionalidad de los padres

Nota: Se exceptúa de este requisito a las personas mayores de 65 años de edad, y personas con capacidades especiales.

Nacimiento ocurrido en el exterior registrado ante autoridad extranjera

Costo:

- Hasta los 17 años de edad, el costo de esta inscripción es de \$0.000.
- Pasados los 18 años, el costo es de \$5.00
- Razón de Inexistencia otorgada por Registro del exterior: \$2.00.
- Resolución Administrativa: \$2.00.

Lugar:

La Resolución Administrativa se realizará en la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación Oficina Matriz – Quito. Las inscripciones, luego de ser aprobadas por el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado, podrán realizarse en cualquiera de las jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación del país

Requisitos Generales:

- Copia certificada de la Resolución de Reconocimiento de Nacionalidad Ecuatoriana otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Razón de inexistencia, o su equivalente del sistema informático, otorgado por registros del exterior de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- Resolución emitida por el Jefe del Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- Cédula de ciudadanía o Identidad de quien solicita la inscripción; o documento identificación.

Inscripción ocurrida en el exterior registrado ante el representante diplomático del Ecuador

Lugar: Podrá Las inscripciones oportunas o tardías pueden realizarse ante la Delegación Diplomática del Ecuador en el lugar donde ocurrió el nacimiento.

Nacimiento por sentencia judicial

Costo:

- El costo de esta inscripción hasta los 17 años es de \$0.00.
- El costo de esta inscripción pasados los 18 años es de \$5.00 (Correspondiente al 50% de un salario mínimo vital del trabajador vigente).
- El costo de la razón de inexistencia es de \$2.00.

Lugar: Este tipo de inscripciones puede realizarse en cualquiera de las Jefaturas del Registro Civil, Identificación y Cedulación del país.

Requisitos Generales:

- Dos copias certificadas de la sentencia debidamente ejecutoriada.
- Razón de inexistencia del lugar de nacimiento otorgada por el Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado. También se puede emitir un certificado después de verificar la Razón de Inexistencia en el sistema informático de cualquiera de las oficinas del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Adopciones

Costo:

- El costo de esta inscripción es de \$15.00.

Requisitos Generales:

- Tres copias certificadas de la sentencia debidamente ejecutoriada.
- Copia de la marginación en el registro original de nacimiento que se procedió a cancelar.

Con las siguientes pautas del flujo de procesos, se pretende crear modelos que se adapten al proceso operativo que se debe realizar en el Registro Civil del cantón El Empalme.

Cada paso del proceso de elaboración de un proyecto debe ser secuencial además no debe exceder del tiempo estimado para que sea el verdadero reflejo de un trabajo de equipo.

4.1.8. Estudio organizacional y administrativo

4.1.8.1. Estructura organizacional

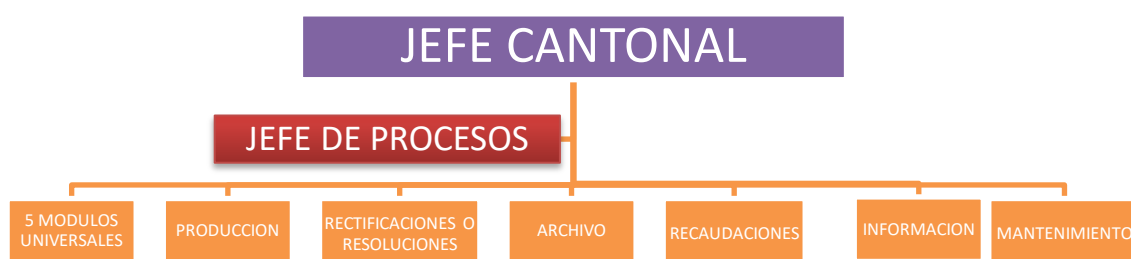


Figura 8. Organigrama del Registro Civil

4.1.8.2. Manual de funciones

Jefe Cantonal: Es el encargado de la administración, organización y la supervisión general del buen funcionamiento de la agencia. De no existir delegación de juez de matrimonio el delegado para casar dentro de la agencia es el jefe cantonal.

Supervisión De Procesos: Es el encargado de vigilar y hacer cumplir los procesos dentro del registro civil.

Operadores De Modulo: Son los responsables del enrolamiento y cedulação de los usuarios, así mismo, conferir los certificados varios (partidas computarizadas, datos biométricos, datos de filiación, etc.). Los módulos

universales pueden estar divididos en tres segmentos (nacimiento, defunción y rectificaciones).

Información: Es el responsable de la filtración y depuración de la información del usuario antes de llegar al módulo, es el primer contacto del usuario dentro de la agencia.

Recaudador: Es quien realiza los cobros de los servicios a realizar por parte de los usuarios.

Archivo: Son los responsable del custodio y cuidado de los libros de nacimiento, defunción y matrimonio así mismo del almacenamiento y organización de los archivos (expedientes, resoluciones y marginaciones de los libros) al mismo tiempo encargado de conferir partidas integrales de nacimiento, matrimonio y defunción.

Departamento Jurídico: Son quienes realizan las resoluciones administrativas, reconocimientos y demás artículos que le faculta la ley de registro civil.

Mantenimiento: Es el encargado de velar por el buen funcionamiento y prevención de los equipos que se utilizan dentro del registro civil.

Producción: es quien se encarga de revisar que los datos, la impresión y la foto de las cédulas estén correctamente procesadas, además, archivar la información del programa en el chip de la cédula y hacer la respectiva entrega al usuario su cédula.

4.1.8.3. Estructura legal

Financiamiento: bajo qué resolución o ley

Estado de Emergencia en la Dirección General de Registro Civil, en Quito, 21 de mayo de 2008. A través del decreto de la referencia, se declara en estado

de emergencia a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a fin de resolver la situación crítica por la que atraviesa y garantizar en debida forma el derecho a la entidad de los habitantes del Ecuador y prevenir una posible conmoción general.

En consecuencia, el Ministerio de Finanzas deberá asignar los recursos económicos y financieros que se requieren para superar la situación crítica; así como para la conclusión de la formulación del proyecto de modernización del Sistema de Registro Civil, Identificación y Cedulación, así como de la institución rectora y administradora del indicado sistema.

Fuente: Decreto No. 1064. RO 342 de 21 de mayo de 2008

4.1.8.4. Misión

"Realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información."

