



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Proyecto de Desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas, MBA.

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE
BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA**

AUTOR:

ING. GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO

DIRECTOR:

ING. CESAR MUÑOZ HEREDIA MSC.

QUEVEDO - ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

ING. CESAR MUÑOZ HEREDIA MSC., Director del Proyecto de Desarrollo, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que el Ing. GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO, con Cédula de Ciudadanía número 1204501934, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Desarrollo titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo 12 del 2021

Atentamente.


Ing. César Muñoz Heredia
DIRECTOR DEL PROYECTO

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA”, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO, con cédula de ciudadanía número 1204501934, respectivamente, presento este trabajo de investigación que es original y de mi creación.



Firmado electrónicamente por:

**GUALBERTO
ESTUARDO VARGAS
ANGULO**

ING. GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO

DEDICATORÍA

El presente trabajo de investigación, realizado con el mayor esfuerzo, dedicación y perseverancia durante los dos años de estudio, quiero dedicar a Dios por haberme brindado salud durante las jornadas de trabajo, a mis queridos hijos Khaily y Julián que han sido la fuerza y sirva de ejemplo para ellos, a mis padres por su apoyo constante y estar pendientes en cada uno de mis objetivos planteados como profesional.

Ing. Gualberto Estuardo Vargas Angulo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminarme y brindarme salud, fortaleza, capacidad para cumplir el propósito y poder obtener el título como profesional de cuarto nivel.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por brindarme la oportunidad de obtener el Título de Magister en MBA Administración de Empresas, de esta manera poder superarme intelectualmente y mejorar oportunidades en el área laboral

Mi sincera gratitud al Rector Dr. Eduardo Díaz, de la misma forma a las autoridades que conforman la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su excelente gestión administrativa y académica en beneficio de la ciudadanía del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos y del Ecuador.

Así mismo mi eterna gratitud al., Ing. Cesar Muñoz Heredia Msc., Director de Proyecto de Investigación, quien con sus conocimientos técnicos y científicos me guió y dirigió durante la etapa de investigación. A las autoridades y usuarios del registro Civil de Babahoyo, mis agradecimientos por la apertura y facilidades brindadas para la culminación de la presente investigación.

Ing. Gualberto Estuardo Vargas Angulo

PRÓLOGO

En la actualidad las instituciones públicas que ofrecen servicios a la sociedad busca generar un alto índice de satisfacción al usuario, para esto se debe tener una gestión administrativa sólida y servidores públicos aptos con la capacidad de brindar su atención en el mejor nivel de calidad creando un ambiente de servicio factible para el cliente, desarrollando un enfoque de garantía de servicios, en el proceso de la gestión administrativa se destaca la planificación y el control siendo garantía para desarrollar las estrategias en una institución que ofrece sus servicios a diario, al aplicar un plan de capacitación constante el servidor público realiza una gestión eficiente y con resultados positivos, siendo esto uno de los recursos más importantes para una institución, se debe controlar los procesos en cada área para garantizar una excelente calidad en el servicio, esto tiene como finalidad que se logren objetivos institucionales y metas propuestas por parte de los organismos centrales, el buen desempeño debe ser reconocido y ser motivo de mejoramiento continuo para todas las áreas con esto se promueve la buena gestión administrativa de la institución.



Firmado electrónicamente por:
**JHOA ALEJANDRA
CHONG QUI CEDENO**

**ING. JHOA CHONG QUI C.
VICEPREFECTA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS**

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de desarrollo se realiza el estudio de la identificación del proceso de gestión administrativa y la incidencia en la calidad del servicio en el registro civil de la ciudad de Babahoyo, con el propósito de brindar solución a la calidad y calidez en el servicio, de donde su objetivo es evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020, consecuentemente se plantean los específicos, identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario del Registro Civil de Babahoyo; diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo y elaborar un plan de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo. Para alcanzar estos objetivos y solucionar los problemas se realizó una investigación descriptiva, analítica, explicativa y de campo, que conllevo a un análisis profundo, crítico y reflexivo sobre el objeto de estudio; así mismo, se aplicó método deductivo e inductivo que permitieron el análisis de la información, para conocer las variables relacionadas al servicio; además las técnicas de investigación la entrevista, encuesta y observación con preguntas estructuradas que se aplicaron a los usuarios de la institución según la muestra, consecuentemente se realiza la tabulación respectiva y su análisis en los resultados, lo que permitió determinar las consecuencias de la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo. Este proyecto de desarrollo contribuirá a solucionar aspectos concernientes en la calidad del servicio y a mejorar la gestión administrativa del objeto de estudio. Como resultados establecidos en el proyecto la información permitirá una mejora continua en el servicio personalizado del registro civil, permitiendo generar una cultura y clima organizacional

inherente al servicio y la parte administrativa. Esta investigación parte desde la gestión administrativa de manera integral con los procesos para planificar, organizar y motivar un desempeño positivo para satisfacción de los usuarios y servidores de la institución que estén comprometidos y fortalecidos en el ámbito administrativo cumpliendo con su visión y misión en el área de servicio.

Palabras claves: gestión, calidad, servicio, pública, tramite, quejas, satisfacción.

ABSTRACT

This development project is carried out to study the identification of the administrative management process and the impact on the quality of the service in the civil registry of the city of Babahoyo, with the purpose of providing a solution to the quality and warmth of the service, of where its objective is to evaluate the administrative management and its impact on the quality of the service to the users of the Civil Registry of Babahoyo, period 2020, consequently the specifics are raised, to identify the administrative management process and its functions for the user of the Civil Registry from Babahoyo; diagnose the user satisfaction index in the quality of the service provided by the Babahoyo Civil Registry and prepare an administrative management plan to improve the quality of service to users of the Babahoyo Civil Registry. To achieve these objectives and solve the problems, a descriptive, analytical, explanatory and field research was carried out, which led to a deep, critical and reflective analysis on the object of study; Likewise, a deductive and inductive method was applied that allowed the analysis of the information, to know the variables related to the service; In addition, the research techniques the interview, survey and observation with structured questions that were applied to the users of the institution according to the sample, consequently the respective tabulation and analysis of the results is carried out, which allowed determining the consequences of administrative management and its impact on the quality of service to users of the Babahoyo civil registry. This development project will contribute to solving aspects concerning the quality of the service and to improve the administrative management of the object of study. As results established in the project, the information will allow continuous improvement in the personalized service

of the civil registry, allowing the generation of an organizational culture and climate inherent to the service and the administrative part. This research starts from the administrative management in an integral way with the processes to plan, organize and motivate a positive performance for the satisfaction of the users and servers of the institution who are committed and strengthened in the administrative field, fulfilling their vision and mission in the area. of service

Keywords: management, quality, service, public, processing, complaints, satisfaction.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPITULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Problema General	3
1.3.2. Problemas Derivados	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5. OBJETIVOS:	4
1.5.1. General:.....	4

