



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LA IMPLEMENTACIÓN DE CERTIFICADOS GRATUITOS EN EL SERVICIO DE  
REGISTRO CIVIL DE VALPARAÍSO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN INTERNA EN  
EL CONTEXTO DE LA MODERNIZACION DEL ESTADO.**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE  
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**NOMBRE ALUMNO**

**Martha Camila Lepe Suárez**

**PROFESOR GUÍA**

**Carolina Bravo Manterola**

**Valparaíso, Enero 2017**



*Gracias a esas personas importantes en  
mi vida, que siempre estuvieron listas  
para brindarme toda su ayuda, ahora  
me toca regresar un poquito de todo lo  
inmenso que me han otorgado. Con todo  
mi cariño esta tesis se las dedico a  
ustedes:*

*Jorge Lepe Alegría, Papá*

*Elena Suárez Gómez, Mamá*

*Sebastián y Jorge, Hermanos*

*Georgina Gómez M., Abuela*

*(Q.E.P.D)*

## **Agradecimientos**

*Antes que todo darle las gracias a Dios, por el día a día, por la gran oportunidad vivida, por cada uno de los momentos vividos, por ayudarme en los momentos difíciles y por todas las bendiciones que me da.*

*Agradecer a mi familia, por acompañarme en esta travesía, por ayudarme y apoyarme siempre que los necesite, por la comprensión y la paciencia, por el sacrificio realizado durante estos 5 años, por todo y más, GRACIAS.*

*A mis amigas de estos 5 años, Claudia y Lesly, con las cuales compartí los mejores momentos de Universidad. Su apoyo en este proceso fue fundamental, ya que con ustedes crecí, aprendí y maduré. Las voy a querer y recordar por siempre.*

*Y finalmente, a los profesores de la Universidad, auxiliares y trabajadores de la FACEA de Las Heras que cada uno aportó un grano de arena para que hoy en día seamos Administradores Públicos con vocación de Servicio.*

# INDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MODERNIZACIÓN DEL ESTADO</b>	
1.1    Concepto de Modernización del Estado .....	11
1.1.1    Origen y Evolución de la Modernización del Estado en Chile .....	13
<b>CAPITULO II</b>	
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	
2.1    Concepto Gobierno Electrónico .....	17
2.2    Gobierno Electrónico en Chile .....	18
2.2.1    Agendas de Gobierno Electrónico en Chile .....	20
<b>CAPITULO III</b>	
<b>CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
3.1    Concepto Calidad .....	23
3.1.1    Importancia de la Calidad en los Servicios Públicos.....	24
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN</b>	
4.1    Características del Servicio de Registro Civil Valparaíso .....	25
4.1.1    Definición Estratégica .....	26
4.2    Sección Integral de Certificados del Registro Civil de Valparaíso. ....	28
<b>CAPITULO V</b>	
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>	
5.1    Planteamiento del Problema .....	29
5.2    Objetivos .....	30
5.2.1    Objetivo General .....	30
5.2.2    Objetivos Específicos.....	30
5.3    Tipo de Investigación .....	30
5.4    Finalidad de la Investigación .....	31
5.5    Descripción de Variables e Indicadores .....	32

5.6 Descripción Nominal de las Variables .....	34
5.7 Descripción de la Muestra .....	35
5.7.1 Distribución por género de los Funcionarios .....	35
5.7.2 Años de Servicio de los Funcionarios .....	36
5.7.3 Tipo de Contrato .....	36
5.8 Instrumentos Aplicados .....	37
<b>CAPITULO VI</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
6.1 Eficiencia en los ahorros del Servicio.....	38
6.2 Eficiencia en los tiempos de tramitación .....	39
6.3 Relación entre la implementación de certificados gratuitos y el cumplimiento de metas y objetivos de la sección de Certificados.....	40
6.4 Percepción del ambiente físico de su trabajo.....	41
6.5 Situaciones laborales (ausentismo, tensiones, estrés) y su relación con la implementación de certificados gratuitos vía Internet.....	42
6.6 Relación entre carga laboral e implementación de certificados electrónicos.....	42
6.7 Implementación de certificados gratuitos vía Internet y su relación con la calidad de atención para el usuario. ....	43
6.8 Capacitaciones relacionadas con la calidad de atención .....	44
6.9 Análisis de la Entrevista.....	44
6.10 Síntesis General de los aspectos analizados.....	47
<b>CONCLUSION GENERAL .....</b>	<b>50</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
ANEXO 1: ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS.....	57
ANEXO 2: Entrevista Semi-estructurada dirigida al Jefe de Oficina del Registro Civil de Valparaíso.....	60

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo tiene como objetivo conocer la percepción de los funcionarios de la Sección de Certificados del Registro Civil de Valparaíso en relación a la implementación de certificados gratuitos vía internet y su influencia en la gestión interna en el contexto de la Modernización del Estado.

La investigación se realizó por medio de encuestas personales a los funcionarios encargados de la sección, los cuales se encargan de emitir los certificados en oficinas.

Los resultados de la encuesta y la entrevista realizada al Jefe de Oficina del Registro Civil de Valparaíso, señalan los factores tanto externos como internos a los cuales se enfrentan día a día, los cuales no han permitido un impacto positivo para la gestión de los funcionarios y para el servicio en general.

Finalmente, se realizan sugerencias para el servicio en relación a las debilidades presentadas por los mismos funcionarios y el Jefe de Oficina.

Palabras Claves: Percepción, Funcionarios, Certificados Gratuitos, Registro Civil Valparaíso, Gestión, Modernización

## **ABSTRACT**

The following work aims to know the perception of officials of the Civil Registry Certificate Section of Valparaíso in relation to the implementation of free certificates via the Internet and its influence on internal management in the context of the modernization of the state

The results of the survey and the complementation of the interview conducted to the Head of the Civil Registry Office in Valparaiso indicate the external and internal factors that face day to day, which have not allowed a positive impact for the work of the Officials and for the service in general. Finally, suggestions are made for the service in relation to the weaknesses presented by the same officials and the Head of Office

Keywords: Perception, Officials, Free Certificates, Civil Registry Valparaíso, Management, Modernization

## INTRODUCCIÓN

Los proyectos modernizadores en Chile, han supuesto que la transformación constituye un desafío impuesto por la necesidad de adecuar al Estado a las nuevas realidades tecnológicas, económicas y sociales, generadas como consecuencia de un período de radicales cambios. El Estado como ente fundamental del país y sustentador de los servicios públicos, se ha visto en la necesidad de modernizar su funcionamiento, pasando de un Estado tradicional a uno innovador, en donde se satisfagan de la manera más eficaz y eficiente posible, las diversas necesidades de los ciudadanos.

Chile ha estado en constante cambio con la visión de alcanzar los cánones de la modernización, esto ha llevado precisamente a que después del Gobierno Militar los gobiernos democráticos orientasen sus labores a una nueva Gestión Pública, con un mayor énfasis en la eficacia y eficiencia de los Servicios públicos, a través de las Nuevas Tecnologías Informáticas Computacionales (NTIC), entre otros.

A partir de lo anterior, numerosas iniciativas han sido creadas y agrupadas bajo el concepto de Gobierno Electrónico, concepto que se inserta en el país de forma definitiva con el Instructivo presidencial del ex Presidente Ricardo Lagos, el que define esta herramienta como aquella que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto, el Gobierno Electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones.

Diversos servicios a partir de la puesta en marcha del Gobierno Electrónico han experimentado cambios profundos y estructurales, con el fin de mejorar su gestión interna logrando así el cumplimiento de los objetivos gubernamentales.

El Servicio de Registro Civil se ha destacado en el tiempo precisamente por ser un servicio a la vanguardia en la implementación de nuevas tecnologías, llegando a ser considerado como un ejemplo a seguir tanto en Chile como en Latinoamérica.

La finalidad del Servicio, con la ayuda de las nuevas tecnologías, es mejorar y simplificar procesos internos, mejorando su gestión y bienestar de los funcionarios, que vayan en directa relación con la calidad de servicio que se les entrega a los ciudadanos.

Así entonces, el presente trabajo desarrolla como problema de estudio ***“La percepción de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de Valparaíso acerca de la influencia en la gestión interna de la implementación de certificados gratuitos vía Internet”*** herramienta digital implementada a partir del año 2011.

El Objetivo General del presente estudio, consiste entonces en:

Analizar la percepción de los funcionarios de la Sección de Certificados en relación a la implementación de los Certificados Gratuitos vía Internet.

Y los objetivos Específicos:

1. Describir los conceptos Modernización del Estado, Gobierno Electrónico y Calidad.
2. Describir las características principales del Servicio de Registro Civil y de la Sección de Certificados.
3. Describir el proceso de implementación de certificados electrónicos en el Servicio.
4. Caracterizar al tipo de funcionario que desempeña funciones en el Registro Civil e Identificación de Valparaíso.
5. Identificar áreas de influencia en la gestión del servicio, como consecuencia de la implementación de certificados electrónicos.
6. Relacionar las áreas identificadas con la percepción de los funcionarios acerca del impacto en su desempeño.
7. Determinar la influencia de las áreas identificadas con los objetivos y metas del Servicio, en materia de certificados.

Asimismo, el trabajo desarrolla los fundamentos conceptuales relacionados con el concepto de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico y su evolución en Chile, posteriormente se desarrolla el concepto de Calidad en los Servicios Públicos, para continuar con la descripción metodológica del estudio, el análisis e interpretación de los datos y las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

El aporte que representa estudiar lo descrito, se relaciona con el levantamiento de información de tipo cualitativa y cuantitativa respecto a la implementación de certificados, ya que en la actualidad se desconoce esta información y del resultado de trabajos o investigaciones respecto a las consecuencias que esta implementación ha significado para los funcionarios de la administración pública, específicamente para el caso de este estudio, de la realidad del Registro Civil e Identificación, Valparaíso.

# CAPITULO I

## MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

### 1.1 Concepto de Modernización del Estado

“Modernización” en el diccionario de la Real Academia Española se refiere a “dar forma o aspecto moderno a las cosas antiguas”, remitiéndonos a lo “antiguo”, a lo “que existe desde hace mucho tiempo”.

Una característica del concepto “modernización del Estado” es que opera “como un paraguas conceptualizador que recoge un conjunto de fenómenos de adaptación del Estado a las nuevas realidades globales y, a partir de la crisis que ocurre hacia fines de la década de 1970<sup>1</sup> (CLAD, 1998) se convierte en el tema central de la agenda política mundial.

Todas las posiciones ideológicas coinciden en la necesidad de llevar a cabo cambios más o menos profundos en las administraciones públicas ya que las instituciones y aparatos estatales estaban desfasados tanto en el tiempo, como con las nuevas dimensiones de la sociedad (Garretón, 1992)

Es por lo anterior que el proceso de Modernización del Estado tiene como objetivo central realizar las adecuaciones necesarias, tanto en la estructura institucional del aparato estatal, como en la manera en que estas instituciones “hacen las cosas”, para aumentar la eficacia y eficiencia en sus funciones, de modo de servir mejor a la ciudadanía.