4.1.8.5. Visión

"Ser la entidad pública que garantice que todos habitantes del Ecuador, plenamente identificados, tengan acceso a sus derechos en un marco institucional de seguridad y confianza, recibiendo servicios de calidad con calidez."

4.1.8.6. Valores

- **Honestidad y Transparencia:** Los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores éticos, morales, de verdad y justicia. No solo decimos la verdad sino que la decimos de manera completa, es decir, lo bueno y lo malo.

- **Trabajo en equipo y Comunicación:** En esta institución trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.
- **Compañerismo y Respeto:** Los funcionarios respetamos y apoyamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- **Apertura al cambio:** Estamos conscientes de que para ser los mejores es necesario cambiar e innovar.
- **Actitud Positiva:** Mantendremos siempre una actitud positiva para encarar las situaciones diarias. Tener una actitud positiva es una característica de una alta autoestima.
- **Compromiso:** Nos hemos "puesto la camiseta" de la institución y actuamos en función de su bienestar dando siempre lo mejor de nosotros.

4.1.8.7. Objetivos estratégicos

General

Lograr la satisfacción de nuestros usuarios

Específicos

1. Mejorar la calidad del servicio prestado hacia nuestros usuarios
2. Optimizar la atención en las regiones .

3. Brindar seguridad y confianza en la administración de los datos de los ciudadanos

4.1.9. Estudio económico

Para la implantación el presente proyecto se prevé los siguientes costos, rubros que serán absorbidos por el Registro Civil de acuerdo al Decreto No. 1064. RO 342 de 21 de mayo de 2008, para el efecto se detallará por separado cada una de las cuentas que conforman la inversión en el presente proyecto.

4.1.9.1. Materiales y equipos

Los materiales y equipos que se necesitan para implementar la nueva oficina del Registro Civil se detallan en el cuadro 26, dan un total de 21.195.00 dólares.

Cuadro 26. Equipamiento para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Materiales	Cantidad	Valor	Total
Escritorios	14	200,00	2.800,00
Computadoras	14	800,00	11.200,00
Sillas	15	35,00	525,00
Sillas para la sala de espera	10	25,00	250,00
Impresoras de cedula	2	250,00	500,00
Impresoras normales	9	80,00	720,00
Tuneros	1	150,00	150,00
Cámaras	2	520,00	1.040,00
Internet (equipos)	1	750,00	750,00
Planta de energía	1	1.480,00	1.480,00
Aire acondicionado	1	680,00	680,00
Alarma	1	350,00	350,00
Archivadores	6	125,00	750,00
Total			\$ 21.195,00

Elaboración: Autor

4.1.9.2. Obra física

Las inversiones en obras físicas requeridas para el proyecto, forman parte de la inversión inicial, se incluyen en el cálculo de depreciación y amortización. La remodelación del sitio donde se ubicará la nueva oficina del Registro Civil incluye un presupuesto de obra, el cual alcanza a 20.883,28 dólares. Cuadro 27.

Cuadro 27. Presupuesto de obra de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Ítem	Descripción	Unidad	Cant.	P. Unt.	Subtotal (\$)
Obra civil oficinas					
1	Replanteo y trazado	m2	120,65	1,59	191,83
2	Mampostería bloque 9x19x39 cm.	m2	55,22	14,54	802,90
3	Viguetas y dinteles	ml	20,10	10,80	217,08
4	Enlucido vertical inc. filos	m2	110,45	4,99	551,15
5	Rotura de contrapiso en baños	Global	1,00	45,00	45,00
6	Sobrepiso hormigón simple e= 6 cm.	M2	120,65	11,45	1.381,44
7	Gradas de hormigón simple	MI	5,00	10,95	54,75
8	Rampa de acceso h. simple 1.20x1.410	Unidad	1,00	26,45	26,45
9	Mesón h. armado en recibidor 1.20 x 0.40 x 0.08	Unidad	1,00	33,20	33,20
10	Porcelanato en piso	m2	120,65	32,45	3.915,09
11	Cerámica en pared de baños	m2	11,18	18,25	204,04
12	Panel de aluminio negro, claro de 4 mm.	m2	30,12	105,00	3.162,60
13	Desmontada de puerta metálica existente	Unidad	1,00	34,50	34,50
14	Puerta enrollable en ingreso principal	m2	3,20	55,10	176,32
15	Puerta de aluminio y vidrio e= 6 mm.	m2	8,40	231,28	1.942,75
16	Puerta de madera teca 60/200 inc.	Unidad	2,00	145,00	290,00
17	Puerta de madera teca 80/200 inc.	Unidad	1,00	215,00	215,00
18	Puerta de madera teca 100/200 inc.	Unidad	1,00	235,00	235,00
19	Ventanas de aluminio y vidrio	m2	10,28	126,64	1.301,86
20	Reja metálica en ventana	m2	8,52	51,60	439,63
21	Muro de hormigón simple en jardineras	MI	10,50	9,45	99,23
22	Punto de aa.ss.	Unidad	6,00	39,77	238,62
23	Rejilla de piso	Unidad	2,00	8,65	17,30
24	Punto de aa.pp.	Unidad	4,00	32,43	129,72

25	Tubería guía aa.pp. pvc rosc. d= 1/2"	MI	12,00	4,65	55,80
26	Llave de paso d= 1/2"	Unidad	2,00	12,40	24,80
27	Inodoro tipo Edesa inc. accesorios	Unidad	2,00	98,50	197,00
28	Lavamanos tipo Edesa inc. accesorios	Unidad	2,00	81,40	162,80
29	Tapa de h. armado en cámara exist. inc. ángulo metálico en borde de cámara y tapa	Unidad	1,00	125,00	125,00
30	Punto de red de computadoras	Unidad	6,00	44,81	268,86
31	Punto de iluminación	Unidad	13,00	40,62	528,06
32	Foco tipo ahorrador 60 watt.	Unidad	13,00	12,25	159,25
33	Tomacorriente 110 v. pol.	Unidad	10,00	40,22	402,20
34	Tomacorriente 220 v. pol.	Unidad	3,00	54,81	164,43
35	Punto de teléfono	Unidad	2,00	44,71	89,42
36	Panel de control 6-12 inc. breakers y varilla de cobre	Unidad	1,00	220,00	220,00
37	Acometida a panel	MI	15,00	20,37	305,55
38	Plantas ornamentales en jardineras. Inc. Tierra Vegetal	m2.	8,25	23,50	193,88
39	Pintura interior - exterior	m2	465,99	4,60	2.143,55
Total obra civil oficinas					20.883,28

Fuente: Registro Civil El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.9.3. Adecuaciones del área exterior

La remodelación para la nueva oficina del Registro Civil con un área exterior, la cual tiene un costo de 7.447.62 dólares. Cuadro 28.