1.5.2. Específicos:	4
1.6. JUSTIFICACIÓN:	5
CAPITULO II	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1. Gestión Administrativa	8
2.1.2. Evaluación de la gestión administrativa.	8
2.1.3. Calidad de servicio.....	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1. Gestión	10
2.2.2. Control de Gestión	11
2.2.3. Modelo de la Gestión Administrativa	11
2.2.4. Funciones de la gestión.....	12
2.2.5. Factores básicos de gestión.....	12
2.2.6. Evaluación de la Gestión	13
2.2.7. Descripción de la Institución	15
2.2.8. Talento Humano	15
2.2.9. Análisis FODA	16
2.2.10. Estructura Organizacional.....	17
2.2.11. Satisfacción y Calidad	18
2.2.12. Servicio	20
2.2.13. Proceso administrativo.....	20
2.2.14. Calidad del Servicio.....	23
2.2.15. La administración pública.....	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24

CAPITULO III.....	29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	30
3.1.1. Investigación descriptiva.	30
3.1.2. Investigación analítica.	30
3.1.3. Investigación explicativa.	30
3.1.4. Investigación de campo.	31
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.1. Método inductivo	31
3.2.2. Método deductivo	32
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.1. Población y muestra.....	32
3.3.2. Técnicas de evaluación	34
3.3.3. Instrumentos de la investigación.....	35
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	36
3.4.1. Fuentes primarias.....	36
3.4.2. Fuentes secundarias.	36
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	37
CAPITULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS FUNCIONES PARA EL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.	40
4.1.1. Discusión	42

4.2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA EL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.	44
4.2.1. Discusión.	50
4.3. DETERMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.....	51
4.3.1. Discusión	58
CAPÍTULO V.....	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
.....	60
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones.....	62
CAPÍTULO VI.	63
PROPUESTA ALTERNATIVA	63
.....	63
6.1. Título de la propuesta.....	64
6.2. Justificación.....	64
6.3. Fundamentación Legal	65
6.4. Objetivos	65
6.5. Ubicación sectorial y física	66
6.6. Factibilidad.....	67
6.7. Plan de gestión administrativa	67
6.8. Plan de capacitación.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de servicio	44
Tabla 2 Atención al usuario	45
Tabla 3 Atención al cliente	46
Tabla 4 Atención al usuario	47
Tabla 5 Espera del servicio	48
Tabla 6 Satisfacción de los valores de servicio	49
Tabla 7 Tipo de tramite realizado en función del servicio	51
Tabla 8 Agilizar proceso de atención	52
Tabla 9 Factores de mejora en los Servicios.....	53
Tabla 10 Gratuidad de los servicios de cedulaación.....	54
Tabla 11 Capacitación	55
Tabla 12 Capacitación	56
Tabla 13 Plan de Capacitación.....	57
Tabla 14. FODA	68
Tabla 15. Evaluación del desempeño	83
Tabla 16. Presupuesto	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Calidad de servicio	44
Gráfico 2 Atención al usuario	45
Gráfico 3 Atención al cliente	46
Gráfico 4 Atención al usuario	47
Gráfico 5 Espera del servicio	48
Gráfico 6 Satisfacción de los valores de servicio	49
Gráfico 7 Tipo de tramite realizado en función del servicio	51
Gráfico 8 Agilizar proceso de atención	52
Gráfico 9 Factores de mejora en los Servicios	53
Gráfico 10 Gratuidad de los servicios de cedulaación.....	54
Gráfico 11 Capacitación	55
Gráfico 12 Capacitación	56
Gráfico 13 Plan de Capacitación	57

INTRODUCCIÓN

El Estado ecuatoriano en la actualidad posee 23 empresas públicas (EP) en sectores como electricidad, hidrocarburos, minería, telecomunicaciones, medios de comunicación, transporte; entre otros, Dado esta problemática y debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las instituciones públicas deben incorporar nuevas herramientas administrativas y financieras que permitan hacer uso eficiente de los recursos y es mediante el análisis FODA, se llega a conocer la situación actual de la institución, permite planificar y evaluar la calidad del servicio ante el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su perspectiva, credibilidad, fiabilidad hacia la institución.

Con el inicio del Siglo XIX, el General Eloy Alfaro presentó un proyecto de Ley ante el Congreso Nacional, tendiente a regular el Registro de matrimonios civiles, nacimientos y defunciones. El mismo fue aceptado, dando lugar a la expedición de la primera Ley de Registro Civil, publicada en el Registro Oficial No. 1252.

En el registro civil de Babahoyo cuatro son los servicios que se dan de forma presencial. y además en la ciudad está disponible la cedulación a partir de abril del año 2020, el Registro Civil realizó la opción de manera virtual sin necesidad de que el usuario se acerque a las oficinas, esto pasó en el caso de las defunciones con la finalidad de salvaguardar la vida de los familiares.

En la actualidad el Registro Civil cuenta con un moderno sistema informático denominado MAGNA, en el cual se almacenan los datos de los ciudadanos. El sistema, que incluye identificación biométrica, fue instalado en marzo de 2010, reemplazó al sistema AS400, que ahora se utiliza como soporte y consulta de datos.

Finalmente la situación actual en la que se encuentra el país debido a la declaratoria de emergencia por el COVID-19, ha sido un factor por el cual no se han asignado los recursos para el mejoramiento de la infraestructura y tecnología de la institución, impactando en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

En el **Primer Capítulo** se encontrará el Marco Contextual de la Investigación, donde se hace referencia a la ubicación geográfica, se describe la situación actual de la problemática en estudio, se plantea el problema general y sus derivados, así como también la delimitación. Seguido por los objetivos, general y específicos, para luego plantear la hipótesis del trabajo investigativo junto con su justificación. Se realiza un análisis macro, meso y micro del problema y sus derivaciones.

El **Segundo Capítulo** comprende el Marco Teórico que significa la investigación de los procesos administrativos-financieros, se presenta teorías y conceptos de crédito, préstamos, deuda, sujeto de crédito, tipos de crédito, calificación, identificación, garantías, interés, tasa, dinero, mora, pagaré, incluye también la Fundamentación Legal.

En el **Tercer Capítulo** detalla la metodología que se utilizó en el presente proyecto, los tipos de investigación, los diseños y métodos que nos ayudaron al análisis de los datos obtenido; también se detalla la población de nuestro estudio la cual estuvo conformada por el personal administrativo de la empresa, la Operacionalización de las variables, los instrumentos necesarios para la recopilación de información para una posterior tabulación que nos permitió formular las conclusiones del mismo

El **Cuarto Capítulo** se refiere a los resultados encontrados, conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

El **Quinto Capítulo** se redacta las conclusiones y recomendaciones del proyecto a partir de los resultados obtenidos de cada objetivo específico.

El **Sexto Capítulo** describe la propuesta alternativa que se genera a partir de la necesidad del tema de investigación.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. ...

