

MEMORANDO N.-RPDMQ-CS-2016-054
DM Quito, 10 de noviembre de 2016

PARA: Ing. Andrés Eguiguren
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

CC: Dr. Pablo Falconí
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD (E)

DE: Dra. Lilián Moreno V.
COMUNICACIÓN SOCIAL
Ing. María Isabel Revelo
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

ASUNTO: Informe de revisión del entregable E. 77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación"

Como miembros designadas mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-126, de fecha 28 de octubre de 2016, para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.77 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, presento el informe correspondiente, una vez recibido mediante e mail de fecha 09/11/2016 el entregable E.77 por parte del gerente del proyecto de modernización.

INFORME TÉCNICO DEL ENTREGABLE E.77

"INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON USUARIOS EXTERNOS DEFINIDOS EN EL PLAN DE COMUNICACION"

ANTECEDENTES

1. Mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-099, de fecha 16 de septiembre de 2016, se nos delegó como miembros para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.73 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.
2. Con fecha miércoles 09/11/2016, el administrador del contrato mediante correo institucional envió el entregable E.77, a fin de que la comisión técnica proceda con su revisión.


14/11/2016
15:02



BASE LEGAL.-

El Reglamento a la Ley Orgánica de Contratación Pública establece:

*"Art. 122.- **Negativa a recibir.**- La entidad contratante podrá, dentro del término de 10 días contados a partir de la solicitud de recepción del contratista, negarse a recibir la obra, bien o servicio, por razones justificadas, relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el contratista. La negativa se notificará por escrito al contratista y se dejará constancia de que la misma fue practicada.*

Vencido el término previsto en el inciso primero de este artículo sin que la entidad contratante objetare la solicitud de recepción ni formulare observaciones al cumplimiento del contrato, operará, sin más trámite, la recepción de pleno derecho, para lo cual el contratista notificará por intermedio de un Juez de lo Civil o un Notario Público.

ANÁLISIS.-

Una vez expuestos los antecedentes y base legal, el entregable E.77, ha sido analizado por la comisión técnica, cuyas observaciones específicas se detallan a continuación:

1. En antecedentes el Consorcio expone brevemente en qué consiste el Proyecto de Modernización, pero debería complementarse con la justificación de la temática correspondiente al Entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación"
2. En la página 7 de dicho entregable - Dice " En este contexto y entrando en la etapa final del proyecto se vio la necesidad de realizar una **encuesta**" (Las negrillas corresponden a los miembros de la comisión técnica conformada para de la revisión del entregable) (...) "servirían para afinar las medidas de socialización propuestas en el plan de comunicación externo"
3. El objetivo "*Determinar el grado de conocimiento del usuario corporativo, usuarios especiales como son los notarios y ciudadanos sobre temas como son la automatización, folio real, web services, y la importancia que intuye podrá obtener de este potencial servicio*"; está mal planteado, pues el objetivo no es determinar el grado de conocimiento sino identificar el grado de aceptación o resistencia al cambio de los grupos externos para establecer la estrategia de comunicación de socialización y sensibilización hacia el cambio.