Cuadro 28. Presupuesto de área exterior de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Item	Descripción	Unidad	Cant.	P. Unitario	Subtotal (\$)
1	Demolición y desalojo de garita existente	Global	129,66	1,59	206,16
2	Replanteo y trazado	m2.	29,98	5,89	176,58
3	Excavación manual	m3	120,1	16,25	1.951,63
4	Bordillo hormigón simple	ml	38	21	798,00
5	Relleno material pétreo compactado	m3	135	25,4	3.429,00
6	Adoquín amarillo corriente	m2	45	18,25	821,25
7	Cerámica	m2	1	65	65,00
8	Acometida AA.PP. Cisterna Inc. Flotador	Unidad	129,66	1,59	206,16
Subtotal Área Exterior					\$7.447,62

Fuente: Registro Civil I El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.9.4. Recurso humano

El cálculo de los costos de sueldos del recurso humano inmerso en el proyecto, dando un total de 13.682.00 dólares mensuales y 164.184.00 dólares anuales. El detalle se aprecia en el Cuadro 29.

Cuadro 29. Recurso humano de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Personal	Cantidad	Valor	Mensual	Anual
Jefe cantonal	1	2.850,00	2.850,00	34.200,00
Módulos universales	5	648,00	3.240,00	38.880,00
Información	2	830,00	1.660,00	19.920,00
Jurídico	1	1.200,00	1.200,00	14.400,00
Archivo	3	520,00	1.560,00	18.720,00
Resoluciones o rectificaciones	1	480,00	480,00	5.760,00
Recaudaciones	1	495,00	495,00	5.940,00
Mantenimiento	1	680,00	680,00	8.160,00
Producción	1	635,00	635,00	7.620,00
Jefe de procesos	1	882,00	882,00	10.584,00
Total	17		\$13.682,00	\$164.184,00

Elaboración: Autor

4.1.9.5. Capital de trabajo

El capital de trabajo se lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente, estipulados para el primer mes de operatividad del proyecto, con un monto total de 5,755.04 dólares. Cuadro 30.

Cuadro 30. Capital de trabajo de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Rubros	Monto
Recursos humanos	\$ 13.682,00
Gastos generales	60,00
Servicios básicos	50,00
Mantenimiento de maquinarias y equipos	450,00
Implementos	2.545,38
Total	\$ 16.787,38

Fuente: Registro Civil de El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.9.6. Inversión total

Se refiere a la sumatoria de la inversión fija y los costos de operación, su estructura porcentual se detalla en la figura 10. La inversión total asciende a la cantidad de \$ 67.750,55., correspondiendo la inversión fija tangible el 73% (\$49.313.18); Inversión nominal 2% (\$1.650.00) y el capital de trabajo el 25% (\$16.787.38). Cuadro 31.

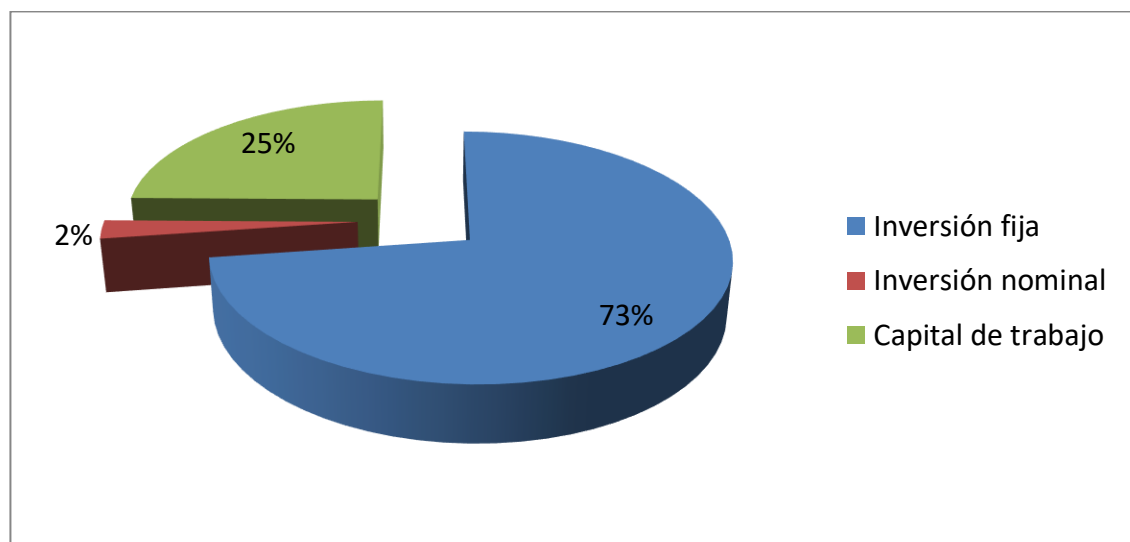


Figura 9. Participación porcentual de la inversión total

Cuadro 31. Inversión total de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Rubros	Monto
Inversión fija	
Obra física	\$ 20.670,56
Materiales y equipos	\$ 21.195,00
Área exterior	\$ 7.447,62
Total fija	\$ 49.313,18
Inversión nominal	
Gastos de constitución	1.200,00
Creación manual de proceso	450,00
Total nominal	\$ 1.650,00
Total activos fijos	50.963,18
Capital de trabajo	\$ 16.787,38
Total inversión	\$ 67.750,55

Fuente: Registro Civil El Empalme

Elaboración: Autor

4.1.9.7. Financiamiento

El presente proyecto será financiado en un 100% por el Gobierno Nacional, según Decreto No. 1064. RO 342 de 21 de mayo de 2008.

4.1.9.8. Depreciación

Los Activos tienen el potencial para generar beneficios económicos, también durante su vida útil, algunos están expuestos a depreciarse. La depreciación resulta ser el desgaste que sufre un Activo Fijo como resultado de su “Uso o Abuso”, para este caso las depreciaciones se establecieron del equipamiento de oficina, obra civil, mobiliario y área exterior dando un total anual de 5.921.84 dólares. Cuadro 32.