Lo anterior nos lleva a entender la modernización como un cambio metodológico y procedimental en el actuar del Estado, generando un nuevo paradigma

---

<sup>1</sup> En 1971 el presidente Nixon declaró que no convertiría el dólar en oro y procedió a devaluarlo. Esta medida desató la crisis mundial, que a causa de la dependencia sobre el dólar hizo un efecto dominó sobre las economías.

administrativo, que funcione como un instrumento al “servicio de la gente” donde prime la eficiencia, la transparencia y la evaluación de los resultados (Armijo, 2002)

La Modernización del Estado es un concepto aplicable a la Gestión Pública<sup>2</sup> ya que dice relación con el proceso de adopción de medidas que procurarían alcanzar los valores de la modernidad. La “Modernidad es, fundamentalmente, progreso humano, a escala humana, con resultados positivos para todos los seres humanos” (Hormazábal Zavala, 1996)

La Modernización de la Gestión Pública se le entiende como la incorporación de nuevos enfoques de índole empresarial, tales como Reingeniería, Benchmarking, Outsourcing, cuya finalidad es superar la administración burocrática que caracteriza a los países menos desarrollados. El proceso de Modernización de la Gestión Pública ha tenido por finalidad *“elevar las competencias y la capacidad de movilizar los recursos públicos de manera más eficiente, comprometiendo en su gestión y en sus resultados al conjunto de los actores que intervienen en la generación de los respectivos servicios, orientados a satisfacer los requerimientos de la sociedad”*. (CEPAL, 2011)

Este concepto de gestión pública se relaciona con el nuevo enfoque del Nuevo Gerencialismo o New Public Management, el cual se basa en la transición desde un paradigma burocrático de la Administración Pública hacia un nuevo paradigma Gerencial, que considera las transformaciones en el medio e incorporaba elementos probados con éxito en el mercado. (CEPAL, 2011)

Esta nueva gestión pública fusiona la utilización intensiva de las TIC teniendo como objetivo contribuir a la Gestión de Calidad<sup>3</sup> e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar procesos de soporte institucional y facilitar la

---

<sup>2</sup> es una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

<sup>3</sup> Se define como un “Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua”. (SUBDERE)

creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

### **1.1.1 Origen y Evolución de la Modernización del Estado en Chile**

Durante las décadas de 1970 y 1980, los cambios al interior del aparato estatal se acotaron a las funciones del sector público y a los sistemas de entrega de los mismos

La influencia del Gobierno, de la ideología neoliberal, otorgó una peculiaridad ya que dicha concepción planteaba un cambio de eje desde el Estado hacia el mercado como motor del desarrollo nacional, significando esto la retirada del Estado desde el área productiva y otorgando amplio espacio al sector privado, bajo el principio de subsidiariedad (Guzmán, 2000)

De este modo, se produjo un debilitamiento del sector público como consecuencia de las profundas mutaciones del papel que le correspondía al Estado en la sociedad chilena. Para Eduardo Aninat, las décadas anteriores al retorno de la democracia significaron un cierto deterioro en la imagen del Estado en donde se arraigó la idea de que el Estado era un administrador por esencia ineficiente, y en donde se optó por no invertir en las instituciones públicas, lo que debilitó la calidad de la prestación de servicios hacia los usuarios (Aninat Ureta, 1995)

El gobierno de Patricio Aylwin (1990-1994), que representaba el nuevo contexto vigente y que significó el regreso de la democracia, tuvo que enfrentar “una administración pública atrasada, empobrecida y con serias restricciones institucionales para una gestión más flexible y eficiente” (Gobierno de Chile, 2001)

Todo lo anterior llevó a la conclusión que era imprescindible emprender acciones para Modernizar la Gestión Pública y de este modo adecuarla al nuevo contexto democrático. La precariedad de esta situación llevó a que el Gobierno “concentrara sus esfuerzos y sus recursos en recuperar la capacidad operativa de los servicios públicos” (Marcel, 2006)

No obstante, las actividades del Gobierno del Aylwin estuvieron marcadas por la prudencia, “limitándose sólo a ajustes necesarios en la operación y estructura institucional del sector público” (Gobierno de Chile, 2001). Es por ello que, en este contexto, se optó por no realizar cambios drásticos que pudieran ser percibidos por la ciudadanía.<sup>4</sup>

Si bien, bajo la administración Aylwin se diseñó el camino que tomaría la Modernización del Estado, es bajo el gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000) donde el proceso modernizador comienza a implementarse en el aparato estatal.

El ex presidente Eduardo Frei Ruiz- en su gobierno sostuvo que el objetivo fundamental del proceso modernizador del estado, impulsado durante su Gobierno, sería la renovación y recuperación de las instituciones públicas, para así prestar servicios a la ciudadanía bajo estándares establecidos de calidad, en forma oportuna y con especial cuidado en lo que dice relación al trato hacia los usuarios.

Este proceso tuvo una visión gerencialista de la gestión Pública, con énfasis en la eficiencia, en un estilo orientado a resultados y en la aplicación de modernos principios de Gestión y en las nuevas tecnologías (más adelante se hará mención a esto). El modelo inspirador en el que se basó nuestro país, durante el gobierno del presidente Frei Ruiz-Tagle, se encuentra en la Modernización aplicada en el Reino Unido durante el gobierno de Margaret Thatcher (1979-1990) (Molina, 2006)

De este modo, se comenzaba un camino a través del cual se pretendía alcanzar el desafío de “cambiarle la cara” al aparato público.

Con el fin de continuar con la estrategia modernizadora, el ex presidente Ricardo Lagos (2000-2006) durante su mandato surgió el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado en donde a través del Instructivo N° 11 del 28 de junio

---

<sup>4</sup> <http://www.e-derecho.cl/downloads/gobiernoelectronicoenchilepdf.pdf>

de 2000 crea el Comité de Ministros para la Reforma del Estado y una Secretaría Ejecutiva encargada de implementar las modificaciones que se demandasen. Su objetivo declarado era “generar durante el mandato del Presidente Lagos, un Estado de servicio a los ciudadanos, debiendo contar para ello con una estructura flexible y con una gestión eficiente, participativa y transparente” (SEGPRES, 2001) Dicho esfuerzo se vinculaba básicamente a:

- 1) Generar una estructura estatal moderna y flexible: rediseño y reorganización del aparato estatal.
- 2) Alcanzar una gestión pública integral.
- 3) Nueva institucionalidad y participación.
- 4) Generación de un Estado de servicio a la ciudadanía

La administración de Lagos siguió con la prioridad establecida por el Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle, en el sentido de que el Estado y su institución debían estar para servir y atender a sus usuarios, en forma oportuna y con especial atención en el trato hacia ellos. Es por esto que el gobierno de la época estuvo enfocado en 6 aspectos en materia de Modernización de la Gestión Pública los cuales fueron: Rediseño Institucional, Descentralización, Modernización de la Gestión, Gobierno Electrónico, Participación ciudadana en la gestión y, por último, transparencia.

Durante el primer periodo de gobierno de Michelle Bachelet, se dio a conocer el 23 de noviembre de 2006, la Agenda del gobierno en materia de Probidad, Transparencia y Modernización, que incluía medidas y plazos concretos para su puesta en marcha.

Posterior al gobierno de Bachelet, el ex presidente Sebastián Piñera (2010-2014) a través de la Agenda de Modernización del Estado se plasmaron diversos objetivos para avanzar en un Chile moderno, los cuales fueron: Mejorar la calidad de atención a los usuarios de servicios del Estado, Mejorar la eficiencia y efectividad del Estado, Generar mecanismos que permitan la progresiva descentralización administrativa, política y fiscal del país, Aumentar la transparencia, probidad y

participación ciudadana en la gestión del Estado y Facilitar la innovación y el emprendimiento. (Gobierno de Chile, 2011)

Hoy en día la actual presidenta Michelle Bachelet se encuentra en su segundo periodo de gobierno el cual abarca desde el año 2014 al 2018. En su actual Programa de Gobierno, en el capítulo 2 “Programa Económico” contempla a la Modernización del Estado como “un medio que promueva el fortalecimiento de la democracia y facilite el diálogo y la participación; un Estado que garantice el ejercicio de los derechos políticos, económicos, sociales y culturales de la ciudadanía y que impulse políticas públicas para disminuir las desigualdades, combatir los abusos y contribuir a una distribución del ingreso más igualitaria”. En el actual programa, en materia de Modernización del Estado, se mencionan aspectos como un Nuevo Trato para el empleo público, Perfeccionamiento del Sistema de Alta Dirección Pública, Probidad y Transparencia, Agenda Digital, entre otros.

Cabe mencionar que la modernización del Estado ha sido transversal en los Gobiernos desde los años 90, y aunque en los últimos tiempos, ha sufrido algunas modificaciones o reformulaciones, su meta de mejorar el servicio a los Usuarios, incrementando la calidad y cobertura de atención y una comunicación efectiva hacia la Ciudadanía, se ha mantenido hasta la actualidad, lo que ha implicado desarrollar nuevas herramientas e instrumentos de gestión pública.

## CAPITULO II

### GOBIERNO ELECTRÓNICO

#### 2.1 Concepto Gobierno Electrónico

No hay consenso respecto a la definición de Gobierno Electrónico y se pueden encontrar las más variadas definiciones, lo que en parte se debe a que el concepto de Gobierno Electrónico ha evolucionado con el tiempo, por ejemplo en 1998 la OCDE lo definía como *“la aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administración pública”*, años más tarde la propia OCDE lo definió como *“El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”*. El Banco Mundial lo define como *“el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno”* y las Naciones Unidas lo define como *“La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”*. (CEPAL, 2011)

En cualquier caso, los elementos claves que resulta común a todas las definiciones, corresponde a *“Fines Públicos por medios digitales”*

El concepto de Gobierno Electrónico no se refiere sólo a la introducción de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, sino también a su uso en el desarrollo de un buen gobierno, reconociendo en ellas un recurso fundamental para lograr dicho propósito.

## 2.2 Gobierno Electrónico en Chile

Hacia fines de los años 90 se acuña el término de gobierno electrónico, como una manera de describir el quehacer del gobierno apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicaciones. A partir de entonces, numerosas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, con especial énfasis en aquéllas relativas a la relación del gobierno con los ciudadanos, al mejoramiento de las capacidades democratizadoras, y, en definitiva, al incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales.

En términos formales, el Instructivo Presidencial N°5, del 11 de mayo de 2001, Imparte instrucciones para el desarrollo del Gobierno electrónico, en donde también se definió Gobierno Electrónico como: *“el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones que realizan los órganos de la Administración del Estado para: Mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos; Aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública; Incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”*<sup>5</sup>. (SEGPRES, 2001)

El Instructivo Presidencial define tres ámbitos de acción para avanzar en estas materias, a saber: Atención al Ciudadano, Gestión Interna y Desarrollo de la Democracia.

- 1) Atención al Ciudadano: Considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del espacio físico. Entre las iniciativas de implementación se cuentan:
  - Uso progresivo e interrelacionado de las TIC.
  - Fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales.
  - Integración entre servicios públicos.

---

<sup>5</sup> Instructivo Presidencial N° 005 - 2001 sobre Gobierno Electrónico

2) Buen Gobierno (Gestión Interna): Significa que los procedimientos y las instituciones llegan a resultados que necesita la sociedad al tiempo que lo hacen utilizando de la mejor forma posible los recursos de los que disponen.