“La **administración** es el órgano de las instituciones, el órgano que convierte a una multitud en una organización y a los esfuerzos humanos en acciones”

Peter Drucker

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se realiza para el estudio y mejoramiento de la Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil Babahoyo, parroquia Clemente Baquerizo en las calles 27 de Mayo y calle Quinta.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene 120 años de vida institucional en la cual ha venido realizando varias innovaciones tanto en la parte de la infraestructura como en la tecnología, y a su vez mejorando los procesos para ofrecer servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía de manera ágil y oportuna.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La situación actual de la problemática inciden debido a la falta en la asignación de recursos para el mejoramiento de la infraestructura y tecnología de la institución, debido a que en la actualidad el país se encuentra en estado de excepción por la emergencia del COVID-19; además ciertos factores internos y externos que serán analizados.

Con los recortes que ha existido en el aparato Estatal por la situación mencionada en el párrafo anterior, es necesario realizar un diagnóstico minucioso y exhaustivo para determinar los problemas y a su vez establecer mejoraras en los diferentes procesos en los servicios que ofrece el Registro Civil de Babahoyo a los usuarios.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿De que manera la gestión administrativa del Registro Civil de Babahoyo incide en la calidad del servicio que otorga a la ciudadanía?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Cuáles son las funciones realizadas en la gestión administrativa que afectan en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo?

¿Cuál es el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo?

¿De qué manera un plan de gestión administrativa incide el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática a investigar se encuentra ubicado en:

Provincia : Los Ríos

Cantón : Babahoyo

Dirección : parroquia Clemente Baquerizo en las calles 27 de Mayo y calle Quinta.

Campo : Administración

Área : Pública

Aspecto : La incidencia en el impacto de la calidad del servicio a los usuarios

Tema : Gestión Administrativa

1.5. OBJETIVOS:

1.5.1. General:

Evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020

1.5.2. Específicos:

- Identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario del Registro Civil de Babahoyo.
- Diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo.
- Determinar los factores que inciden en el desempeño laboral de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo

1.6. JUSTIFICACIÓN:

El presente tema se realiza con la finalidad de conocer la situación actual de la institución, a través de la recopilación de información se analiza los factores internos y externos que estarían afectando en la gestión, de esta manera definir estrategias y una ruta que permitan mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

La calidad en los servicios públicos debe ser prioridad para todos los usuarios ya que devenga mucha demanda en los procesos en el Registro Civil, las personas que reciben un servicio institucional debe considerarse de primera línea en atención ya que es un país donde se garantiza un proceso transparente y son servicios de primera necesidad.

Este proyecto de investigación permitió analizar la función de la gestión administrativa y el impacto que tiene sobre los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, mediante información y metodología investigativa y exploratoria que permite obtener resultados claves para realizar una propuesta de un plan de gestión administrativa y el usuario se sienta más seguro al momento de realizar sus trámites en la institución, además de recomendar esta propuesta realizable como recomendación para ejecutarse en la empresa pública.

La calidad debe ser una función de carácter primordial en estos servicios públicos, esto garantiza la continuidad de los usuarios y la aceptación en el medio social, los problemas se debe investigar y analizar para buscar una solución en la calidad de servicios y plantear nuevos mecanismos para el usuario que es la parte fundamental de los servicios del estado, el mejoramiento continuo y un plan de gestión administrativa es

la parte fundamental de toda empresa para llegar a la satisfacción y mejorar la calidad hacia el cliente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Donde hay una empresa de éxito,
alguien tomo alguna vez una decisión
valiente”

Peter Drucker

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión Administrativa

La empresa es la unidad económica básica que produce o transforma, comercializa bienes o presta servicios a la sociedad y cuya razón de ser es satisfacer las necesidades de las poblaciones-territorio, con el fin de obtener una utilidad o rentabilidad del cual se dedica la empresa, indican que es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Muniz, 2020).

La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros, es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto (Ogalla, 2005).

2.1.2. Evaluación de la gestión administrativa.

El diagnóstico administrativo permite detectar las faltas existentes en una organización y en base a los resultados encontrados recomendar las mejoras que se deben introducir para garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones, responsabilidades y objetivos de la entidad (Sotomayor, 2008).

De acuerdo a lo que indica Alfonso Sotomayor, Auditoria Administrativa, México, Mc Graw Hill, 2008, p.10, dice que, Unas de las herramientas desarrolladas para este análisis se denominan auditoria o diagnóstico administrativo y representan un “examen de la administración y su proceso, el cual es primordial para conocer la veracidad de los resultados reportados por los gerentes (Sotomayor, 2008).

El método diagnóstico es un proceso de análisis que mediante el reconocimiento de problemas y realización de acciones de mejora, provoca el cambio de la empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento para su adecuada dirección y evaluación (Sotomayor, 2008).

2.1.3. Calidad de servicio

La conceptualización de la calidad del servicio es compleja pero se puede mencionar que es la satisfacción de las necesidades del usuario (paciente) a través del cumplimiento de las expectativas en relación a prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes. Esto permite que la institución este en constante mejora para entregar un servicio de calidad (Rodriguez, 2016).

La Organización Mundial de la salud menciona que “la calidad de atención en salud consiste en la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la morbilidad, discapacidad y mal nutrición”, así mismo hace referencia a un sistema de calidad en los servicios de salud que debe:

“Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los conocimientos técnicos del paciente y factores del servicio para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente (OMS, 2001).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Comprende también todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas, así como la evaluación de su desempeño; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (Melkin, 2007).

- **Gestión por procesos**

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

- **Gestión de Recursos Humano**

Conjunto de prácticas técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización de forma que estos desempeñen sus tareas de forma eficaz y eficiente y que la organización consiga sus objetivos.

2.2.2. Control de Gestión

El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados (Vilas, 2001)

2.2.3. Modelo de la Gestión Administrativa

Según (Jaramillo, 2012), en su investigación “Modelo de Gestión para la Calidad en los Procesos de Inscripciones y Cedulación que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura”, demostró que los problemas presentes en las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, causaba que se genere una baja calidad en la atención y satisfacción de los usuarios, entre ellas, porque el personal se encontraba desmotivado, no capacitado; ausencia de estándares de calidad

en la Dirección; no se ejecutaban los Planes Estratégicos Institucionales; además de no contar con un sistema informático vinculado al archivo magnético nacional, contexto que retrasa e impide la obtención de los documentos en cualquier jefatura del país, examinando se planteó como solución un Modelo de Gestión para mejorar la calidad de sus procesos.

De acuerdo lo mencionado por (Leidy, 2010) en su investigación “Modelo de Gestión Administrativa para brindar una Mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal de MONCAGUA, Departamento de SAN MIGUEL – El Salvador”, demostraron que los problemas de carácter administrativo, operativo y estratégico no permitían el desarrollo normal de las mismas, porque no existía coordinación en el área administrativa en lo referente a la definición de funciones, generando que la estructura organizativa no se apegue a lo que realmente se ejecuta, también la no especificación de un plan de capacitación que motive a la atención al usuario daba como resultado que los empleados se encuentran desmotivados. Como alternativa de solución se planteó la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la atención de sus usuarios.