Cuadro 32. Depreciación anual de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Concepto	Valor	Porcentaje	Vida útil años	Valor residual	Valor a Depreciarse
Obra física	\$ 20.670,56	10%	10	2.067,06	\$ 1.860,35
Materiales y equipos	\$ 21.195,00	20%	5	4.239,00	\$ 3.391,20
Área exterior	\$ 7.447,62	10%	10	744,76166	670,285494
Total				\$ 7.050,82	\$ 5.921,84

Elaboración: Autor

El cuadro 33 muestra las proyecciones de las depreciaciones, así como el valor total a los cinco años del proyecto y el valor total en libros.

Cuadro 33. Proyección de depreciación de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Concepto	Periodo de depreciación					Valor a los 5 años	Valor Libro (\$)
	2013	2014	2015	2016	2017		
Obra física	1,879.50	1,879.50	1,879.50	1,879.50	1,879.50	11276,97	9,606.31
Materiales y equipos	1,121.60	1,121.60	1,121.60	1,121.60	1,121.60	5,608.00	1,402.00
Área exterior	619.38	619.38	619.38	619.38	619.38	3,716.27	3,165.71
TOTAL	3,620.48	3,620.48	3,620.48	3,620.48	3,620.48	20,601.24	14,174.02

Elaboración: Autor

4.1.9.9. Costos y gastos

En cuanto a los costos de operación, estos corresponden a los rubros que se detallan en el cuadro 34. Los costos de operación anuales ascienden a la cantidad de \$ 207.370,35.

4.1.9.10. Ingresos

Se ha obtenido el monto de ahorro promedio por cada servicio, que será percibido en los diversos Departamentos del Registro Civil del cantón El Empalme.

Estos son los ingresos que generará la Oficina del Registro Civil, será el beneficio a obtener con la propuesta, para lo cual se presenta el cuadro 35. Esto significa que habrá un ahorro del cabildo por cada servicio que se brinde. El presente proyecto aspira a recaudar beneficios económicos, por el monto de 201.848.00 dólares por concepto de ahorros para el primer año.

Cuadro 34. Costos y gastos proyectados de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Rubro	Años				
	2013	2014	2015	2016	2017
Costos fijos					
Jefe cantonal	34.200,00	35.910,00	37.705,50	39.590,78	41.570,31
Módulos universales	38.880,00	40.824,00	42.865,20	45.008,46	47.258,88
Información	19.920,00	20.916,00	21.961,80	23.059,89	24.212,88
Jurídico	14.400,00	15.120,00	15.876,00	16.669,80	17.503,29
Archivo	18.720,00	19.656,00	20.638,80	21.670,74	22.754,28
Resoluciones o rectificaciones	5.760,00	6.048,00	6.350,40	6.667,92	7.001,32
Recaudaciones	5.940,00	6.237,00	6.548,85	6.876,29	7.220,11
Mantenimiento	8.160,00	8.568,00	8.996,40	9.446,22	9.918,53
Producción	7.620,00	8.001,00	8.401,05	8.821,10	9.262,16
Jefe de procesos	10.584,00	11.113,20	11.668,86	12.252,30	12.864,92
Depreciación	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84
Total costos fijos	170.105,84	178.315,04	186.934,70	195.985,34	205.488,51
Costos Variables					
Gastos generales	720,00	756,00	793,80	833,49	875,16
Servicios básicos	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30
Mant. Maq. y equipos	5.400,00	5.670,00	5.953,50	6.251,18	6.563,73
Implementos	30.544,51	32.071,74	33.675,32	35.359,09	37.127,05
Total costos variables	37.264,51	39.127,74	41.084,12	43.138,33	45.295,25
Total costos de operación	207.370,35	217.442,77	228.018,82	239.123,67	250.783,76

Elaboración: Autor

Cuadro 35. Ingresos proyectados en la factibilidad para para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Rubros	Años														
	2013			2014			2015			2016			2017		
	Costo		Costo		Costo		Costo		Costo		Costo		Costo		Total
	Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	Total Servicios	unitario	
Inscripciones de nacimientos	2.672	2	5.344	2.747	2,2	6.043	2.819	2,42	6.823	2.890	2,7	7.693	2.958	2,9	8.662
Inscripciones de defunciones	424	2	847	435	2,2	958	447	2,42	1.082	458	2,7	1.220	469	2,9	1.373
Inscripciones de matrimonios	204	50	10.208	210	55	11.543	215	60,5	13.034	221	66,6	14.696	226	73,2	16.548
Inscripción de sentencia	65	10	647	66	11	731	68	12,1	826	70	13,3	931	72	14,6	1.048
Extensión de partidas	21.873	2	43.745	22.486	2,2	49.469	23.082	2,42	55.857	23.659	2,7	62.981	24.218	2,9	70.915
Otros servicios	2.043	5	10.214	2.100	5,5	11.551	2.156	6,05	13.042	2.210	6,7	14.705	2.262	7,3	16.558
Área de cedulación	16.355	8	130.843	16.814	8,8	147.962	17.259	9,68	167.070	17.691	10,6	188.376	18.109	11,7	212.109
Total	43.635		201.848	44.858		228.257	46.047		257.734	47.199		290.602	48.314		327.214

Elaboración: Autor

4.1.10. Estudio financiero

4.1.10.1. Estado de resultados

En el cuadro 46, se observa la utilidad neta, luego de descontar todos los costos y gastos que se incurren cada año de vida útil del proyecto. Para el primer año la pérdida es (5.522,73) dólares la misma que se incrementa positivamente para los siguientes años.

4.1.10.2. Flujo de caja

En el cuadro 37, el flujo de caja generado para el primer año es de 399.11 dólares, incrementándose en el sexto año en 54.646,02 dólares.

4.1.10.3. Punto de equilibrio

El nivel de equilibrio monetario del primer año es de \$ 208.620,79 con lo cual el Registro Civil ni pierde ni gana; con referencia al punto de equilibrio en unidades de proyectos, estos ascienden a 43.635,02 para el primer año. Esto da la pauta para conocer el nivel básico de producción que el inversionista tiene que producir para no perder ni ganar. Cuadro 38 y figura 10.