Las principales iniciativas en este ámbito son:

- Rediseño y simplificación de procesos en los servicios públicos apoyados en el uso y desarrollo de las TIC.
- Disponer de sistemas de información que apoyen funciones internas de los servicios públicos, con la finalidad de permitir, facilitar y promover comunicaciones con los usuarios mediante el uso de las TIC.
- Introducción de indicadores de gestión relativos a porcentajes de trámites brindados electrónicamente y presencialmente.

3) Desarrollo de la Democracia: Supone la creación de mecanismos que, usando las TIC, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación. Lo anterior se traduce en:

- Adoptar medidas para facilitar a la ciudadanía el acceso a información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, e instancias de participación ciudadana y transparencia.
- Desarrollo de páginas Web informativas de fácil acceso y comprensivas, vinculando esta información a portales de búsqueda generales, tanto públicos como privados.

Es así como en los últimos años, el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la administración pública ha generado importantes transformaciones conducentes a mejorar y modernizar la gestión, a acelerar y simplificar las actividades y procesos y a hacer más fáciles y directos los canales a través de los cuales se brinda información y servicios a la ciudadanía.

### 2.2.1 Agendas de Gobierno Electrónico en Chile

Una de las herramientas con las que cuenta nuestro país, para plantear los proyectos y decisiones en cuanto a lo que gobierno electrónico respecta es precisamente la agenda de gobierno electrónico.

Al igual que la mayoría de los países en América Latina y el mundo, Chile desea ser pioneros en el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, lo que tiene claro es que esto no se logra solamente implementado mayor tecnología y mayor conectividad, sino que siendo capaz a la vez de llevar proyectos de alto impacto que creen ventajas competitivas reforzando así las bases para el desarrollo sustentable de largo plazo.

A partir de lo anterior, el PRYME formula por primera vez la primera Agenda de Gobierno Electrónico en el país la cual abarcaba desde el año 2002 al año 2005. Dicha Agenda estaba compuesta por una serie de proyectos a través de los cuales se pretendía profundizar y garantizar la continuidad de los avances alcanzados en la Administración Pública, introduciendo además nuevas iniciativas que permitan la consolidación del Gobierno Electrónico en Chile.<sup>6</sup>

En febrero del año 2007, la mandataria de la época Michelle Bachelet promulga, a través del Comité de Ministros para el Desarrollo digital<sup>7</sup>, la “Estrategia de Desarrollo Digital 2007-2012” que tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social de Chile a través del incentivo del uso de las tecnologías de información. Sus líneas de acción son: "Proyectos y Programas de Desarrollo Digital", "Política Tecnológica para el Desarrollo Digital", "Estrategia de Desarrollo de la Industria TIC", y "diseño institucional". El enfoque que tiene esta agenda

---

<sup>6</sup> A nivel latinoamericano Chile fue de los primeros países en elaborar una agenda en esta materia, estableciendo hojas de ruta sobre la manera en que el Estado debía abordar esta temática, lo que nos permitió ocupar el liderazgo en la Región.

<sup>7</sup> El Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, creado en febrero de 2007, es el responsable de diseñar y ejecutar una política pública que permita desarrollar acciones en pos de un uso más profundo e intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de los ciudadanos, empresas y el propio Estado

digital es permitir el acceso pleno de todos los ciudadanos a las nuevas oportunidades de comunicación.<sup>8</sup>

La tercera agenda creada en nuestro país fue impulsada en el Gobierno del ex Presidente Sebastián Piñera Echeñique denominada "Agenda Digital ImaginaChile" la cual se extiende para el periodo 2013-2020. Esta es la hoja de ruta en materia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con el fin de impulsar los cinco ejes estratégicos definidos en ella, los cuales son: Conectividad e Inclusión Digital, Educación y Capacitación, Emprendimiento e Innovación, Entorno para el Desarrollo Digital y Servicios y Aplicaciones. Imagina Chile Agenda Digital estaba compuesta por 14 líneas de acción y 30 iniciativas que están conformadas en base a los cinco ejes estratégicos. (Gobierno de Chile, 2011)

Actualmente, con el segundo mandato de la presidenta Michelle Bachelet, el 27 de noviembre del 2015 la mandataria presentó la nueva "Agenda Digital 2020" que cuenta con 60 medidas de conectividad y desarrollo que buscan alcanzar seis objetivos específicos: el respeto de los derechos de las personas relacionados con internet y TIC, apoyar la utilización de la tecnología para mejorar la calidad de vida, contribuir al desarrollo de la economía digital, poner las tecnologías al servicio de la educación, impulsar el desarrollo de políticas públicas para el desarrollo digital a través de una instancia multisectorial, y alcanzar la "conectividad universal", con acceso para todos a redes de alta velocidad y de calidad.

En síntesis, las Agendas de Gobierno Electrónico constituyen la herramienta fundamental para trazar los lineamientos a largo plazo del Gobierno Electrónico y lo que se espera de ellos. En las agendas de gobierno electrónico, últimamente, se incorporan diferentes iniciativas que pretenden hacer de un Chile más desarrollado y equitativo en materia de tecnologías, permitiendo así que todas las personas se

---

<sup>8</sup> Los hogares del 20 por ciento de mayores ingresos tienen 30 veces la conectividad de los hogares del 20 por ciento más pobre. Los costos de conexión a banda ancha son prohibitivamente altos para las familias de menos recursos

vean beneficiadas con estos proyectos implementados por el gobierno, los cuales tienden a mejorar la relación ciudadano-gobierno.

# CAPITULO III

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 3.1 Concepto Calidad

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Existen múltiples definiciones que se utilizan, dentro de las cuales se pueden señalar<sup>9</sup>:

“Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.

“La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

“Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.

“Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”.

“Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización”.

“Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario”.

“Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie”

A fin de tomar una definición que resulte lo más acorde a la calidad en la Administración Pública se ha establecido lo siguiente:

---

<sup>9</sup> La calidad en los Servicios Públicos,  
[http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

“La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos.”

### **3.1.1 Importancia de la Calidad en los Servicios Públicos**

La Calidad de los Servicios Públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. (Gobierno de Chile, 2010)

La calidad de la atención de usuarios, es definida a partir de las prestaciones que oferta el Servicio, teniendo especial énfasis el aspecto presencial, es decir, la atención brindada en oficinas. La satisfacción de los usuarios revela el valor público que los usuarios otorgan a la atención recibida en las oficinas de la institución, considerando que la atención al usuario es una de las principales áreas de modernización de la gestión pública y que los ciudadanos tienen el derecho de exigir una buena atención. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.<sup>10</sup>

La importancia de la calidad en los servicios públicos está ligado a los principios del Estado de promover el bienestar público. El rol del Estado es servir a la ciudadanía, resolver sus problemas. No se trata solo de superar la pobreza o de facilitar un acceso equitativo a los beneficios del crecimiento económico, sino también de que en todas las interacciones obligadas o no de un ciudadano con los servicios públicos, éste reciba un servicio a lo menos diligente, preciso, amable y no discriminatorio.

---

<sup>10</sup> La calidad en los Servicios Públicos,  
[http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

## **CAPITULO IV**

### **SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**

#### **4.1 Características del Servicio de Registro Civil Valparaíso**

La institución, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de velar por la constitución legal de la familia, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Justicia. Se rige por la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, y sus normas complementarias.<sup>11</sup>

A partir de 1980 se comienza a introducir el uso de equipos computacionales, y luego en la década de los 90 se impulsa la incorporación de la tecnología y también se contempla el rediseño de procesos, la aceleración de trámites y, como consecuencia de ello, la disminución de los tiempos de tramitación, en una clara orientación hacia la satisfacción de los usuarios.

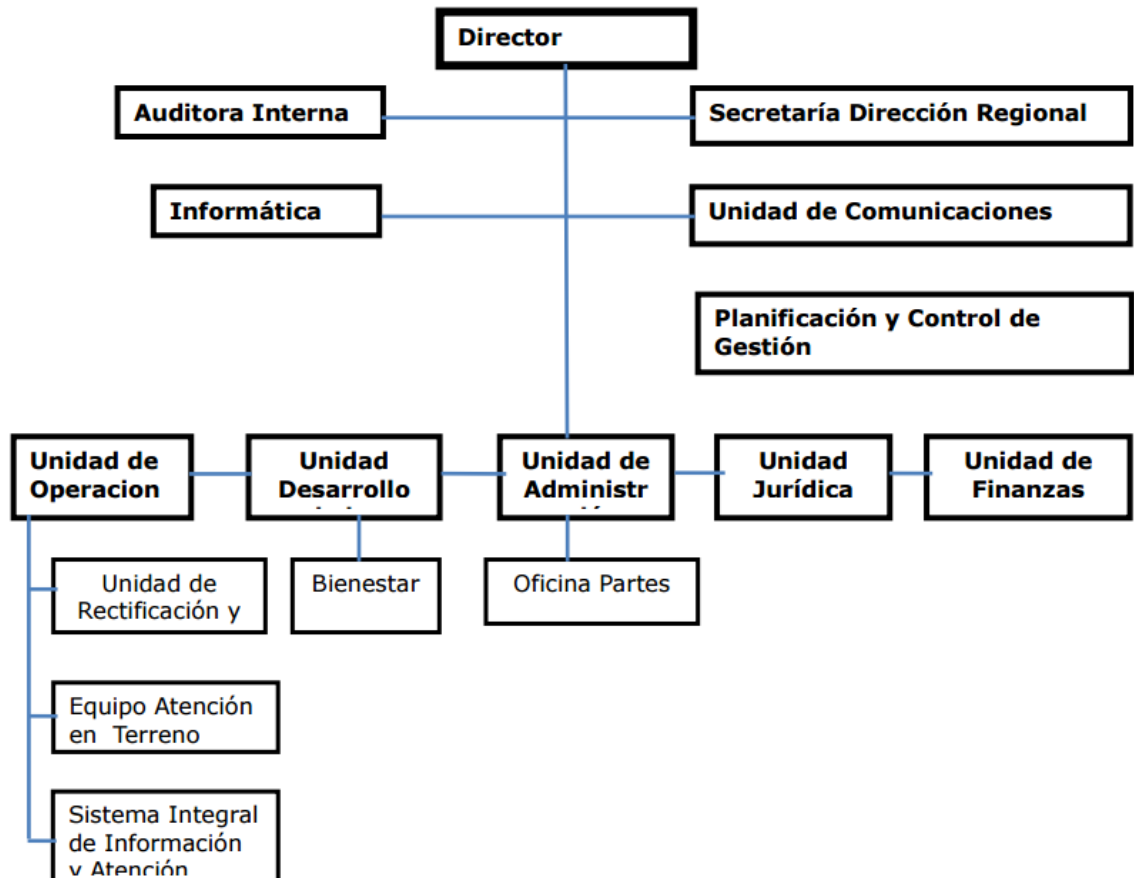
En especial entre los años 1997 y 2002 se adoptan tecnologías de punta, se establece una amplia red computacional que enlaza al 90% de las Oficinas y se desarrollan sistemas modernos de atención al público.