4. El entregable conforme el contrato No. 19-2014 "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito" en la página 77 Subcomponente 7. Administración del cambio en el numeral 77 dice "Informe de resultados de las **entrevistas** con usuarios externos definidos en el plan de comunicación" (Las negrillas corresponden a los miembros de la comisión técnica conformada para de la revisión del entregable)
5. En el objetivo, definen como usuarios especiales a los notarios y ciudadanía, cuando el plan de comunicación estableció claramente 8 grupos y en cada uno identificó a los diferentes colegios, consejos, federaciones, asociaciones, municipalidad, ciudadanía; sin embargo en la página 10 el Consorcio indica que los grupos encuestados son (...) "Notarías, Usuarios corporativos, ciudadanos entrevistados en el RPDMQ o BIESS" pero no identifica qué notarías ni qué usuarios corporativos; tampoco evidencia el número de encuestados por estos tres grupos, ni cómo se realizó la muestra.
6. El Entregable E 77 no refiere a una encuesta, sino a un informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos pero, de haber sido el entregable E 77 una encuesta, tampoco está bien desarrollada la batería de la encuesta pues, aunque el proyecto de modernización cobija a todos los grupos, cada uno de ellos en su individualidad tiene especificidades propias para la aplicación de la entrevista, por lo que preguntar a un usuario /ciudadano sobre Folio Real dista mucho de ser una pregunta aplicable para este grupo.
7. El documento presentado por el Consorcio no identifica cuáles fueron los parámetros para la selección de preguntas y quién las aprobó dentro del Registro de la Propiedad DMQ.
8. El Consorcio manifiesta en la página 10 que "Un grupo de colaboradores visitó las notarías y a la ciudadanía", el entregable E 77, debería indicar el perfil de ese grupo de colaboradores y la base de datos de las notarías visitadas.
9. El Consorcio indica que, se envió la encuesta por mail a todos los usuarios especiales externos incluidos los notarios sin embargo, no adjunta como respaldo el mailing con su estatus de envío.
10. El Consorcio coloca como anexos 26 fichas de la encuesta, que indica se aplicó a los usuarios de notarías, corporativo y ciudadanía; las mismas que en el casillero ocupación los identifica como "abogados, corporativo, oficina del entrevistado, libre ejercicio, asistente notaría, empleado privado, Dr. Jurisprudencia, constructor, empleado público y estudiante universitario" ; es decir no se definen los grupos preestablecidos en el plan de comunicación del entregable E.70.

12
S.H.

CONCLUSIÓN

El Consorcio no ha aplicado la técnica de la entrevista a los usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación y que es lo que demanda el Entregable E 77.

Una entrevista es un hecho que consiste en un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores interrogan, preguntan y el los entrevistados contestan.

El Consorcio confunde la entrevista con la encuesta; pues ésta última es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de grupos objetivos con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

La estructura de la entrevista vs la encuesta son diferentes, así como el tipo de información, aparte que en una entrevista el contacto con el entrevistado se debe realizar cara a cara, dando apertura a un diálogo cuyo audio se graba. (solo en casos excepcionales vía telefónica o virtual)

Las entrevistas se programan de manera individual, luego de elegir al/los entrevistados por el tipo de tema y persigue un fin a través de preguntas precisas y específicas que darán cabida a repreguntas y resultados cualitativos.

La encuesta tiene un fin estadístico, se la hace de manera individual, pero de preferencia grupal, mismas que son seleccionadas según un tema específico, lo que se obtiene de una encuesta es una probabilidad (Por ser estadística). Las preguntas pueden buscar respuestas precisas o abiertas, pero al contrario de la entrevista que permite repreguntas y diálogo amplio, las preguntas de una encuesta son cerradas y dan respuestas precisas.

La encuesta siempre se recaba por escrito, (No en audio como ocurre en la entrevista), la encuesta no debe tener ninguna voz en absoluto por parte del entrevistador que pueda llegar a interferir en la interpretación del encuestado, la encuesta no da apertura a una conversación.

A continuación citamos algunas definiciones y características de la entrevista:

María Isabel Punín Larrea, en la publicación virtual "La entrevista una conversación pública" de la Universidad Técnica Particular de Loja UTPL enuncia algunas características de la entrevista:

- "Diálogo de una conversación pública
- "La más pública de las conversaciones" J Halperin
- Género de información/contextualizada
- Que exige: proximidad, intercambio, exposición
- La buena entrevista depende del libreto previo/la correcta selección del personaje

Carlos David Santamaría Ochoa / autor de la tesis doctoral "La entrevista periodística: ¿Género o Herramienta?" por la Universidad de Compostela de España, dice que:

"La entrevista es un diálogo con características propias, donde dos o más personas establecen un proceso de comunicación en el que el objetivo principal es la obtención de información que se empleará en distintos niveles o ambientes; puede ser para aspectos científicos, sociales, terapéuticos, judiciales, por mencionar algunos: pero siempre tendrá la finalidad de conocer, a través de un interlocutor, una opinión o un dato que permita conjuntar un informe o consideración sobre el tema de investigación.

Cuando se habla de un proceso comunicativo se visualizan dos figuras fundamentales: el emisor y el receptor; uno pregunta y otro responde, uno lleva la directriz y el otro procura una respuesta adecuada... "

Autores como Bingham y Moore definen la entrevista como una "conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar"

Silva y Pelachano (1979,13) la definen así " Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica"

Román y Pastor (1984, 279) la consideran según los objetivos que persigue y en función de los sujetos a quien/es vaya destinada, por lo que la definen como: "una conversación organizada con objetivos flexibles usada como medio de orientación personal..."