Cuadro 36. Estado de Resultado proyectado de factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Presentación	Años proyectados				
	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos netos	201.847,62	228.257,16	257.734,27	290.602,02	327.213,85
Costos de producción	37.264,51	39.127,74	41.084,12	43.138,33	45.295,25
Utilidad bruta	164.583,11	189.129,43	216.650,15	247.463,69	281.918,61
Gastos de mano de obra directa	170.105,84	178.315,04	186.934,70	195.985,34	205.488,51
Utilidad neta en ventas	(5.522,73)	10.814,39	29.715,45	51.478,35	76.430,09
Utilidad neta antes de impuestos	0	10.814,39	29.715,45	51.478,35	76.430,09
Reparto de utilidades a trabajadores	0	1.081,44	2.971,55	5.147,83	7.643,01
Utilidad antes de impuesto a la renta	0	9.732,95	26.743,91	46.330,51	68.787,08
Impuesto a la renta a utilidades	0	2.433,24	6.685,98	11.582,63	17.196,77
Utilidad neta	(5.522,73)	7.299,71	20.057,93	34.747,89	51.590,31

Elaboración: Autor

Cuadro 37. Flujo de caja proyectado de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Rubros	Años					
	0	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos por ventas		201.848	228.257	257.734	290.602	327.214
Costos variables		37.264,51	39.127,74	41.084,12	43.138,33	45.295,25
Costos fijos		164.184,00	172.393,20	181.012,86	190.063,50	199.566,68
Depreciación		\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84
UTILIDAD BRUTA		(5.522,73)	10.814,39	29.715,45	51.478,35	76.430,09
Impuesto a pagar (15%)			1.622,16	4.457,32	7.721,75	11.464,51
UTILIDAD NETA (antes de impuestos)		(5.522,73)	9.192,23	25.258,14	43.756,60	64.965,58
Impuesto a la renta (25%)			2.298,06	6.314,53	10.939,15	16.241,39
UTILIDAD NETA		(5.522,73)	6.894,17	18.943,60	32.817,45	48.724,18
Depreciación		\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84	\$ 5.921,84
Inversión fija	\$ 49.313,18					
Inversión nominal	\$ 1.650,00					
Capital de trabajo	\$ 16.787,38					
FLUJO DE CAJA	\$ (67.750,55)	399,11	12.816,01	24.865,44	38.739,28	54.646,02
VAN	\$ 16.148,50					
TIR	18%					
TASA DE DESCUENTO	0,12					

Elaboración: Autor

Cuadro 38. Punto de equilibrio de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Presentación	AÑOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Costos fijos	170.105,84	178.315,04	186.934,70	195.985,34	205.488,51
Costos variables	37.264,51	39.127,74	41.084,12	43.138,33	45.295,25
Total ingresos	201847,62	228257,163	257734,274	290602,018	327213,855
P. e. monetario	208.620,79	215.205,46	222.383,78	230.149,87	238.503,91
P. e. # unidad	43.635,02	44.858,35	46.046,68	47.198,92	48.313,94

Elaboración: Autor

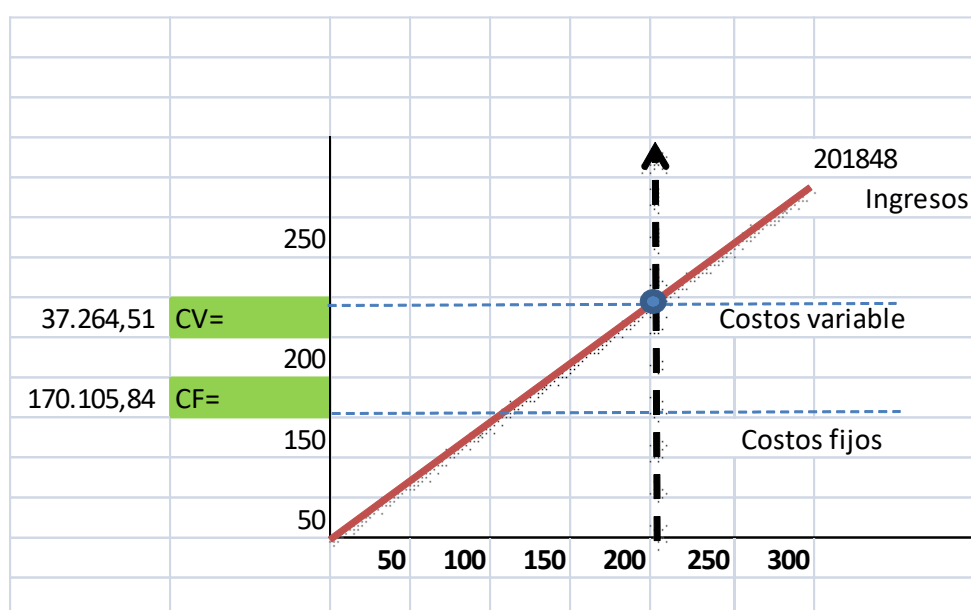


Figura 10. Punto de equilibrio del primer año

4.1.11. Evaluación Financiera

4.1.11.1. Relación Beneficio Costo

La relación beneficio costo actualizado se ha determinado dividiendo beneficio actualizado para el total de egresos actualizados, la misma que dio un resultado de 1.0, traduciéndose que por cada dólar invertido se obtiene de utilidad 0 centavos. Cuadro 39.

Cuadro 39. Relación Beneficio Costo de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

Detalle	Años proyectados				
	2013	2014	2015	2016	2017
Beneficios=	201847,6195	201847,62	201847,6195	201847,62	201847,62
12%	1,12	1,25	1,40	1,57	1,76
	180.221	160.912	143.671	128.278	114.534
Beneficios=	727615,4953				
Costos =	207.370,35	217.442,77	228.018,82	239.123,67	250.783,76
12%	1,12	1,25	1,40	1,57	1,76
	185152	173344	162299	151967	142301
Costos =	815064,2929				
RB/C	1				

4.1.11.2. Tasa interna de retorno (TIR) y valor actual neto (VAN)

La tasa interna de retorno es de 18%, superior a la tasa de interés del mercado, el proyecto es factible y viable desde el punto de vista económico. Se indica que cuando al actualizar al VAN este es positivo es muestra de liquidez para la entidad. Se lo detalla en el cuadro 37.

4.1.11.3. Tiempo de recuperación del capital

El período de recuperación de la inversión se define como el tiempo requerido para que la suma de los flujos de efectivo neto positivos, producidos por una inversión, sea igual a la suma de los flujos de efectivo negativos requeridos por la misma inversión, para el presente proyecto se recupera en 4 meses y 2 días. Cuadro 40.

Cuadro 40. Tiempo de recuperación del capital de la factibilidad para la creación de una oficina con servicio automatizado para el Registro Civil del cantón El Empalme, Año 2012.