2.2.4. Funciones de la gestión

Del concepto de gestión anteriormente citado aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales las cuales son:

2.2.5. Factores básicos de gestión

Clima Organizacional o Ambiente. “Dentro de la propuesta de gestión debe merecer especial importancia el clima institucional, las actitudes, creencias, prácticas, valores y

motivaciones que cada uno tiene y se expresan en las relaciones interpersonales, en cuanto educan (Fuentes, 2017).

- **Auditoría de Gestión**

Es una poderosa herramienta de apoyo efectivo a la gestión de las empresas, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de controles que se deben producir en la empresa. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad. (Olias, 2001)

2.2.6. Evaluación de la Gestión

Se refiere que para medir la eficiencia y eficacia es necesario hacer un proceso de evaluación de la gestión, entendida ésta como los métodos que la dirección de una institución establece en forma periódica y sistemática para medir el resultado de sus actividades y la responsabilidad del funcionario en relación con unos estándares de resultados esperados proyectando acciones a futuro en busca de un mejoramiento continuo (Ongallo, 2003).

a. Planificar.

La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la

empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados (Ongallo, 2003).

b. Organizar.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados (Ongallo, 2003).

c. Dirigir.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa (Ongallo, 2003).

d. Controlar.

El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado

el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.” (Ongallo, 2003).

2.2.7. Descripción de la Institución

De acuerdo a la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, en su guía de planificación (2012) menciona que la descripción de la institución es:

La descripción de la institución permite conocer la razón de ser de cada entidad e identifica su papel en el desafío de alcanzar los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir. Para su cumplimiento, es esencial comenzar de su historia, normativa legal, competencias y atribuciones (Senplades, 2012).

La descripción de las instituciones ayuda a percibir tanto al personal interno como la ciudadanía en general, mediante la correspondiente revisión de las fuentes bibliográficas, permite elaborar un marco referencial que orienta a la adecuada ejecución de las responsabilidades asumidas (Senplades, 2012).

2.2.8. Talento Humano

El talento humano es “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para administrar los diferentes aspectos de los cargos relacionados con el talento humano o recursos, incluyendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.” (Chiavenato, 2012).

“Tecnologías de la información y comunicaciones se encarga de identificar si se dispone de infraestructura tecnológica adecuada; además de sistemas de información para los procesos que se encargan de agregar valores; si los sistemas informáticos de soporte a los procesos de apoyo son adecuados, facilitará el cumplimiento de las acciones”, Las tecnologías de la información y comunicación permiten a las instituciones desarrollarse y enfrentar la dinámica de su entorno, ya que agilitan de forma eficiente y eficazmente para el cumplimiento de las actividades encomendadas (LosRecursosHumanos.com, 2020).

2.2.9. Análisis FODA

El análisis Foda es: “Una herramienta de análisis estratégico, que consiste en analizar los elementos internos y externos en relación a los programas y proyectos institucionales” (Chiavenato, 2012).

“La investigación de los factores positivos y negativos, internos y externos que tienen incidencia sobre la institución permite diseñar un estudio estratégico en el que se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad” (Senplades, 2012).

El análisis FODA, es desarrollar la observación y descripción de las características de la institución y de su entorno, es decir, identifica las fortalezas y debilidades de la organización consideradas como internas, y las oportunidades y amenazas como externas.

2.2.10. Estructura Organizacional

la estructura organizacional como: “Se la define como las diferentes maneras en que se puede dividir el trabajo dentro de una institución para conseguir luego la coordinación del mismo orientándolo al alcance de lo subjetivos planteados” (Fuentes, 2017).

La estructura organizacional como “los patrones de diseño para organizarla institución, con la finalidad de cumplir las metas propuestas y lograr los objetivos deseados” (Chiavenato, 2012).

La estructura organizacional es la forma de agrupar el poder y toma de decisiones sobre la división y coordinación de la complejidad de actividades, en relación al tamaño de la entidad conjuntamente con su tecnología y formalización del grado de control administrativo de una institución.

- **Misión**

Es la razón de ser de la institución, y parte del rol y las competencias de la misma. El consenso y la participación son elementos fundamentales a la hora de definir la misión, ya que permiten el compromiso y la motivación necesaria para movilizar a las y los integrantes de la organización. La misión abarca al ámbito de acción de la institución y a todos sus niveles. Responde a la naturaleza de las actividades institucionales y a la población a la que sirve (Senplades, 2012).

La misión es: “Representa la razón de existir de una persona, equipo y empresa. Es el propósito central para el que se crea un ente” (Chiavenato, 2012).

- **Indicador: Visión**

La visión es: Es una imagen proyectada del futuro deseado por la organización, es una declaración general que describe la situación a la que la institución desea llegar dentro de los próximos años. La construcción y formulación de la visión se nutre de los distintos puntos de vista de las y los servidores, y determina cómo debe ser la institución para cumplir con el marco constitucional y el Plan Nacional para el Buen Vivir (Senplades, 2012).

Define a la visión como “El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad” (Chiavenato, 2012).

La visión muestra hacia donde se dirige la institución o es aquello en lo que pretende convertirse en un largo plazo, de esta manera ayuda a proyectar una imagen positiva de la institución.

2.2.11. Satisfacción y Calidad

El creciente aumento de la exigencia del consumidor, sumado al surgimiento de nuevas competencias en el mercado, así como el avance de tecnología en productos procesos y

sistemas; son algunos de los factores que hacen que la satisfacción del cliente sea determinante para la competitividad, mantenimiento y supervivencia de la organización. Valor y satisfacción del cliente (Escudero, 2012).

Los consumidores pueden sentirse satisfechos con un determinado aspecto de la experiencia de elección o consumo, pero insatisfechos con otro, en este caso la satisfacción y la insatisfacción son entendidas en dimensiones diferentes (ej.: una persona puede estar satisfecha con la funcionalidad del producto pero no estarlo con la experiencia de compra del mismo, servicio mal prestado (Mora, 2012).

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Los beneficios para lograr la satisfacción del cliente como lo menciona (Mora, 2012), son:

Primer beneficio: Un cliente satisfecho, en primer lugar, es menos sensible a la competencia que otro que no lo esté, es decir, hecha menos cuenta a las ofertas, por ejemplo, porque se siente bien tratado y, por lo tanto, justificará de forma racional sus percepciones emocionales para seguir comprando.

Segundo beneficio: Un cliente satisfecho habla bien a los demás de la empresa en la que compra, ya que confía en ella. Se produce el boca-oreja que genera tanto beneficio, ya que rentabiliza la publicidad al máximo porque es gratuito para la organización, y genera mayor confianza a los demás que los sistemas publicitarios y de propaganda.

2.2.12. Servicio

Servicio una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico (Menendez J, & Motto A, 2014).

2.2.13. Proceso administrativo

Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza, y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones. El proceso administrativo consiste en: La planificación, la organización, la dirección y el control. A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente (Diaz, 2010).