Además, los avances tecnológicos y organización han sido destacados como un ejemplo a seguir por servicios similares en toda Latinoamérica. (Servicio de Registro Civil, 2015)

---

<sup>11</sup> Registro Civil e Identificación. ¿Quiénes somos? [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl)

Figura N° 1 Organigrama Interno SRCel Valparaíso



Fuente: Cuenta Pública Valparaíso, 2015

#### 4.1.1 Definición Estratégica <sup>12</sup>

##### 4.1.1.1 Misión

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), tiene definida por misión institucional que; “Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

<sup>12</sup> [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl)

#### **4.1.1.2 Visión**

“Ser una organización de personas orgullosas y comprometidas con nuestro Servicio y con el desarrollo de Chile, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia”

#### **4.1.1.3 Valores Institucionales**

Los Valores Institucionales que guían el quehacer del servicio son: Calidad, Calidez y Colaboración

#### **4.1.1.4 Objetivos Estratégicos**

Conforme a lo anterior, el SRCel planteó sus objetivos estratégicos los cuales son:

- a) Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios,
- b) Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales,
- c) Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
- d) Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.
- e) Avanzar en el desarrollo de una cultura basada en nuestros valores organizacionales, que se exprese en un mejor servicio a nuestros usuarios y usuarias (Interno).

## 4.2 Sección Integral de Certificados del Registro Civil de Valparaíso.

Este departamento tiene la función de acreditar por medio de certificados la situación civil en la que se encuentra una persona.

El desarrollo del Servicio de Registro Civil en cuanto a adopción de nuevas tecnologías, se destaca en la implementación de diversos certificados vía Internet por medio de su intranet, con el fin de optimizar el servicio y mejorar la calidad de atención al ciudadano que asiste a las oficinas.

Existen diversos certificados en la web del servicio, que se pueden clasificar en dos categorías: gratuitos y pagados

- Certificados gratuitos: Certificado de nacimiento, matrimonio y defunción para asignación familiar, certificado de nacimiento para matrícula y cese de convivencia.<sup>13</sup> Y
- Certificados Pagados: : Matrimonio ( certificado completo para todo trámite), Vehículos y conductor (Certificados de anotaciones vigentes de Vehículos motorizados, Multas de tránsito No pagadas y Hoja de vida del conductor), Antecedentes ( certificados de antecedentes para fines especiales, fines particulares, hoja de vida del conductor), Discapacidad, Nacimiento (completo para todo trámite) , Defunción (certificados completos para todo trámite y con causa de muerte), Profesionales, Prendas (Certificados Histórico de Prendas, Prendas Vigentes y Copia de Contrato de Prendas) y el Certificado de Acuerdo de Unión Civil. Cabe mencionar que todos estos trámites se encuentran en la página del servicio en la sección de “Certificados en Línea” <sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Estos certificados sólo son gratuitos vía internet, ya que si se piden en forma presencial en la oficina tiene un costo de \$290.

<sup>14</sup> Los documentos electrónicos y firma electrónica se encuentran regulados por la Ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; y por el Decreto Supremo N°181/02 que aprobó el reglamento disponible.

## CAPITULO V

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 5.1 Planteamiento del Problema

Desde hace varios años, el Gobierno de Chile viene promoviendo iniciativas de modernización para lograr un Estado más simple y eficiente. Uno de los pilares de este proceso de modernización ha sido el desarrollo de un Gobierno Electrónico, lo que implica la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) en organizaciones del Estado, con el objetivo de mejorar la gestión interna, y también la interacción con los proveedores y los ciudadanos.

Actualmente, la iniciativa de Gobierno Electrónico está avanzando más allá, al intentar estandarizar e integrar su documentación electrónica, mejorar los servicios de información ofrecidos a la sociedad, incrementar la eficiencia, eficacia, la transparencia del sector público y promoviendo la participación ciudadana por medio de las plataformas e intranet de los Servicios Públicos.

El Registro Civil a partir del año 2011 implementa en su plataforma digital cuatro certificados gratuitos con el fin de descongestionar el servicio brindando una mejor atención a los usuarios, sin embargo, esta implementación no ha logrado los resultados esperados para los funcionarios y directivos del Registro Civil de Valparaíso, razón por la que el problema del presente estudio consiste en ***“La percepción de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de Valparaíso acerca de la influencia en la gestión interna de la implementación de certificados gratuitos vía Internet”*** herramienta digital implementada a partir del año 2011.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo General**

Analizar la percepción de los funcionarios de la Sección de Certificados en relación a la implementación de los Certificados Gratuitos vía Internet.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Describir los conceptos Modernización del Estado, Gobierno Electrónico y Calidad.
- Describir las características principales del Servicio de Registro Civil y de la Sección de Certificados.
- Describir el proceso de implementación de certificados electrónicos en el Servicio.
- Caracterizar al tipo de funcionario que desempeña funciones en el Registro Civil e Identificación de Valparaíso.
- Identificar áreas de influencia en la gestión del servicio, como consecuencia de la implementación de certificados electrónicos.
- Relacionar las áreas identificadas con la percepción de los funcionarios acerca del impacto en su desempeño.
- Determinar la influencia de las áreas identificadas con los objetivos y metas del Servicio, en materia de certificados.

## **5.3 Tipo de Investigación**

El diseño de investigación escogido fue uno mixto, preferentemente cualitativo, pero con ciertos elementos cuantitativos, ya que se necesitaba incorporar en el estudio variables de tipo cualitativas y cuantitativas.

El enfoque metodológico utilizado en esta investigación corresponde a un diseño no-experimental, de tipo exploratorio ya que, como señala Hernández *“los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado*

*antes (...) Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto en particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández, 2003) lo que se consideró pertinente al problema de estudio, ya que los certificados gratuitos comienzan tímidamente el año 2011 a emitirse vía internet, por lo tanto, muy poco se conoce acerca de sus efectos.*

Este estudio exploratorio combinará también aspectos descriptivos, ya que los estudios descriptivos buscan “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collao, & Baptista Lucio, 2006)

Esta investigación es también de tipo transversal o transaccional, ya que “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collao, & Baptista Lucio, 2006)

Cabe señalar que en esta investigación no se plantearon hipótesis, ya que estas no se formulan cuando el estudio es exploratorio o de tipo descriptivo, excepto que este último intente pronosticar un hecho o dato, lo cual no es el caso de esta investigación. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collao, & Baptista Lucio, 2006)

#### **5.4 Finalidad de la Investigación**

Este estudio tiene como finalidad conocer la percepción de los funcionarios del Servicio de Registro Civil de Valparaíso, específicamente los de la Sección Integral de Certificados, acerca de la implementación de certificados gratuitos vía internet y la influencia que ha tenido en la gestión diaria de los funcionarios. Estos aspectos podrán señalar si esta nueva herramienta ha permitido mejorar la calidad de atención

al ciudadano y si ha permitido mejorar la gestión interna de los funcionarios, objetivos fundamentales de la Modernización de la Gestión Pública.

Finalmente, los resultados obtenidos darán la posibilidad de detectar los puntos críticos para posteriormente realizar recomendaciones en base a las falencias encontradas.

### 5.5 Descripción de Variables e Indicadores

“Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida”. (Arias, 1999)

El estudio propuesto, considerará tres variables, las que corresponden a la implementación de certificados electrónicos; la percepción de los funcionarios y la calidad de servicio, las que se operacionalizan de acuerdo a lo que se describe en la tabla N°1.

**TABLA 1: Operacionalización de Variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
Implementación de Certificados	Eficiencia	- Ahorro de personal	¿La implementación de certificados gratuitos vía Internet ha permitido una mayor eficiencia en cuanto a ahorros del Servicio?
		- Ahorro de materiales	
		- Tiempo	¿Se ha observado una disminución del tiempo en relación a la tramitación de

			certificados para los usuarios que asisten al Servicio?
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de Metas</li> <li>- Objetivos del Servicio</li> </ul>	¿Cree usted que la implementación de certificados gratuitos hoy en día ayuda al cumplimiento de metas y objetivos del Servicio?
Percepción Funcionario	Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descongestión del Servicio.</li> </ul>	¿Cree usted que el ambiente físico de su trabajo ha mejorado debido a la implementación de Certificados gratuitos vía Internet?
	Comportamiento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausentismo</li> <li>- Tensiones</li> <li>- Estrés</li> </ul>	¿Cree usted que han mejorado aspectos como ausentismo, tensiones, estrés desde la implementación de certificados gratuitos vía Internet?
	Carga Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificación de procesos.</li> </ul>	¿La implementación de certificados

			gratuitos ha sido útil para disminuir la carga laboral en la Sección de Certificados?
Calidad de Servicio	Calidad en la Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cortés y amable</li> <li>- Comprensión al Usuario</li> <li>- Claridad en la Comunicación</li> </ul>	¿Cree usted que ha ayudado a prestar una mejor calidad de atención para el usuario que asiste al servicio?
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalismo</li> </ul>	¿Se han realizado capacitaciones relacionadas a mejorar la calidad de atención?

## 5.6 Descripción Nominal de las Variables

A continuación, se describen las variables con sus respectivos indicadores

**a) Implementación de Certificados:** Hace referencia a la percepción que tienen los funcionarios en cuanto a la eficiencia del servicio (ahorro de tiempo, materiales de oficina, personal, etc.) y a su eficacia, en cuanto a si la implementación de certificados ha influido en el cumplimiento de objetivos del Servicio y de la sección.

**b) Percepción Funcionario:** Hace referencia a si la implementación de certificados gratuitos vía internet ha tenido un efecto en el ambiente físico, específicamente a si este ha mejorado en cuanto a descongestión, filas, ruidos, etc. Y también si factores como tensiones, estrés, ausentismo han sido influyentes.

c) **Calidad de Servicio:** Se enfoca en conocer si el trato a los usuarios y la prestación de Servicios y productos, se hacen de la mejor forma posible por los funcionarios.

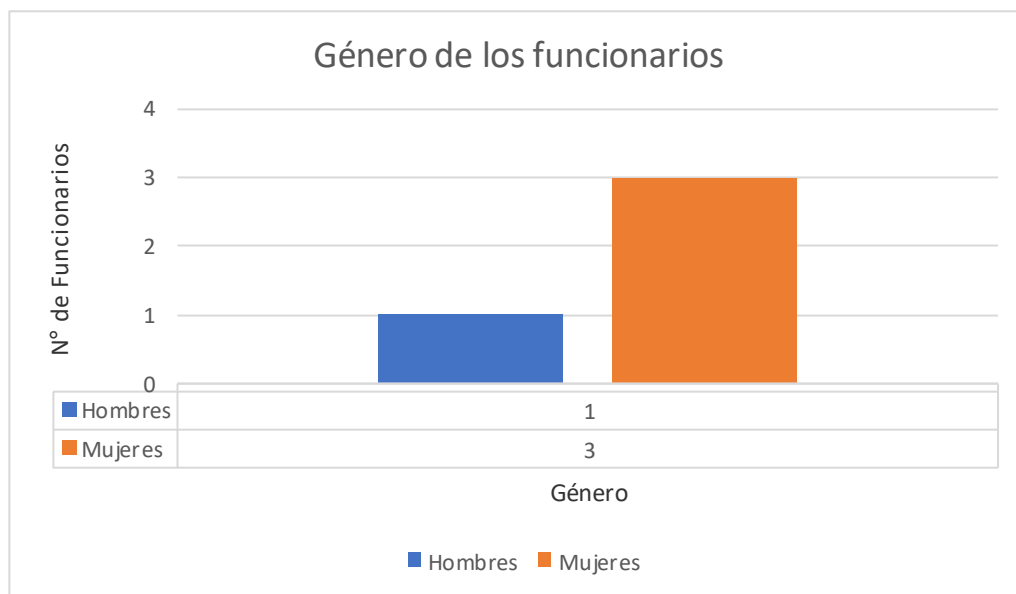
## 5.7 Descripción de la Muestra

Se recopilaron datos característicos de los encuestados, entre los cuales se preguntó por el género, tipo de contrato y años de servicios.