\$ 67.750,55		Total inversión	
		Años/utilidad neta	
		2013	201848
		2014	
Suma	1 año	201848	
201848	se recupera	en 1 año	
\$ 67.750,55	¿?	\$ 67.750,55	X 1 \$ 0,34
		201848	
0	años	12	X 0,34 4,08
		30	X 0,08 2,4

4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados de la investigación de campo permitieron realizar el siguiente análisis: Respecto del criterio que la población tiene el Registro Civil del cantón El Empalme, los resultados del cuadro 6, demuestran que el 84 % indicó que no satisface las expectativas de la población, y por ende no se brinda un servicio de calidad; por lo que se requiere de una oficina que brinde servicios automatizados. **Gestión, (2009).** Según el avance tecnológico, toda empresa e institución debería tener un departamento o al menos una persona (community manager) dedicada exclusivamente al desarrollo de relaciones corporativas o a través de las redes sociales y de la web que disponga la empresa, ya que es vital conocer donde se encuentran los consumidores y usuarios y estar en contacto con esas personas que, a fin de cuentas, son el soporte que determina el éxito o el fracaso de la empresa.

En cuanto a la atención a los requerimientos de la ciudadanía, se atiende 100% a la población ya que es la única oficina que brinda los servicios de inscripción de nacimiento, matrimonio, certificados de defunción, entre

otros por ser un ente nacional. **Ortega, (2006)**. La oferta se clasifica en: monopólica, cuando existe un solo vendedor en el mercado; oligopólica, cuando hay más de un productor en el mercado pero en número reducido, de manera que la contribución de cada productor les permite controlar el mercado; y competitiva, cuando las empresas ofrecen un producto que es homogéneo, de tal manera que a los compradores les es indiferente comprar los productos de cualquier empresa. Es decir que la demanda es toda la población **Ortega, (2006)** Debe entenderse como la cuantificación de la necesidad real o psicológica de una población. La demanda prevé la cantidad de mercancía y servicios que pueden ser adquiridos a diferentes precios del mercado por un consumidor o conjunto de consumidores.

Respecto a personal técnico para el Registro Civil, de la población encuestada expresa que si tiene personal capacitado. Por lo visto, sólo es cuestión de disponer de herramientas de planificación técnica y estratégica que ayude a reorientar la marcha de la institución según los requerimientos

En la determinación de la demanda la totalidad de proyectos, hasta el 2017 son 43.635,02 servicios anuales, que sin embargo pueden ser realizados por el Registro Civil si existiera una Oficina Automatizada. La inversión total asciende a la cantidad de \$67.750,55., correspondiendo la inversión fija el 73 % (\$49.313.18, a los costos de operación el 25% (\$16.787.38) y nominal de 2% (\$1.650.00), para ello se cuenta con un presupuesto **Burbano, (2006)** El presupuesto es la distribución formal de la distribución que van a tener los recursos de una entidad para llevar a la realidad unas metas que deben estar enmarcadas dentro de unos objetivos que se buscan a largo plazo; por lo que el primer paso para elaborar un presupuesto es poner en claro qué rumbo quiere seguir la empresa a largo o mediano plazo, y en consecuencia prever las acciones y procedimientos en el futuro inmediato.

El presente proyecto será financiado en un 100% por el Gobierno Nacional y además se cuenta con la donación del terreno para el funcionamiento según partida presupuestaria del período 2013. En cuanto a los costos de operación anuales ascienden a la cantidad de \$ 207.370,35. Se ha obtenido el monto de ahorro promedio por cada servicio, que será en el Banco Interno. Estos son los ingresos de 201.847,62 dólares por concepto de ahorros para el primer año.

La utilidad neta, luego de descontar todos los costos y gastos que se incurren cada año de vida útil del proyecto. Para el primer año la utilidad es (5.522,73) dólares la misma que se incrementa positivamente para los siguientes años. El flujo de caja generado para el primer año es de 399.11 dólares, incrementándose en el quinto año en 54.646,02 dólares.

El nivel de equilibrio monetario del primer año es de \$ 208.620,79 con lo cual la institución ni pierde ni gana; con referencia al punto de equilibrio en unidades de servicios, estos ascienden a 43.635,02 para el primer año. La relación beneficio costo actualizado se ha determinado dividiendo beneficio actualizado para el total de egresos actualizados, la misma que dio un resultado de 1.0 La tasa interna de retorno es de 18%, superior a la tasa de interés del mercado 12%, el proyecto es factible y viable desde el punto de vista económico. Busca ordenar y sistematizar la información de carácter monetario proporcionado por el elemento económico. Esta información se refiere a los costos e ingresos determinados previamente en los estudios. Por un lado, se realiza el estudio de las fuentes de financiamiento y sus condiciones; y por otro, la rentabilidad del financiamiento. En otras palabras, se muestran dos enfoques: los recursos disponibles y sus condiciones, así como la viabilidad del proyecto. **Castro, (2008)**. Por otra parte, los resultados económicos, permitieron comprobar que la hipótesis de la investigación “El estudio de mercado determina que existe una demanda insatisfecha de los servicios

que presta el Registro Civil del cantón El Empalme”, determina que es factible, por lo que resultó positiva, y por lo tanto se acepta. Consiste en determinar la viabilidad financiera que tiene el proyecto en términos de recuperación del capital invertido -en este caso se reflejará en la calidad de los servicios que brinde a los usuarios-, capacidad de pago de los créditos, cálculo e interpretación de indicadores que permitan conocer la rentabilidad económica del proyecto. **Baca, (2008).**

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El análisis de la situación en torno a la gestión administrativa del Registro Civil del cantón El Empalme mediante el marco lógico, permitió conocer que la gestión no satisface las expectativas de la población.
- Se determinó la factibilidad técnica y económica para la implementación de la nueva oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, la misma que estableció que es factible.
- La investigación estableció la factibilidad de la implementación la nueva oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, a fin de que la institución cuente con la infraestructura y tecnología necesaria para brindar un servicio de calidad como lo establece.
- El análisis de viabilidad financiera para la implementación del proyecto de factibilidad de la nueva oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, arrojó resultados positivos para la recuperación económica.

5.2. Recomendaciones

- Ejecutar por parte de las autoridades pertinente la nueva oficina del Registro Civil del cantón El Empalme, toda vez que la investigación estableció su factibilidad; la institución necesita disponer de información necesaria para determinar sus prioridades de intervención
- Considerar por parte del Registro Civil del cantón El Empalme el análisis de viabilidad financiera para la implementación de la

nueva oficina, toda vez que la recuperación económica del proyecto es factible.