- **Principios generales de la administración**

Para que la administración se lleve a cabo con la máxima eficiencia se hace con la ayuda de principios esto es todo medio administrativo que fortifique el cuerpo social o

facilite el control de este deben ser flexibles y el utilizarlos implica inteligencia experiencia, decisión y medida (Díaz, 2010).

Un principio del cual nunca debemos omitir es la Coordinación, se refiere a la forma armoniosa de llevar las acciones con las circunstancias (Díaz, 2010)

- **Importancia de la administración**

Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter Universal, lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado (Díaz, 2010)

La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas, se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante, para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc (Eliécer, 2018).

- **Características de la administración**

- a. Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de Administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales (Díaz, 2010).
- b. Especificidad. Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (v.gr.: en la empresa funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser, v.gr.: un magnífico ingeniero de producción (como técnico en esta especialidad) y un pésimo administrador (Díaz, 2010).
- c. Unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, v.gr.: al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc (Díaz, 2010)

- d. Unidad jerárquica: Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración (Díaz, 2010).

2.2.14. Calidad del Servicio

Calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Castro H, & Moros W., 2015).

2.2.15. La administración pública

Debido a su función la Administración Pública permite el contacto directo del Estado Ecuatoriano con la ciudadanía, de este modo se consigue la satisfacción de los intereses públicos en un corto plazo, se encuentra principalmente regulada por el poder ejecutivo y los organismos de control asociados en forma directa con las entidades públicas. Al respecto Auditoría de Gestión para las empresas de derecho privado con participación Estatal, manifiesta que “Al igual que la actividad privada, el Estado debe tener visión, misión, objetivos y metas para poder medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía, para eso necesita implantar una cultura de servicio.” (Loring, 2016).

Para el logro de los objetivos de la administración pública es necesaria una buena gestión en la administración de los servidores, siendo ellos los conocedores de las

falencias en la aplicación o estandarización de los procesos de cedulaación a nivel nacional, se constituyen un factor importante al momento de tomar decisiones a nivel gerencial como la planificación, organización, dirección y control de la dependencia estatal (Chiavenato, 2012).

La administración en el sector público como el Registro Civil se utiliza para alcanzar sus metas institucionales, en este caso la competitividad, debe canalizar los esfuerzos de las personas para que estas también consigan sus objetivos individuales y de este modo se benefician todos, a través de una correcta planificación, organización, dirección y control de los procesos de Cedulaación en la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulaación de Los Ríos.

Elementalmente conocer las funciones del administrador permitirán tener una idea básica de lo que se debe hacer al momento de dirigir una empresa o entidad estatal, por tal motivo se expresa el proceso sistemático que es planificar, organizar, dirigir y controlar.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Se describe la información de la fundamentación legal del tema del proyecto de desarrollo donde es tomada de las reformas, leyes y estatutos emitidos en la Constitución de la República emitida el 2008 y aún siguen vigente en el país.

Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo 227, indica que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Ecuador, 2008).

Artículo 228, menciona que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora (Ecuador, 2008).

Artículo 229, menciona que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (Ecuador, 2008).

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores (Ecuador, 2008).

Artículo 234, menciona que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y

programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado (Ecuador, 2008)

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Artículo 5 de los principios comunes, para la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente código, se observarán los siguientes principios: Sujeción a la planificación.- La programación, formulación, aprobación, asignación, ejecución, seguimiento y evaluación del Presupuesto General del Estado, los demás presupuestos de las entidades públicas y todos los recursos públicos, se sujetarán a los lineamientos de la planificación del desarrollo de todos los niveles de gobierno, en observancia a lo dispuesto en los artículos 280 y 293 de la Constitución de la República (Codigo Organico de Planificacion y Finanzas Publicas, 2008).

Ley Orgánica Del Servicio Público

En su artículo 1, menciona los principios en los cuales deben basarse todo los servidores públicos entre estos esta la calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación (Ley Organica de Servicio Publico, 2008).

Ley Orgánica de Registro Civil, Identificación y Cedulación

En el artículo 1 de las Funciones de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación le corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación. Tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía (Ley Organica de Servicio Publico, 2008).

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Y Cedulación.

Procesos Desconcentrados

Le constituye representar legal y administrativamente al Director General asuntos de la DIGERCIC; otorgando servicios eficientes y de calidad al cliente usuario de cada jurisdicción provincial del Ecuador, en base al registro de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República del Ecuador y de los ecuatorianos residentes en el exterior (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Y Cedulación., 2008).

Unidad responsable: Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación. Esta instancia está representada por el Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación en cada una de las 24 provincias del país.

Decreto No. 8 (Creación Del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)

En su artículo 21, Adscribase la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, el que supervisará la inmediata reforma y modernización de esa entidad.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General.

El Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, será nombrado por el Ministro de Telecomunicaciones y podrá dictar la normativa interna de carácter general

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Abre su mente antes de tu boca.

Aristófanes

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo a los objetivos que se describieron en la presente investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva se realizó en las instalaciones del Registro civil de Babahoyo donde se logró investigar el manejo de la gestión administrativa, los procesos que se realizan dentro de la institución, los servicios que ofrece y las características de cada uno de ellos, además como se desarrollan los factores externos cuando existe demanda en los servicios públicos y la situación actual de esta entidad pública.

3.1.2. Investigación analítica.

Se realizó un exhaustivo análisis para determinar las debilidades administrativas y la falta de aplicación de un plan administrativo que lo condicionan y no permiten brindar óptima calidad del servicio que reciben los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

3.1.3. Investigación explicativa.

La investigación se realizó considerando la problemática de los usuarios del registro civil de Babahoyo, las principales causas la calidad de la atención, el tiempo de espera y los servicios que obtienen más demandas como la cedulación, para esto se llega a la

finalidad de que existe temporadas como la de las elecciones que sube estos servicios, por medio del método observacional se identifica la aglomeración en esta institución pública.

3.1.4. Investigación de campo.

Para la investigación de campo se utilizó fuentes de información directa como es las instalaciones y los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, realizando una visita para verificar los problemas que existen en el día a día, con información relevante de la calidad de servicio, el tiempo de espera y la capacidad de tramitar en esta institución pública que ofrece servicios obligatorios en ciertos aspectos.

3.2.MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó con los siguientes métodos para conocer una investigación más amplia y que sirve de enfoque para una propuesta clara.

3.2.1. Método inductivo

Con la observación y registro de los hechos que intervinieron en la investigación se realizó un análisis de la información obtenida, conceptos claves obtenidos de fuentes confiables, para conocer las variables, y la estimación de resultados de otras investigaciones similares, conceptos basados en la gestión administrativa y el proceso de calidad del servicio en los usuarios.

3.2.2. Método deductivo

El método deductivo se empleó de la siguiente manera en la investigación:

Forma Directa. En este caso se utilizó a los usuarios directos del Registro Civil de Babahoyo para determinar el nivel de calidad de servicio, si existe satisfacción o no en los servicios que ofrece.