### 5.7.1 Distribución por género de los Funcionarios

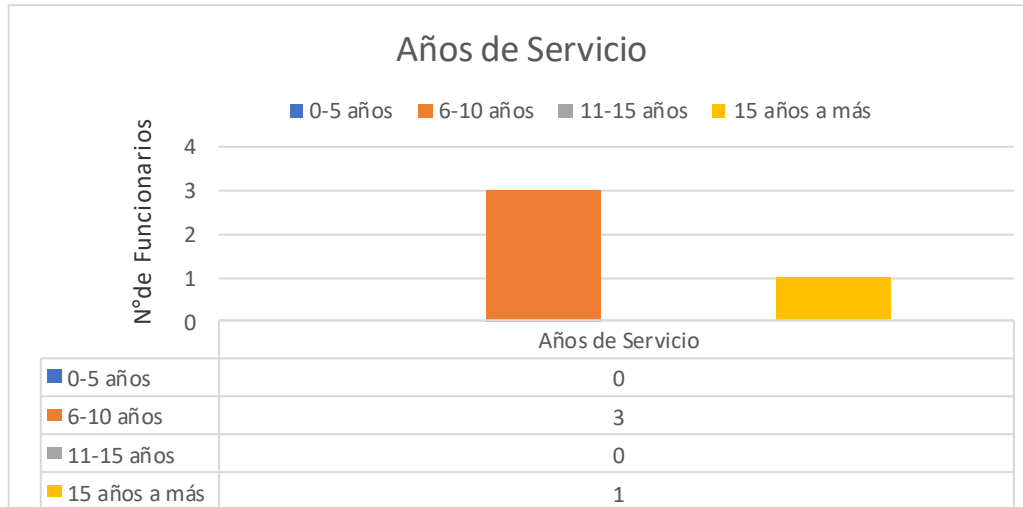
El tamaño de la muestra fue de 4 funcionarios, el cual corresponde al 100% de los funcionarios de la Sección de Certificados, de los cuales 3 son mujeres y 1 hombre.

**Gráfico 1: Distribución de funcionarios según su Género**



### 5.7.2 Años de Servicio de los Funcionarios

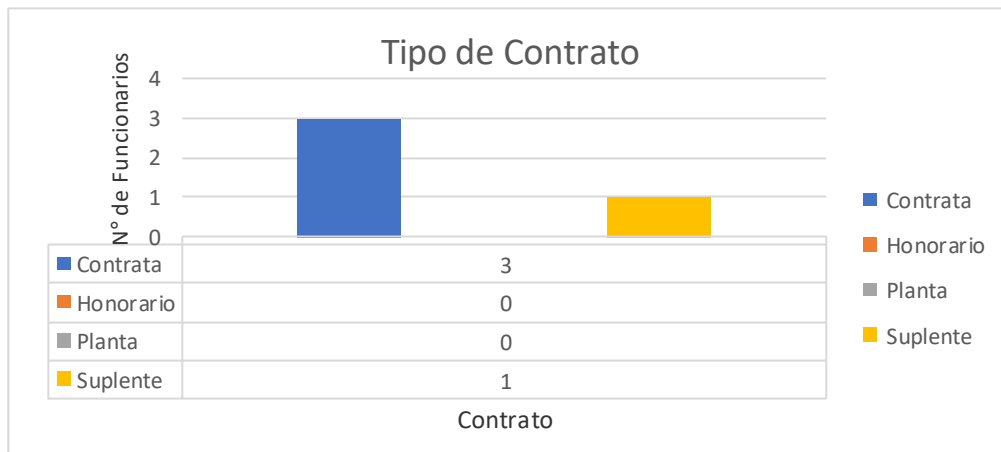
**Grafico 2: Distribución de funcionario según Años de Servicio**



Entre la población encuestada se encontró que 3 de 4 funcionarios tienen alrededor de 6 a 10 años de servicio y una sola persona lleva 15 años o más en el servicio.

### 5.7.3 Tipo de Contrato

**Grafico 3: Distribución de funcionarios según tipo de contrato.**



El tipo de contrato que más se caracteriza en esta sección es el de tipo "Contrata" teniendo 3 personas y 1 sola persona el de tipo "Suplente".

## 5.8 Instrumentos Aplicados

Los instrumentos aplicados para el desarrollo de la presente investigación corresponden a una entrevista semi-estructurada y una encuesta, a los funcionarios de la sección de Certificados.

Los aspectos fundamentales que contiene la encuesta están relacionados con los objetivos fundamentales de Modernización del Estado, Gobierno Electrónico, Calidad de los Servicios Públicos y objetivos de la implementación de certificados en línea, los cuales se desprenden en: Eficiencia, Eficacia, Atención al Usuario, Descongestión del Servicio y Comportamiento Organizacional.

Por otra parte, la entrevista semi-estructurada se diseñó en función de orientar el discurso del entrevistado en función de temas de mayor interés para la investigación, como es el relato de las prácticas y la percepción del mismo Jefe de Oficina del Registro Civil de Valparaíso.

La mencionada entrevista hizo posible complementar la información recogida por los cuestionarios, así como explorar áreas más sensibles de captar a través de una encuesta. Esta fue grabada previa autorización del entrevistado y luego transcritas para analizar su contenido.

El segundo instrumento aplicado corresponde al cuestionario (Anexo 1) el cual se diseñó para conocer desde la perspectiva de los funcionarios, sus apreciaciones acerca de la influencia en la gestión de su cargo y del servicio en general, respecto de la implementación de Certificados Gratuitos vía Internet.

## **CAPITULO VI**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para el análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de las encuestas, se solicitó a los encuestados asignar una letra (a y b) en donde la primera representa la opción "SI" y la segunda "NO" y se agrega la opción de "JUSTIFICAR", para complementar la opción elegida y poder obtener argumentos que sirvieran de justificación a las opciones seleccionadas.

La estructura para desarrollar el presente análisis corresponde a las variables analizadas y que se detallan en los puntos siguientes:

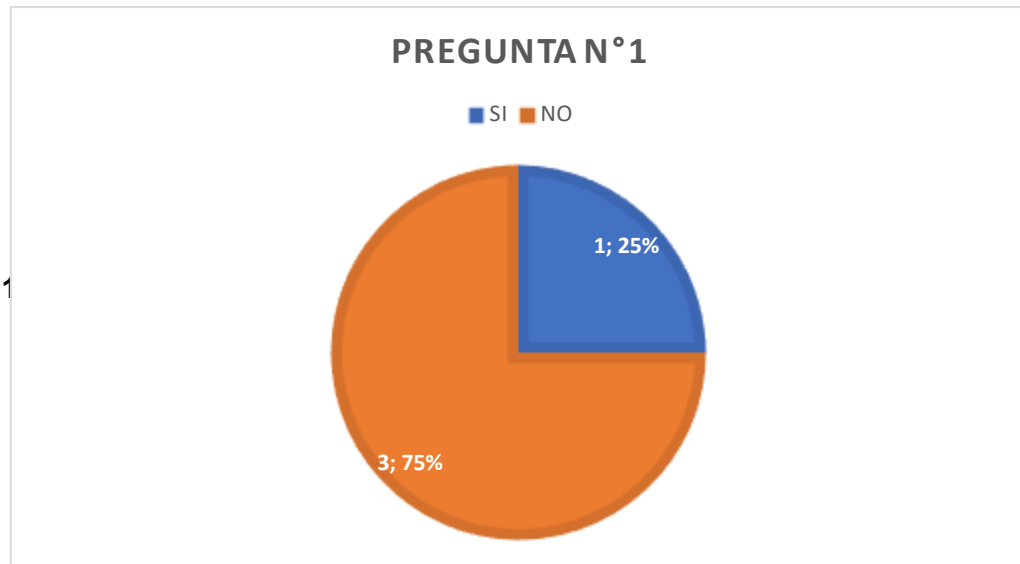
#### **6.1 Eficiencia en los ahorros del Servicio.**

La percepción entregada por los funcionarios es mayoritariamente que "NO", en donde 3 funcionarios correspondientes al 75% de la muestra total señala que no se ha notado una baja en cuanto a uso de recursos de oficinas y menor personal, debido según ellos a factores como la poca publicidad y difusión por parte del servicio de los servicios y productos en línea.

Los funcionarios que marcaron en la encuesta que "NO" y justificaron, señalaron que el uso de materiales en vez de disminuir, aumentó, dentro de sus explicaciones señalan que el servicio está en una constante agregación de servicios, y factores como falta de publicidad e información de la generación de estos trámites por internet se vuelven claves.

Lo anterior se representa en el siguiente gráfico:

**Grafico 4: Eficiencia en el ahorro.**



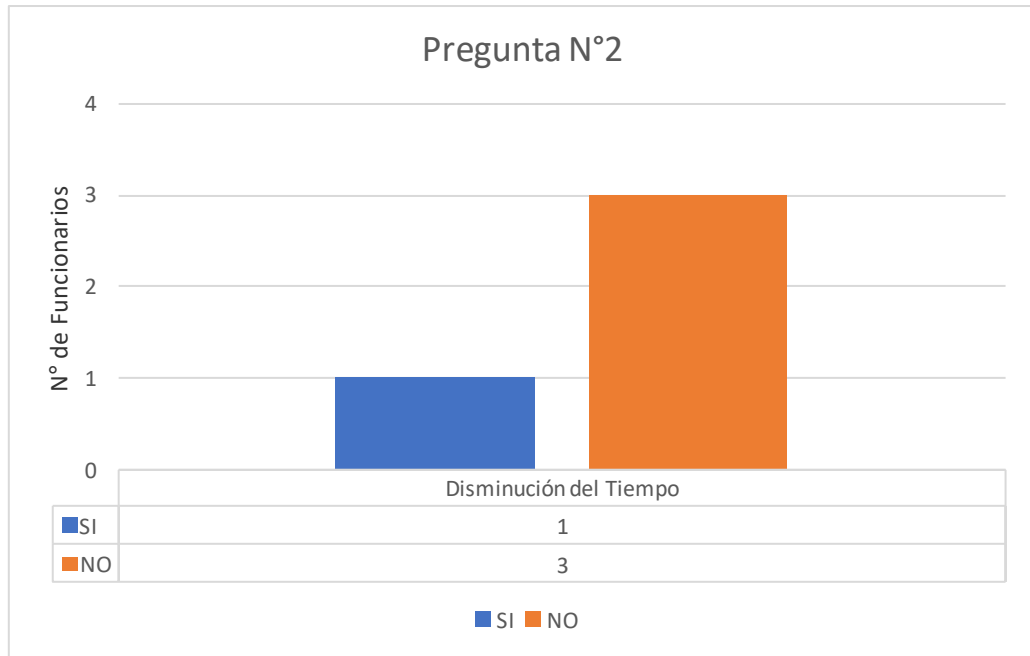
## **6.2 Eficiencia en los tiempos de tramitación**

La tendencia marcada por los funcionarios es que “NO” ha disminuido el tiempo en la tramitación de los certificados, ya que la oficina sigue con una alta afluencia de público lo que perjudica directamente en la atención haciendo de que los usuarios deban esperar generando finalmente congestión.