Cabrera y Espín (1986, 229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación cara a cara entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos"

Lázaro y Asensi (1987,287) define la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar"

El entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación" debería haber aplicado la entrevista, según el *tipo* de entrevista (Temática, de investigación, profundidad o situación); según su *género* (podría haber sido la interpretativa en estas, el entrevistador debe dominar la temática sobre la cual se realizará la entrevista, pues las preguntas van más allá de la mera información e incluyen alguna interpretación de los hechos); era fundamental realizar una coordinación idónea con el administrador del contrato y la Unidad de Comunicación Social sobre la elaboración de preguntas, temas, selección de muestras por grupos, para desarrollar la entrevista.

El Consorcio debió tener claridad en que la ENTREVISTA es un género periodístico cuya técnica aplicada sirve para la recopilación de datos ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones, y es una técnica CUALITATIVA, no cuantitativa como en el caso de la encuesta, por lo cual se debió documentar las entrevistas en el audio correspondiente y presentado el desgrabe de las mismas para su análisis cualitativo

R. J. U.
P



Al aplicar la entrevista se debe tener claridad en la funcionalidad de esta técnica y los tipos de entrevista (referidos arriba) La entrevista es una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos que debieron establecerse de forma clara y precisa, englobados en el planteamiento de una Investigación específica como es la entrevista de profundidad que pretende comprender más que explicar y maximizar el significado, este tipo de entrevista utiliza el formato estímulo/respuesta, busca la respuesta subjetivamente sincera, obtiene respuestas emocionales frente a las racionales.

Las respuestas en una entrevista son abiertas y sin categorías de respuestas, de carácter flexible y abiertas a cambios, y no cerradas como en el caso de la encuesta.

Con una entrevista como método de investigación cualitativa se debe plantear una hipótesis para la investigación, con cuyos resultados se hará una serie de interpretaciones sobre la interacción de los grupos objetivos con los objetivos que ha marcado en la investigación.

La ejecución del Entregable E 77 debió considerar en dónde se sitúa el análisis de su investigación; una vez analizada la búsqueda de información y la selección por muestra de los 8 grupos identificados en el plan de comunicación se debió preparar la batería de preguntas de la entrevista.

GRUPO 1

1. Consejo de la Judicatura
2. Colegio de Registradores
3. Federación de Notarios
4. Colegio de Abogados

GRUPO 2

1. Cámara de la Industria de la Construcción CAMICON
3. Colegio de Ingenieros Civiles
4. Colegio de Arquitectos
5. Asociación Corredores Bienes & Raíces.

GRUPO 3

1. Entidades financieras:
BIESS
ISSFA
Produbanco
Mutualista Pichincha
Banco del Pacífico, etc.

GRUPO 4

DINARDAP

GRUPO 5

MUNICIPALIDAD:

1. Unidad Especial Regula Tú Barrio Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas

2. Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano
3. Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda
4. Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del DMQ.
5. Secretaría de Planificación del DMQ Dirección Metropolitana de Catastro Dirección Metropolitana Financiera
6. Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo
7. Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos

CONSEJO METROPOLITANO

GRUPO 6

Facultades de Derecho

GRUPO 7

Ciudadanía

GRUPO 8

Medios de comunicación

La entrevista debió enfocar los tipos de preguntas, pero además no descartar repreguntas (De ser necesarias), luego de lo cual se debió realizar la interpretación de las respuestas y los resultados cualitativos por grupos y de manera global.

El informe contemplaría: antecedentes, justificación, objetivos, metodología, tipo de entrevista a aplicar, respaldos de audios, desgrabe de entrevistas, análisis de respuestas, resultados, conclusiones y recomendaciones. Al ser un entregable diferente al que se establece en el Contrato No.019-2014, la Comisión Técnica **no lo recibe**.

Quito, 10 de noviembre de 2016

Atentamente,



Lilián Moreno
**MIEMBRO DE LA COMISIÓN
TECNICA ENTREGABLE E.77
CONTRATO NO. 019-2014**



Isabel Revelo
**MIEMBRO DE LA COMISIÓN
TECNICA ENTREGABLE E.77
CONTRATO NO. 019-2014**

REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DMQ.