Forma Indirecta.- El pensamiento universal de como son los servicios públicos y la manera de proponer un plan de gestión administrativa para desarrollar estrategias claves para la calidad del usuario.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra.

- **Población**

La población objeto de investigación correspondiente a las personas involucradas está compuesta de la siguiente manera: funcionarios del Registro Civil de Babahoyo y los usuarios que se acercan a solicitar los diferentes servicios.

Descripción	Población
Funcionarios del Registro Civil	76
Usuarios del Cantón Babahoyo	173.281
Total	173.357

- **Muestra**

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

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error de muestreo (0,05 admisible)

Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{173.357}{(0,05)^2(173.357 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{173.357}{0,0025 (173.356) + 1}$$

$$n = \frac{173.357}{433,39 + 1}$$

$$n = \frac{173.357}{434,39}$$

$$\mathbf{n = 399}$$

3.3.2. Técnicas de evaluación

3.3.2.1.Encuesta.

La encuesta constituye un instrumento de recolección de datos, en la medida que prevalecen las ventajas ante la población a la cual va dirigida, en este sentido fue fundamental para obtener información diversa en el universo amplio de personas, sobre la planificación institucional y la calidad del servicio que brinda el Registro Civil de Babahoyo.

3.3.2.2.Entrevista.

Con esta técnica se procedió a obtener información útil y veraz para la investigación, para lo cual se elaboró una guía de entrevista con preguntas estructuradas y aplicada al director general del registro civil de Babahoyo

3.3.2.3.Observación.

Esta técnica permitió obtener información relevante por medio de visitas al registro civil de Babahoyo, con el fin de conocer de manera real y directa las actividades de gestión administrativa y de servicio de calidad a los usuarios que se desarrolla en esta institución gubernamental

3.3.3. Instrumentos de la investigación

3.3.3.1. Entrevista.

Se efectuó una entrevista al Director General del Registro civil de Babahoyo permitiendo obtener información oportuna relacionada a las causas que generan el escaso servicio de calidad y gestión administrativa de la institución gubernamental. Este instrumento consto de 14 preguntas que tengan correspondencia con el sistema de la gestión administrativa.

3.3.3.2. Encuesta.

Se aplicó una encuesta a los 399 usuarios según la muestra del objeto de estudio, con la finalidad de conocer sobre la satisfacción del servicio que brinda esta institución a través del colectivo administrativo, esta encuesta se realiza con 10 preguntas estructuradas

3.3.3.3. Cuestionario.

Se aplicó este instrumento de carácter cuantitativo, ya que sirvió para la obtención de información primaria por medio de la muestra seleccionada del objeto de estudio

3.4.ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

3.4.1. Fuentes primarias

Se consultó textos referentes al tema de investigación, con el propósito de consolidar el conocimiento de los temas principales con sus variables y de esta manera obtener soporte para la investigación

Se consideró las fuentes primarias de la investigación a las encuestas de campo en la investigación dirigidas a los usuarios, en el registro civil de la ciudad de Babahoyo.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Los procesos desarrollados en la institución a investigar se realizaron de forma presencial, se observaron con visitas esporádicas a la institución para ver la calidad de servicio y la atención al usuario.

La entrevista y cuestionario se aplicó a la directora del Registro Civil de Babahoyo para realizar la tabulación de datos y obtención de información para la propuesta.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se recibió de manera ordenada, en textos, libros, revistas, con entrevistas, encuestas, realizando un archivado de todos los documentos utilizados en esta investigación de manera presencial con los directivos y usuarios en la institución.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Planteamiento del problema, objetivos generales y específicos
2. Revisión bibliográfica
3. Definición de la población, Selección de la muestra
4. Consecución del sistema de variables
5. Elaboración del instrumento
6. Estudio de campo
7. Proceso y análisis de datos en los resultados
8. Conclusiones y recomendaciones
9. Formulación de la propuesta
10. Preparación y redacción del informe final

Los procesos que se desarrollaron en la investigación, contaron con un conjunto de estrategias, políticas, técnicas y habilidades que permitió emprender este tipo de investigación, además se realizó una discusión y análisis de los resultados destacando información relevante de tal forma que haga posible al lector comprender los datos y determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones y pertinencia de la investigación.

Así mismo, para la interpretación de los resultados de datos cuantitativos se aplicó el programa Microsoft Excel obtenidos de la técnica de la encuesta, y permitió establecer

las respectivas conclusiones y recomendaciones inherentes a LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

"La cualidad de un líder se refleja en las exigencias que pone a sí mismo",

Ray Kroc,

4.1. PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS FUNCIONES PARA EL USUARIO DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.

- Entrevista a la directora del Registro Civil de Babahoyo.

No.	Preguntas	Respuestas			
1	¿Se realiza estrategias para mejorar la atención y calidad de servicio al usuario en el Registro Civil? ¿Cuáles?	Si la realizamos dentro de la institución con un cronograma de actividades para mejorar la atención y calidad de servicio al usuario.			
2	¿Tiene algún tipo de estrategias para mejorar la atención y calidad de servicio a los usuarios?	La estrategia es cobrar por los servicios lo estipulado por el organismo y que el tiempo de espera sea mínimo.			
3	¿Para qué áreas tiene desarrolladas estrategias dentro de la institución?	Para el área de atención al cliente.			
4	¿Están definidas las áreas de autoridad y responsabilidad en el Registro Civil?	Si por áreas y departamentos sus jefes y subalternos.			
5	¿Quiénes toman las principales decisiones en la institución?	Gerente(a)	Director (a) (X)	Administrativos	Otros (Cuales)
6	¿Quiénes dictan las medidas de	Gerente(a)	Director	Administrativos	Otros (Cuales)

	planificación y control de la institución?		(a) (X)		
7	¿Qué tipo de planificación tiene la institución para la administración general?	Planificación según ingresos y presupuesto general.			
8	Enumere 3 fortalezas de la calidad de servicio que ofrece el Registro Civil	Servicios indispensables, Personal capacitado, Precios accesibles.			
9	¿A qué circunstancia externas se enfrenta Registro Civil para el desarrollo de sus actividades?	A circunstancias como la pandemia y la demanda de servicios de cedulación en tiempo de elecciones.			
10	Se mide el cumplimiento de la atención y calidad al público y los servicios prestados?	SI	(X)	NO	
11	¿Se cuenta con un sistema de detección de necesidades de los usuarios cuando sube la demanda de servicios?	SI		NO	(X)
12	¿Se aplican procesos de control de cada área para verificar la calidad de servicio en la institución?	SI	(X)	NO	
13	¿Los logros alcanzados	SI	(X)	NO	

	se registran en alguna página oficial o en redes sociales?				
14	¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para que el usuario realice sus quejas o recomendaciones?	SI		NO	(X)

4.1.1. Discusión

Según (Castro, 2011) en su artículo científico denominado **“La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán”** donde propone un sistema de gestión administrativa enfocado al cliente, con el fin de posicionar la empresa y direccionar su giro corporativo hacia la competencia, generando un servicio de calidad, seriedad y cumplimiento que promueva valor agregado en el usuario para fidelizar su voluntad hacia el consumo de nuestro servicio, mientras que (Escobar, 2017), en su trabajo de investigación **“Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”** expone que Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio.