La no agilización y/o rapidez en la atención se debe también a que los funcionarios mencionan que muchas veces la falta de personal en la Sección se transforma en un factor crítico, ya que la alta afluencia de público la deben enfrentar, en la mayoría de los casos, 2 o 3 funcionarios porque casi nunca están con dotación completa.

Lo anterior se representa en el siguiente gráfico:

**Grafico 5: Eficiencia en el tiempo**



**6.3 Relación entre la implementación de certificados gratuitos y el cumplimiento de metas y objetivos de la sección de Certificados.**

La apreciación acerca de si la implementación de certificados gratuitos ayuda al cumplimiento de metas y objetivos del Servicio hoy en día se enmarca en un porcentaje del 100% señalando que “NO”.

Esta respuesta se basa en los incentivos de los funcionarios que son de acuerdo a la Calidad de Atención percibida por los usuarios, en donde la percepción de estos se globaliza en una atención insatisfactoria, debido al tiempo de espera y a la lentitud del proceso de atención.

Estos resultados los engloban en la falta de difusión y promoción en relación a los certificados gratuitos vía Internet y de los demás Servicios existentes en la plataforma Institucional.

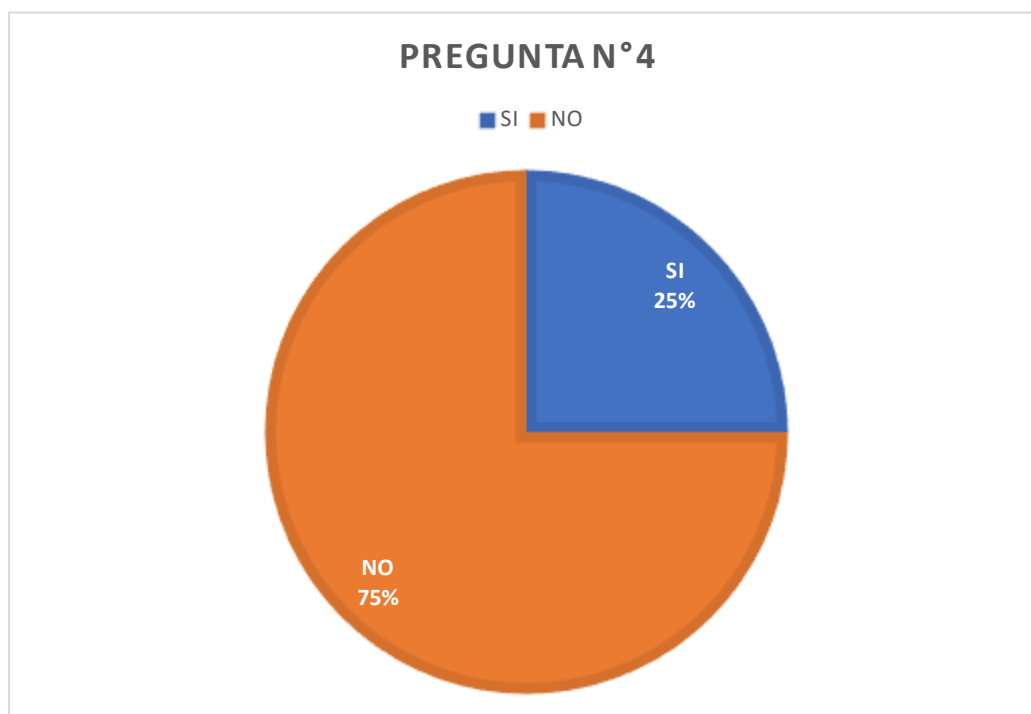
#### 6.4 Percepción del ambiente físico de su trabajo.

En este caso el 75% de los funcionarios, menciona que no se ha experimentado un cambio en las oficinas del Servicio, ya que justifican que la afluencia de público sigue siendo casi la misma.

Comentan dentro de sus justificaciones que muchos de los usuarios que asisten al servicio no tienen el conocimiento de la existencia de los servicios en línea y de que también el servicio ofrece cuatro tipos de certificados gratuitos. Agregan también una causa externa que según ellos afecta a su gestión, y señalan a la existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetos en cuanto a la tecnología.

Lo anterior se representa en el siguiente gráfico:

**Gráfico 6: Según ambiente físico de trabajo**



## **6.5 Situaciones laborales (ausentismo, tensiones, estrés) y su relación con la implementación de certificados gratuitos vía Internet.**

La totalidad de los funcionarios señalan la opción “NO” en dónde está enfocada a si la implementación ha influenciado en la disminución del ausentismo, rotación, tensiones y estrés.

La implementación de los certificados no ha tenido mayor influencia en el bienestar psicológico de los funcionarios debido a que el servicio sigue teniendo un comportamiento similar a años anteriores, en donde factores ambientales afectan directamente sobre el bienestar de los trabajadores. Añaden a la vez, que la falta de información una vez más perjudica a que la gestión ofrecida no sea realmente la esperada por los usuarios.

Agregan también otro factor al no mejoramiento de su bienestar el cual lo relacionan a la falta de personal del Servicio, lo que en general muchas veces los lleva a asumir cargos o responsabilidades de otros departamentos y/o secciones.

## **6.6 Relación entre carga laboral e implementación de certificados electrónicos.**

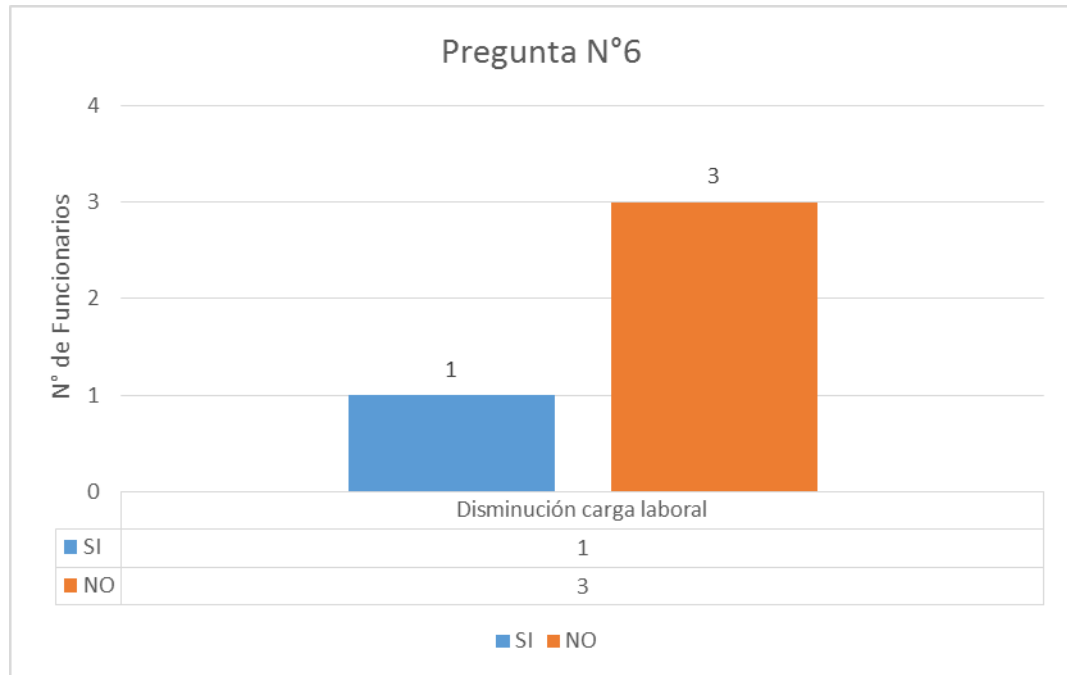
En esta pregunta un 75% de la muestra, opta por señalar que “NO” y un 25% señala que “SI”.

Debido a que en la justificación de sus opciones los funcionarios, aluden una vez más a que la falta de información para los usuarios se ha convertido clave para que su carga laboral no disminuya.

Justifican también, que el servicio está a menudo agregando mayores servicios y/o productos los que se le agregan a la carga laboral ya existente.

Lo anterior se representa en el siguiente gráfico:

**Grafico 7: Según Carga Laboral**



**6.7 Implementación de certificados gratuitos vía Internet y su relación con la calidad de atención para el usuario.**

La respuesta por parte de los funcionarios a esta pregunta fue que el 100% considera que esta herramienta no ha sido útil para mejorar la calidad de atención ofrecida por ellos.

Como se señaló en el capítulo número tres, la calidad es intangible y está referida al trato entregado a los usuarios como por ejemplo trato cortés y amable; una mayor comunicación entre funcionario y usuario

La mención que realizan a esta pregunta se debe precisamente a las condiciones que experimentan dentro del Servicio generalmente (congestión del servicio, estrés y sobrecarga laboral y falta de personal). Si bien, señalan que se han realizado capacitaciones enfocadas a la satisfacción del Usuario, pero estas muchas veces no son realmente influyentes en las labores finales.

## 6.8 Capacitaciones relacionadas con la calidad de atención

Los funcionarios de la Sección señalan que “SI” se han realizado capacitaciones con el fin de mejorar la atención que se entrega a los usuarios<sup>15</sup>

La interpretación que tienen los funcionarios con relación a las capacitaciones efectuadas, es que estas muchas veces son poco influyentes en mejorar las labores de los mismos ya que las condiciones a las que se enfrentan hacen difícil que las lecciones aprendidas sean efectivas a la hora de atender al público que asiste al servicio.

## 6.9 Análisis de la Entrevista

La entrevista aplicada a la jefatura del servicio, pretendió complementar la perspectiva aportada por los funcionarios de la sección de certificados.

La primera pregunta realizada, es en cuanto al por qué la implementación de certificados vía Internet no ha sido una herramienta útil al día de hoy para mejorar la gestión del de los funcionarios del Servicio.

Al respecto, el Jefe de Oficina menciona *“Hoy en día las concentraciones y esfuerzos de todos los servicios del país están buscando una mayor eficiencia y eficacia a sus labores implementando nuevas formas de hacer las cosas, y eso está bien, pero lo que no está bien es el no considerar en profundidad el contexto externo en el que se desenvuelven los servicios”*.