- Realizar por parte de los funcionarios del Registro Civil del cantón El Empalme con cierta periodicidad el análisis de la situación, a efecto de brindar un servicio de calidad para beneficio de la ciudad.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Revisión de bibliografía

ÁLVAREZ, Gavilanes, Juan, 2007, Diseño de materiales educativos para la UED, Ambato, p.5

BACAL, Robert, 2009, Cómo mejorar el rendimiento, Bresca Editorial, S.L., Barcelona, pp. 103-104

BACA, Urbina Gabriel, 2008, Evaluación de proyectos, 3° edición México, pp. 93-137

BURBANO, Jorge E., 2007, Presupuesto: Enfoque de gestión, planeación y control de recursos, Bogotá, pp. 86 y ss.

CÁRDENAS, Raúl y Nápoles, 2008, Presupuestos, teoría y práctica, 2° Edición, Editores, s. A., México, D.F. pp. 2 y ss.

CARDOSO, Pablo, 2010, Oportunidad de exportar tras crisis mundial, Gestión, Ecuador, N° 191, pp. 46-48

CASTRO, Ortega Alfonso, 2008, Proyectos de inversión, México, pp. 50 y ss.

CAZAR, Héctor, 2009, Compendio de Computación, Imprenta Molina, Quito – Ecuador, p. 3

DURÁN BALLEEN, Alegría, 2011, La nueva alternativa que revolucionará al Ecuador, Magazine IR., Canadá, Edición 13, p. 48-49

FRANCO, Catalina, 2010, Wikipedia, iPhone y Facebook, entre los 10 hitos de Internet de la década, Gestión, N° 193, Ecuador, pp. 72-73

GESTIÓN, 2011, Diez Pautas para montar su negocio en la web, Ciberespacio, Ecuador, N° 193, p. 80-81.

GESTION, 2010, El Ecuador 105 de 133 países en Competitividad, Cifras, N° 188, Ecuador, p. 73

GESTIÓN, 2009, La comunicación on line al servicio de las empresas, N° 185, Ecuador, 72

HERNÁNDEZ, Abrahán, 2008, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión, México, pp. 24 y ss.

IZQUIERDO, Edgar, 2011, Organizaciones emprendedoras, Aprendiendo a ser creativos, Gestión, N° 203, Mayo, Ecuador, pp. 71-72.

LAMB, Charles W., Hair, Joseph F., McDaniel, Carl, 2007, Marketing, Séptima edición, Colombia, pp. 13 y ss.

LUZ Richard J., y Barton A. Weitz, 2010, Posicionamiento de la marca. Conceptos básicos de marketing estratégico, pp. 14.

NAHMIAS, Steven, 2010, Gestión de operaciones, Bresca Editorial, S.L. España, pp.11-15.

NAVARRO, Wilson Ramón, Contabilidad de costos, Módulo VII, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, p. 8

NAVARRO, Peter, 2010, Contabilidad de Gestión, Bresca editores, S.L., Barcelona, p.33.

ORTEGA, Castro Alfonso, 2006, Proyecto de inversión, Primera edición, México, pp. 90 y ss.

RAMÍREZ, Daniarys, Marrero Aiblis, Domínguez Yasleny, (2009), Etapas del análisis de factibilidad, Editorial Centro Universitario, “Vladimir Ilich Lenin”, Las Tunas, Cuba,

RIVERA, Gordon, *et. al.*, Presupuesto, Planificación y Control, Sexto edición, México, S. A. de C.V., pp. 224 – 225.

REGISTRO CIVIL, 2011, Cantón El Empalme

.

SENACYT, 2010, Inversión en ciencia y tecnología se multiplicó en tres años, Gestión, N° 188, Ecuador, p.72

YÉPEZ, Jaime, 2011, Las revoluciones de Facebook, Gestión, N° 203, Mayo, Ecuador, pp. 54-58.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito.

LEY DE REGISTRO CIVIL, 2005, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito.

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIR, 2009, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN EL
EMPALME**

Se realiza una investigación con el objeto de conocer su criterio respecto del funcionamiento del actual sistema de atención del Registro Civil del cantón El Empalme y proponer una alternativa de solución.

1. ¿Está de acuerdo con el actual sistema de atención del Registro Civil?

SI () NO () No opina ()

2. ¿Cree usted que la demanda de atención de los usuarios, exige de un servicio que responda a sus expectativas

SI () NO () No opina ()

3. ¿Considera usted que el Registro Civil debe contar con un tipo de servicio automatizado?

SI () NO ()

4. ¿Está de acuerdo en que se incremente el personal de esta Jefatura para atender la demanda de usuarios?

SI () NO ()

5. ¿Cree usted necesario que el Registro Civil cuente con un local moderno que brinde las comodidades del caso

SI () NO () NO OPINA ()

6. ¿Considera que las instalaciones del Registro Civil cumple con las normas básicas?

SI () NO () NO OPINA ()

7. ¿A qué atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado ni cuente con un local apropiado?

Negligencia de autoridad ()

Centralismo burocrático ()

Falta de capacidad de gestión ()

8. ¿Está de acuerdo en que los servicios que brindan las instituciones públicas deben ser de calidad?

SI () NO () NO OPINA ()

9. ¿Si la evaluación del desempeño de las instituciones públicas se mide por la calidad de los servicios, qué calificación le daría al Registro Civil del cantón El Empalme?

Muy Buena () Buena () Regular ()

10. ¿Si su calificación es buena o regular, que propone como alternativa para que alcance una calificación de Muy Buena?

Incremento de personal ()

Mejore el sistema de atención ()

Contar con servicio automatizado ()

Anexo 2.

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA Y MUNICIPAL

ENTREVISTA APLICADA AL
JEFE DE REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN EL EMPALME

Se realiza una investigación con el objeto de conocer su criterio respecto del funcionamiento del actual sistema de atención del Registro Civil del cantón El Empalme y proponer una alternativa de solución.

1. ¿A qué causas atribuye que el Registro Civil no se haya modernizado?

.....
.....

2. ¿Cree usted que la ciudadanía del cantón El Empalme está conforme con el tipo de atención que brinda el Registro Civil?

.....
.....