En la presente investigación se realizó una entrevista donde la mitad son preguntas cerradas y abiertas donde participo la directora del Registro Civil de la Ciudad de

Babahoyo, y se describe el siguiente análisis y discusión del tema propuesto, la institución cuenta con un cronograma establecido para el mejoramiento de la calidad de servicio y atención al usuario como una misión de la institución pública regido por los organismos ejecutivos centrales, una de las estrategias utilizadas en vista de los servicios que ofrece es realizar la atención para los tramites en el menor tiempo posible y generar valores ya dispuestos por todas las agencias para cada servicio, como es bien las estrategias se las tiene desarrollada para atención al clientes ya que de aquí derivan los ingresos de la institución, esta institución se maneja por áreas con sus respectivos jefes y subniveles hasta llegar a los asesores de servicios que brindan la atención al público, en la institución las reformas, actividades de planificación y control, toma de decisiones es manejado por la directora con un modelo central para todos los organismos, para esto se realiza presupuestos y planificación de servicios anuales, las principales fortalezas de esta institución pública son los servicios que para el usuario son indispensables, los precios accesibles para los tramites y el personal capacitado para realizar las acciones, en estos tiempos la institución se ha enfrentado a circunstancias como la pandemia que regula la atención del servicio y el proceso de elecciones que sube la demanda de cedula y existe aglomeración de usuarios, la institución mide los servicios prestados por medios cuantificables, además se detecta la necesidad de cada servicio al usuario, se aplica un control de la áreas de servicios al cliente y se determina la calidad, se cuenta con la página oficial del registro civil y con redes sociales donde se da información oportuna de los beneficios de cada servicios que presta la institución, la institución no cuenta con un buzón de sugerencias para los usuarios esto se debe implementar de manera urgente para conocer las necesidades y opiniones de los solicitantes de trámites y servicios.

4.2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OTORGA EL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.

- Encuesta a 399 usuarios del registro civil de Babahoyo según la muestra.

1. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio del registro civil de Babahoyo?

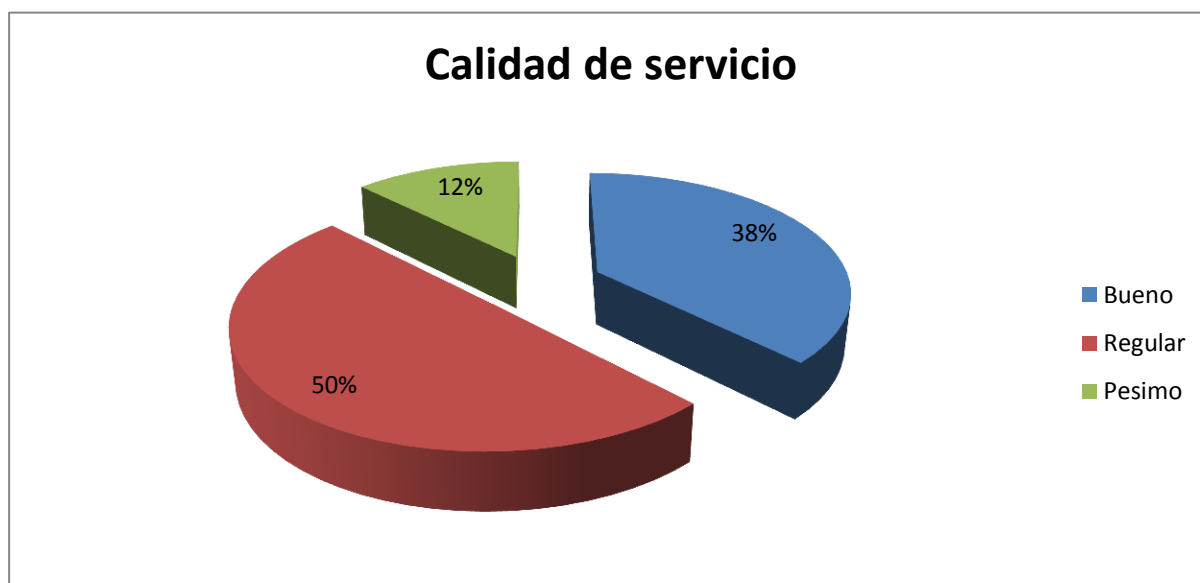
Tabla 1 Calidad de servicio

Respuesta	Detalle	porcentaje
Bueno	150	38%
Regular	199	50%
Pésimo	50	12%
Total	399	100%

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 1 Calidad de servicio



Análisis e Interpretación: Podemos observar que el 50% de los usuarios del Registro Civil de Babahoyo califica la calidad del servicio como regular, el 32% como bueno y el 12% como pésimo, esto quiere decir que existe una idea diferente de la calidad del servicio en la institución, se debe mejorar estos índices con una propuesta.

2. ¿Cómo evaluaría la atención al usuario en el Registro Civil de Babahoyo?

Tabla 2 Atención al usuario

Respuesta	Detalle	porcentaje
Bueno	200	50%
Regular	40	10%
Pésimo	159	40%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 2 Atención al usuario



Análisis e Interpretación: Podemos apreciar en el grafico 2 que el 50 % de los usuarios encuestados opina que la atención al usuario es buena, mientras el 40% lo describe como pésimo y el 10% regular, aunque mantiene la mitad de las opiniones favorables se debe aumentar el nivel de atención al usuario ya que es lo más importante para una institución de este sistema de servicios.