En cuanto a las nuevas formas de hacer las cosas fundamenta *“Nosotros mismos nos hemos visto envuelto en una serie de cambios durante las últimas décadas, los cuales*

---

<sup>15</sup> En el año 2014 , se contó con un presupuesto de \$6.999.966, efectuándose 06 cursos de capacitación, entre los cuales se realizaron; Técnicas de Trabajo en equipo , Atención de Público , Liderazgo en atención de público e Inducción sobre materias básicas y propias del Servicio (Cuenta Pública, 2015)

*requieren que nosotros, como funcionarios, actuemos de una manera rápida y nos adaptemos al sistema, pero esto no pasa afuera, en la vida real (...) la gente, la ciudadanía, tienen otro ritmo, tienen otra cultura lo cual hace que adaptarse a nuevas formas les tome un poco más de tiempo”.*

*En relación a la implementación de certificados gratuitos vía internet menciona “esta herramienta si la analizamos es prácticamente nueva, iniciada el año 2011 en donde año tras año se han ido agregando nuevos certificados, pero la gran falencia como servicio y también como gobierno es que no se han diseñado estrategias exitosas que difundan y entreguen información en cuanto a estos nuevos servicios, lo que hace finalmente que esta implementación no tenga un gran éxito para nosotros”.*

*Una de las menciones que da el Jefe de la Oficina del Registro Civil en relación a la falta de información es que “Si bien el Servicio de Registro Civil ha realizado acciones publicitarias informándoles a la gente sobre los nuevos medios que existen para acceder a los servicios, pero, sin embargo, estos han sido insuficientes, haciendo que mucha de la gente que asiste al servicio venga a generar los certificados, que en la web son gratuitos, presencialmente porque no saben que se pueden hacer por Internet (...) Cabe recordar que cuando más se hace énfasis en la generación de certificados vía Internet es cuando el servicio está en paro, pero nada más (...)”.*

*En cuanto a la segunda pregunta planteada, con relación a la calidad de atención, el Jefe de Oficina comienza señalando la ley que rige al servicio “La Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil (Ley 19.477) permite agregar los servicios que el Director Nacional estime conveniente, pero este punto tiene un defecto considerable, ya que, si bien se agregan servicios, pero esto a la vez no va relacionado con el aumento de personal del Servicio, lo que hace que tengamos una mayor carga laboral y responsabilidades para los cuatro funcionarios a cargo de la Sección de Servicios (...) y si se agrega que no existe una información clara y constante para los usuarios respecto a que se pueden generar estos mismos tramites por Internet, hay un mayor gasto de recursos para la oficina”.*

*A la vez señala que “los cuatro funcionarios que se desempeñan en la Sección de Certificados no solamente trabajan ahí, sino que son multifuncionales, ya que no solo*

*se desempeñan en Certificados, también muchas veces cuando en Cédulas o en Motorizados hace falta personal se designan a esa otra área, porque no me queda de otra (...) y esto hace que ya no sean 4 en certificados, sino que 3... incluso a veces hay 2 porque piden día administrativo, licencias y así”.*

Quando existe falta de personal los trabajadores suelen tener mil usos, algo que, aunque a corto plazo puede ser un ahorro, a largo plazo se convierte en una gran pérdida de talentos y de eficiencia. La carga de trabajo adicional puede resultar en trabajar más horas, y conducir al agotamiento lo que afecta finalmente a la calidad de atención entregada.

La claridad y el conocimiento en cuanto a la debilidad presentada en calidad de atención el entrevistado menciona que *“Trabajar arduamente en capacitaciones para los funcionarios es esencial para cualquier servicio,(...) pero también si las metas del servicio y de cualquier gobierno están en mejorar la atención hacia el ciudadano se debe trabajar en distintas áreas, mejorando las normativas, aumentando el personal y realizando labores de difusión en cuanto a los servicios ofrecidos por diferente medios (...) así podremos facilitar el trabajo realizado por los funcionarios, mejorando su satisfacción con el servicio y mejorando finalmente el bienestar psicológico”.*

Cierra esta pregunta con una idea propia con el fin de mejorar al servicio *“Crear alianzas con la sociedad, por ejemplo, con colegios que exijan un certificado de nacimiento para matricula (...) esto ayudaría mucho a que en fechas peak como marzo y diciembre bajara la asistencia de público, en donde en esas fechas es caótico para los funcionarios...pero eso va más allá de mí, debido a dependencia con Santiago”.*

Finalmente, se termina con una última pregunta orientada a profundizar acerca del porqué de la percepción de los funcionarios, y de averiguar acerca de si actualmente se está trabajando para subsanar las debilidades evidenciadas por los funcionarios.

Al respecto el entrevistado menciona que *“las únicas armas que tenemos nosotros por el momento es poder realizar capacitaciones a los funcionarios, pero el presupuesto con el que contamos también es bajo lo que no nos permite fortalecer otros aspectos”.*

Alude también al poco trabajo de difusión en cuanto a los servicios vía internet *“Lamentablemente no sé cuándo esto podría tener un verdadero impacto para los funcionarios... el compromiso por parte del gobierno al parecer sólo está enfocado en implementar nuevas herramientas pero no en educar a la gente en temas tecnológicos (...) la importancia hoy en día es competir quien tiene más herramientas digitales en la web, pero a lo que es informar y educar a la gente muy poco ha sido el trabajo de los gobiernos”.*

#### **6.10 Síntesis General de los aspectos analizados.**

Como consecuencia de la información obtenida a partir de las encuestas y entrevista, se puede sintetizar que la falta de información de parte del Servicio hacia la ciudadanía ha sido el factor más crítico para que la gestión de los funcionarios no mejore y la percepción de ellos sea tan negativa en relación a la implementación de certificados gratuitos vía Internet.

Asimismo, se considera que el hecho de que la falta de información sea tan influyente hace que los objetivos declarados por el servicio, en cuanto descongestión de las oficinas del servicio, no mejoren haciendo que afecte directamente en aspectos como tensión y estrés de los funcionarios, lo que se traduce en mayor ausentismo de los funcionarios y una baja satisfacción con el Servicio y las labores desempeñadas.

Si bien se han establecidos nuevas formas de contacto entre ciudadano-gobierno, no se ha fomentado y promocionado el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales, lo cual significa que uno de los objetivos específicos del Servicio de Registro Civil (Objetivo n°2) no se está cumpliendo debido a la falta de presupuesto para avanzar en esta materia.

Así también considerando que los objetivos fundamentales de la Modernización del Estado y el Gobierno Electrónico a través del uso de las nuevas tecnologías

aspiran a transparentar los actos gubernamentales fomentando la participación ciudadana, esto se ve interrumpido debido al poco compromiso existente en cuanto a la difusión y promoción de las nuevas tecnologías Informáticas lo que repercute finalmente en la gestión Interna del Servicio de Registro Civil de Valparaíso, limitando la velocidad hacia el desarrollo de la democracia en el país, objetivo planteado por el instructivo presidencial.

La modernización del estado, en su objetivo final es satisfacer las necesidades de los usuarios, entregando un servicio de calidad por los Servicios Públicos. Tras la evaluación realizada a los funcionarios del Registro Civil de Valparaíso, sección de Certificados, se desprende que la calidad de atención no ha mejorado, a pesar de la modernización digital y capacitaciones implementadas durante el último tiempo por el Servicio.

Las justificaciones entregadas hacen mención al desconocimiento de la población en cuanto a la página web del Servicio y sus trámites en línea y la sobrecarga laboral que mantienen constantemente debido a la baja de personal. Agregan también que muchos usuarios que asisten a las oficinas son analfabetos tecnológicamente y en el caso contrario, los usuarios que han realizado alguna actuación con el Servicio vía Internet les ha generado una gran desconfianza y mala experiencia debido a que la pagina es lenta o se cae, lo que tiene como resultado final que la oficina del Registro Civil no experimente un cambio en cuanto a descongestión del Servicio.

Hoy en día, las actitudes de los funcionarios se centran solamente en entregar el servicio o producto requerido de la forma más rápida posible, pero no se centran en la forma en la que lo entregan, lo que afecta negativamente en la percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención recibida.

En cuanto a los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico y Modernización del Estado, la eficiencia y la eficacia, los resultados de esta investigación señalan que la implementación de certificados gratuitos vía Internet no ha significado cambios considerables para mejorar la gestión que realizan los funcionarios. Si bien, las funciones de emitir certificados se cumplen, pero en condiciones en que

los usuarios tienen que seguir realizando filas para la atención, lo que se deduce que se cumplen los objetivos, pero en un tiempo mayor a lo esperado, no cumpliendo con el objetivo dictado por el Servicio de Registro Civil en cuanto a la Optimización.

En síntesis, el proceso de entrega de certificados vía oficina se realiza lo que sería eficaz ya que finalmente los usuarios que asisten al servicio obtienen lo requerido, pero de la forma menos eficiente, ya que deben realizar filas y esperar por recibir una atención, lo que deriva en una percepción negativa de los usuarios respecto de la sección.

Para finalizar, se considera importante señalar que dentro de los beneficios que plantea el Gobierno Electrónico es que estas nuevas TIC permiten un mayor ahorro para los usuarios en cuanto a dinero y tiempo. La situación que refleja el servicio, es que debido a las falencias que se presentan, los usuarios no han podido gozar de estos beneficios ya que la gran mayoría desconoce de los certificados gratuitos vía Internet, teniendo que asistir al Servicio y pagando un costo por obtenerlo más los gastos de locomoción para adquirir el trámite, que a diferencia de eso en la web son gratuitos y permiten ahorros de tiempo y de traslado.

## CONCLUSION GENERAL

1. La Modernización del Estado surge como necesidad de optimizar los procesos de gestión, frente a los desafíos de la escasez de recursos y las necesidades emanadas de la globalización, imponiendo la necesidad a los servicios públicos de integrar nuevas herramientas y tecnologías, rediseñando procesos y maneras de hacer gestión, con el fin de lograr calidad al Servicio de la ciudadanía.
2. Los nuevos programas y proyectos del gobierno se han concentrado básicamente en crear nuevos canales de información, con el fin de aumentar la transparencia y la participación ciudadana por medio de plataformas digitales, lo que ha generado innovaciones respecto de nuevas formas de entregar servicios y productos, entre otras, como lo representa el presente caso de estudio, en materia de implementación de certificados digitales.
3. Invertir en infraestructura, equipos y programas informáticos es una parte de la Modernización, pero se debe considerar que introducir tecnología no significa gestionar el cambio, si ésta no se enmarca en una estrategia de transformación hacia la ciudadanía, ya que finalmente las tecnologías constituyen sólo el medio o instrumento y que el verdadero cambio se evidencia en la manera de cómo éstos se deben utilizar.
4. Acciones de gobierno electrónico como la estudiada en el presente trabajo, confirma la necesidad evidenciada en múltiples estudios acerca de la necesidad de objetivos y metas a alcanzar, un plan de acción poderoso, recursos suficientes, y sistemas de monitoreo y evaluación de las iniciativas que potencien su desarrollo.
5. Desde la perspectiva del ciudadano común, usuario de diferentes servicios públicos, el gobierno y sus instituciones deben considerar que para garantizar el éxito de un proyecto digital se debe avanzar en materias tales la accesibilidad de la población a Internet y el grado de acceso a la información, entre otras., garantizando de esta forma que mediante la participación y la transparencia, se genere satisfacción en la ciudadanía y se constituya en un elemento de confianza de las personas en el Estado y sus instituciones.