3. ¿Si las demandas de los usuarios del servicio del Registro Civil de este cantón creció de manera acelerada, a qué se debe que esta dependencia no haya crecido en igual proporción?

.....
.....

4. ¿Considera factible que el Registro Civil disponga de una oficina con servicio automatizado?

.....
.....

ANEXO 3
Matriz Marco Lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<i>Componente 2:</i> Organización, Gestión del Cambio, y Recursos Humanos	En organización: a) Un nuevo organigrama; b) Categorización de puestos y Definición de competencias. c) La articulación de responsabilidades entre el nivel central y el local d) Nuevos procesos y procedimientos En Gestión del Cambio: a) Estrategia para la gestión del cambio. b) Estrategia y plan comunicacional. En recurso humano: a) Programa permanente de	□ Estrategia para la gestión del cambio e Informe de avances. □ Estrategia y plan comunicacional del nuevo Registro. □ Plan maestro del recurso humano de la DGRCIC; □ Plan de capacitación del personal de acuerdo con los nuevos modelos de Negocios y de operación.	□ Compromiso institucional de la DGRCIC de implementar el cambio □ Motivación del personal para aprovechar el programa de capacitación

	capacitación b) referencias internacionales de capacitación		
<i>Componente 3:</i> Modelo de Operación	a) Propuesta de manuales de operación; b) Sistematización de operaciones para manejo documental; c) Preparación de procesos coordinados para operación del registro	☐ Informes de consultoría sobre manuales de operación ☐ Modelo de sistemas de operación ☐ Encuestas sobre eficiencia de procesos	☐ Acceso a la información sobre inventarios y equipos ☐ Autorización para la supervisión de la red
<i>Componente 4:</i> Infraestructura Tecnológica.	a) Descripción de la situación tecnológica del registro; b) Propuesta de diseño de la arquitectura de sistemas de interconexión interna y externa; c) Informe de revisión y supervisión de la nueva red para la emisión segura de los documentos de identidad; y, d) Informe de evaluación del equipo de almacenamiento y de procesamiento de datos “back-office” incluyendo los puntos	☐ Informe con el diagnóstico de la situación tecnológica ☐ Informe de supervisión del montaje de la nueva red ☐ Pruebas aleatorias de datos almacenados y procesados ☐ Arquitectura propuesta ☐ Informe de factores a considerar para la elaboración de pliegos para adquisición de	☐ La DGRIC facilita la obtención completa de información. Y coopera con los consultores.
		Para todos los componentes:	asignación presupuestal Para todos los componentes:

		☐ Informes de: Avances de Proyecto, Evaluación de Medio Término ☐ Informes de Consultorías ☐ Informes de ejecución presupuestal ☐ Evaluaciones técnicas	☐ El personal con las capacidades necesarias se encuentran disponibles en el mercado y acepta capacitación adicional. ☐ Las asociaciones de empleados e involucrados aceptan las nuevas propuestas.
COMPONENTES			
<i>Componente 1:</i> Revisión del Marco Legal	a) Marco legal del registro e identificación de las personas revisado; b) Recomendaciones para la integración de normas sobre el manejo de datos registrales basadas en el análisis jurídico; c) Sugerencias para comparación internacional de bases legales utilizadas para sustentar el registro modernizado d) Propuesta para la regularización de los distintos casos de inconsistencias de información que surjan del proceso de	☐ Informe de consultoría con las normas revisadas y comentadas ☐ Compendio de normas	☐ La DGRCIC facilita la obtención completa de la normativa jurídica ☐ Asesor Jurídico apoya con análisis de leyes, decretos y reglamentos

	depuración del archivo maestro de ciudadanos.		
<i>Componente 2:</i> Organización, Gestión del Cambio, y Recursos Humanos	En organización: a) Un nuevo organigrama; b) Categorización de puestos y definición de competencias. c) La articulación de responsabilidades entre el nivel central y el local d) Nuevos procesos y procedimientos En Gestión del Cambio: a) Estrategia para la gestión del cambio. b) Estrategia y plan comunicacional. En recurso humano: a) Programa permanente de capacitación b) Referencias internacionales de	□ Estrategia para la gestión del cambio e informe de avances. □ Estrategia y plan comunicacional del nuevo registro. □ Plan maestro del recurso humano de la DGRCIC; □ Plan de capacitación del personal de acuerdo con los nuevos modelos de negocios y de operación.	□ Compromiso institucional de la DGRCIC de implementar el cambio □ Motivación del personal para aprovechar el programa de capacitación

	capacitación		
<i>Componente 3:</i> Modelo de Operación	a) propuesta de manuales de operación; b) sistematización de operaciones para manejo documental; c) preparación de procesos coordinados para operación del registro	☐ Informes de consultoría sobre manuales de operación ☐ Modelo de sistemas de operación ☐ Encuestas sobre eficiencia de procesos	☐ Acceso a la información sobre inventarios y equipos ☐ Autorización para la supervisión de la red
<i>Componente 4:</i> Infraestructura Tecnológica.	a) descripción de la situación tecnológica del registro; b) propuesta de diseño de la arquitectura de sistemas de interconexión interna y externa; c) informe de revisión y supervisión de la nueva red para la emisión segura de los documentos de identidad; y, d) informe de evaluación del equipo de almacenamiento y de procesamiento de datos “back-office” incluyendo los puntos de atención al público. e) Propuesta de factores a considerar para la elaboración de pliegos para adquisición de hardware y software para el sistema informático de la DGRCIC.	☐ Informe con el diagnóstico de la situación tecnológica ☐ Informe de supervisión del montaje de la nueva red ☐ Pruebas aleatorias de datos almacenados y procesados ☐ Arquitectura propuesta ☐ Informe de factores a considerar para la elaboración de pliegos para adquisición de hardware y software para el sistema informático de la DGRCIC.	☐ La DGRCIC facilita la obtención completa de información. Y coopera con los consultores.



Anexo 4

Entrevista con la Jefa del Registro Civil Del Cantón El Empalme.



Anexo 5

Una breve explicación de los tipos de servicios que presta el Registro Civil
Del Cantón El Empalme



Anexo 6

Libros de Nacimientos, Defunciones y Matrimonio del Registro Civil Del
Cantón El Empalme



Anexo 7

Expedientes de las inscripciones realizadas en el Registro Civil Del
Cantón El Empalme



Anexo 8

Construcción de la nueva Oficina con Servicio Automatizado Para el
Registro Civil Del Cantón El Empalme