6. La falta de información de parte del Servicio de registro Civil e Identificación en materia de certificados digitales hacia la ciudadanía, resultó ser el factor considerado más crítico para que la gestión de los funcionarios no mejore y la percepción de ellos sea negativa en relación a la implementación de certificados gratuitos vía Internet.
7. La implementación de certificados digitales en el Servicio de Registro Civil Valparaíso, desde la perspectiva de los funcionarios, no ha significado la descongestión de las oficinas del servicio, afectando directamente a los trabajadores, en aspectos tales como la tensión y estrés, lo que se traduce en mayor ausentismo y una baja satisfacción con el Servicio y las labores desempeñadas.
8. Asimismo, y considerando que la modernización del estado, declara como uno de sus objetivos satisfacer las necesidades de los usuarios, entregando un servicio de calidad, de la evaluación realizada a los funcionarios del Registro Civil de Valparaíso sección de Certificados, se desprende que la calidad de atención no ha mejorado, a pesar de la modernización digital y capacitaciones implementadas durante el último tiempo por el Servicio.
9. Del estudio se desprende también el desconocimiento de la población en cuanto a la página web del Servicio y sus trámites en línea, así como que la mayoría de los usuarios que asisten a las oficinas, son analfabetos tecnológicamente y/o desconfían de los servicios vía Internet, lo que tiene como resultado final que la oficina del Registro Civil no experimente un cambio en cuanto a descongestión del Servicio.
10. Los resultados de esta investigación, evidencian que la implementación de certificados gratuitos vía Internet no ha significado cambios considerables para mejorar la gestión que realizan los funcionarios, y que si bien la función de emitir certificados se cumple, esto es en condiciones deficientes tales como realizar filas para la atención, consultas mal atendidas, derivaciones incorrectas, entre otras, no cumpliendo con el objetivo dictado por el Servicio de Registro Civil en cuando a la Optimización de tiempo y recursos para el desarrollo de diversos trámites.

## GLOSARIO

**Bien Común:** Es un concepto que en general puede ser entendido como aquello de lo que se benefician todos los ciudadanos o como los sistemas sociales, instituciones y medios socio económicos de los cuales todos dependemos que funcionen de manera que beneficien a toda la gente.

**Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos.

**Calidad de la Atención de usuarios:** Es definida a partir de las prestaciones que oferta el Servicio, teniendo especial énfasis el aspecto presencial, es decir, la atención brindada en oficinas.

**Eficacia:** Nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

**Eficiencia:** Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**Gestión:** es la acción de gestionar o administrar algo.

**Gestión de Calidad:** Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua.

**Gestión Pública:** Es una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

**Gobierno Electrónico:** Es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

**Modernización:** La Real Academia Española da como definición “acción y efecto de modernizar”. Entendiendo por esto último “hacer que alguien o algo pase a ser moderno”. En este sentido se aplica también para referirse a la necesidad de actualización con los últimos adelantos tecnológicos en el ámbito de determinadas disciplinas, actividades, ciencias sociales, científicas, médicas y políticas, entre otras.

**Nueva Gestión Pública (NGP):** La NGP busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. intenta incorporar algunos elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas.

**Optimización:** Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. Consiste en mejorar los tiempos de respuesta en la gestión.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que persiguen un objetivo en común que transforman entradas en salidas mediante el uso de algunos recursos.

**Sociedad de la Información:** La Unión Europea da como definición “es una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y la diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.

**Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):** Conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación servirá para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aninat Ureta, E. (1995). Discurso en "Seminario sobre Modernización de la Gestión Pública. *Revista Chilena de Administración Pública*, 51.
- Arias, F. G. (1999). *El proyecto de Investigación. 3ra Edición*. Caracas: Episteme.
- Armijo Quintana, M. (2000). *Modernización de la Gestión Pública en Chile: 1994 – 2000*". Obtenido de Proyecto de Reforma del Estado: Experiencias y Desafíos en América Latina. Centro de Análisis de Políticas Públicas. Universidad de Chile. Banco Interamericano.
- Armijo, M. (2002). *Proyecto de Reformas del Estado: experiencias y desafíos en América Latina*. Obtenido de La Modernización de la Gestión Pública en Chile 1994-2000: [http://www.ucecentral.cl/prontus\\_ucecentral2012/site/artic/20131231/asocfile/20131231001400/96060903.pdf](http://www.ucecentral.cl/prontus_ucecentral2012/site/artic/20131231/asocfile/20131231001400/96060903.pdf)
- CEPAL. (Abril de 2011). *CEPAL-Serie Gestión Pública N°73*. Obtenido de El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)
- CLAD. (1998). *Revista Instituciones y Desarrollo N°2*. Obtenido de Una Nueva gestión Pública Para América Latina.
- Garretón, M. A. (1992). *Serie Estudios Sociales N° 30*. Obtenido de ¿Reforma en el Estado o cambio: [http://www.ucecentral.cl/prontus\\_ucecentral2012/site/artic/20131231/asocfile/20131231001400/96060903.pdf](http://www.ucecentral.cl/prontus_ucecentral2012/site/artic/20131231/asocfile/20131231001400/96060903.pdf)
- Gobierno de Chile. (2001). Obtenido de Participación ciudadana en la gestión pública: marco conceptual: Santiago: Secretaría General de la Presidencia.
- Gobierno de Chile. (2010). *SUBDERE*. Obtenido de La calidad en los Servicios Públicos: [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Gobierno de Chile. (21 de Mayo de 2011). *Estrategia Gobierno Electronico 2010-2014*. Obtenido de [http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia\\_gobierno\\_electronico\\_2010-2014\\_chile.pdf](http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_gobierno_electronico_2010-2014_chile.pdf)
- Guzmán, N. (2000). *Gestión Estratégica en los Sectores Públicos de Chile y Uruguay*. Obtenido de Proyecto de Reforma del Estado: Experiencias y Desafíos en América Latina: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/1FBC4A10404882D705257DD0070237D/\\$FILE/d20063311311dad6.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1FBC4A10404882D705257DD0070237D/$FILE/d20063311311dad6.pdf)
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collao, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.

- Hormazábal Zavala, A. (1996). Modernidad, modernización y reforma del Estado chileno. En procura de aclarar conceptos y detectar consensos y disensos. *Revista Chilena de Administración Pública*, , 26-35.
- Marcel, M. (2006). Reflexiones acerca del proceso de modernización del Estado en Chile y desafíos futuros. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 24.
- Molina, K. D. (2006). *Instituto Asuntos Públicos UChile*. Obtenido de SÍNTESIS DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO:  
[http://mazingher.sisib.uchile.cl/repositorio/ap/instituto\\_de\\_asuntos\\_publicos/d20063311311dad6.pdf](http://mazingher.sisib.uchile.cl/repositorio/ap/instituto_de_asuntos_publicos/d20063311311dad6.pdf)
- Normas APA. (2017). *Home: Tesis*. Obtenido de La medición y la codificación de los datos para la tesis: <http://normasapa.net/medicion-codificacion-datos-tesis/>
- Ratto, R. D. (s.f.). *Apuntes Docentes, Escuela Ingeniería Comercial*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Valparaíso:  
<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
- SEGPRES. (2001). *Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Gobierno de Chile*. Obtenido de Instructivo Presidencial N° 005, 11 de mayo 2001.
- Servicio de Registro Civil. (15 de Abril de 2015). *Portal IOI: Cuenta Pública*. Obtenido de Informe Final Cuenta Pública Participativa Valparaíso 2015:  
[https://www.registrocivil.cl/PortalIOI/cuenta\\_publica/PDF/INFORMECP\\_valparaiso\\_2015.pdf](https://www.registrocivil.cl/PortalIOI/cuenta_publica/PDF/INFORMECP_valparaiso_2015.pdf)
- Servicio de Registro Civil e Identificación. (2002). *Institucion: Nuestros Logros*. Obtenido de Nuevo Sistema de Identificación: <https://www.registrocivil.cl/home.html>
- Servicio de Registro Civil e Identificación. (2015). *Institucion: Inicio: ¿Quiénes Somos?* Obtenido de <https://www.registrocivil.cl/>
- SUBDERE. (s.f.). *Sistema de Acreditación Servicios Municipales*. Obtenido de Guía N°2 : Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios:  
[http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-83248\\_recurso\\_2.pdf](http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-83248_recurso_2.pdf)

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1: ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS**

La presente encuesta forma parte principal de la Tesis de Titulación y Grado: ***“La implementación de Certificados Gratuitos y su influencia en la gestión interna en el contexto de la Modernización del Estado”*** para optar al título de Administrador Público y al Grado de Licenciado en Administración Pública.

- su **OBJETIVO** es medir la percepción interna de los(as) funcionarios(as) con respecto a la emisión de certificados gratuitos vía internet y la influencia que esta ha tenido en la gestión interna de los funcionarios, para utilizar este estudio en el trabajo de título de la carrera de Administración Pública.

Se deja establecido que los antecedentes recopilados serán utilizados sólo para fines educacionales y la entrevista con sus resultados serán tratados confidencialmente.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una **“X”**, el cumplimiento o no que a su juicio merezca cada pregunta, realizando observaciones pertinentes.

<b>SEXO</b>	<b>A) Masculino</b>	<b>B) Femenino</b>		
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>A) Planta</b>	<b>B) Contrata</b>	<b>C) Honorarios</b>	
<b>AÑOS DE SERVICIO</b>	<b>A) 0-5 AÑOS</b>	<b>B) 6-10 AÑOS</b>	<b>C) 11-15 AÑOS</b>	<b>D) 15 AÑOS A MÁS</b>

<b>PREGUNTAS</b>	<b>A) SI</b>	<b>B) NO</b>	<b>JUSTIFIQUE</b>
¿La implementación de certificados gratuitos vía Internet ha permitido una mayor eficiencia en cuanto a ahorros del Servicio?			
¿Se ha observado una disminución del tiempo en relación a la tramitación de certificados para los usuarios que asisten al Servicio?			
¿Cree usted que la implementación de certificados gratuitos hoy en día ayuda al cumplimiento de metas y objetivos del Servicio?			
¿Cree usted que el ambiente físico de su trabajo ha mejorado debido a la implementación de Certificados gratuitos vía Internet?			
¿Cree usted que han mejorado aspectos como ausentismo, tensiones, estrés desde la			

implementación de certificados gratuitos vía Internet?			
¿La implementación de certificados gratuitos ha sido útil para disminuir la carga laboral en la Sección de Certificados?			
¿Cree usted que ha ayudado a prestar una mejor calidad de atención para el usuario que asiste al servicio?			
¿Se han realizado capacitaciones relacionadas a mejorar la calidad de atención?			

## **ANEXO 2: Entrevista Semi-estructurada dirigida al Jefe de Oficina del Registro Civil de Valparaíso.**

La presente entrevista forma parte principal de la Tesis de Titulación y Grado: ***“La implementación de Certificados Gratuitos en el Servicio de Registro Civil de Valparaíso y su influencia en la gestión en el contexto de la Modernización de la Gestión pública”*** para optar al título de Administrador Público y al Grado de Licenciado en Administración Pública.

- El objetivo es ahondar en la percepción que tienen los funcionarios en cuanto a la implementación de certificados gratuitos vía Internet y señalar cuales son a su criterio los componentes claves de esta percepción.

Se deja establecido que los antecedentes recopilados serán utilizados sólo para fines educacionales y la entrevista con sus resultados serán tratados confidencialmente.

**Nombre del Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Fecha de la Entrevista:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

A continuación, se presentan algunas preguntas relacionadas a los resultados entregados por los funcionarios en cuanto a la implementación de certificados gratuitos vía internet

1. En cuanto a lo que señalan los funcionarios en relación a la implementación de certificados gratuitos, ¿Por qué cree usted que esta herramienta no ha sido útil al día de hoy para ellos?
2. El objetivo final de la implementación de certificados gratuitos vía Internet y de cualquier certificado en línea es mejorar la atención al ciudadano y optimizar procesos, según lo planteado ¿Por qué no se ha podido lograr una mejor calidad de atención al ciudadano que concurre a las oficinas?
3. ¿Cuáles son las herramientas que tienen hoy en día para enfrentar estas falencias y ayudar a los funcionarios en su labor?