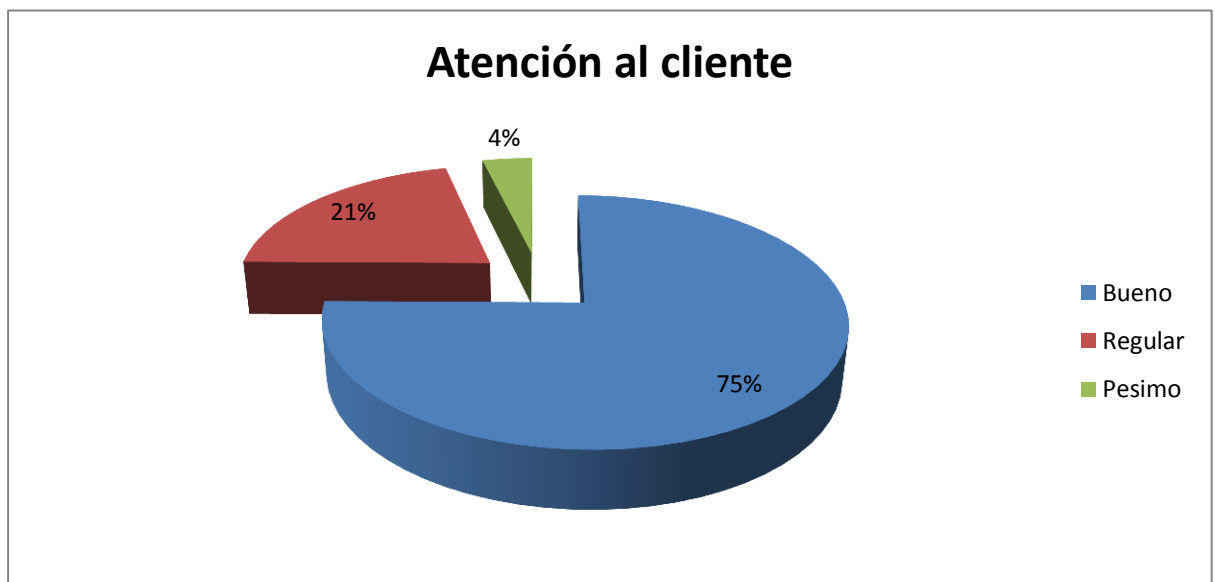
3. ¿Cómo califica la atención de los asesores?

Tabla 3 Atención al cliente

Respuesta	Detalle	porcentaje
Bueno	300	75%
Regular	84	21%
Pésimo	15	4%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo
Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 3 Atención al cliente



Análisis e Interpretación: Podemos observar que el 75% de los usuarios opinan que los asesores ofrecen una buena atención, mientras que el 21% regular y un 4% pésimo, estos indicadores son buenos porque demuestra que tiene personal capacitado pero se debe mejorar el 4% que piensa que es pésimo para lo cual se realiza una propuesta de gestión y atención al usuario para mejorar.

4. En su opinión, ¿se debe mejorar la atención al usuario?

Tabla 4 Atención al usuario

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	350	88%
No	49	12%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 4 Atención al usuario



Análisis e Interpretación: En el grafico 4 se puede observar que el 88% de los usuarios opina que se debe mejorar el servicio, esto incluye en la calidad, la atención el tiempo, etc. y un 12% opina que no, en toda institución la calidad del servicio es la carta de presentación con esto se satisface al usuario.

5. Considera que el tiempo de espera debe ser controlado?

Tabla 5 Espera del servicio

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	399	100%
No	0	0%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 5 Espera del servicio



Análisis e Interpretación: En el grafico se observa que el 100% de los encuestados considera que el tiempo de espera debe ser controlado, esto se debe a las diferentes opciones de servicios se puede establecer una tabla donde se describe los límites de tiempos de espera para mejorar la calidad y tiempo de servicio, esto mejora la atención al usuario y la credibilidad de la institución.

6. ¿Está conforme con los valores de los servicios que ofrece el registro civil?

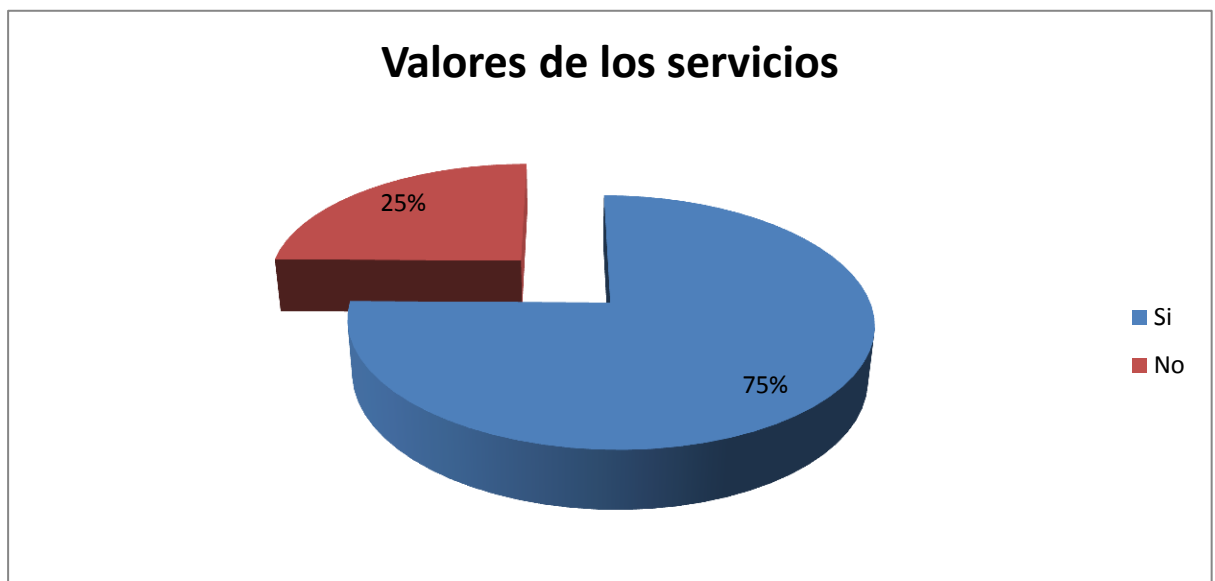
Tabla 6 Satisfacción de los valores de servicio

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	300	75%
No	99	25%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 6 Satisfacción de los valores de servicio



Análisis e Interpretación: Según los datos en la encuesta un 75% de los usuarios del registro civil de Babahoyo están conforme con los valores que se deben cancelar para cada servicio que ofrece, el 25% no está de acuerdo, como bien esto lo establece el organismo a nivel nacional y lo preside el director o directora de cada agencia, se puede recomendar una revalorización de valores de acuerdo al nivel social de los usuarios.

4.2.1. Discusión.

La investigación de (Rivera, 2015) con el tema “**Modelo de gestión por competencias y su contribución al buen servicio del registro civil, identificación y cedulação del cantón Babahoyo**” se enfoca en aquellos factores que impiden mejorar el servicio al cliente, el Registro civil del cantón Babahoyo con el paso del tiempo ha experimentado cambios de acuerdo a las circunstancias que el entorno exige, sin embargo aún tiene limitaciones de satisfacción al usuario, debido a varios factores que le impiden otorgar servicios de calidad, mientras que (Ocampos Guerrero & Valencia Concha, 2016), los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Según esta investigación y las encuestas realizadas a los usuarios del registro civil de Babahoyo, se debe mejorar la calidad del servicio en la institución, aumentar el nivel de atención al usuario ya que es lo más importante para una institución de este sistema de servicios, con una propuesta de mejoramiento de servicios, en donde se puede establecer una tabla donde se describe los límites de tiempos de espera para mejorar el tiempo de servicio, esto mejora la atención al usuario y la credibilidad de la institución además una revalorización de valores de los tramites de acuerdo al nivel social de los usuarios.

4.3. DETERMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO.

- Resultados de la encuesta relacionada al mejoramiento del servicio

7. ¿Qué tipo de tramite ha realizado en la última visita?

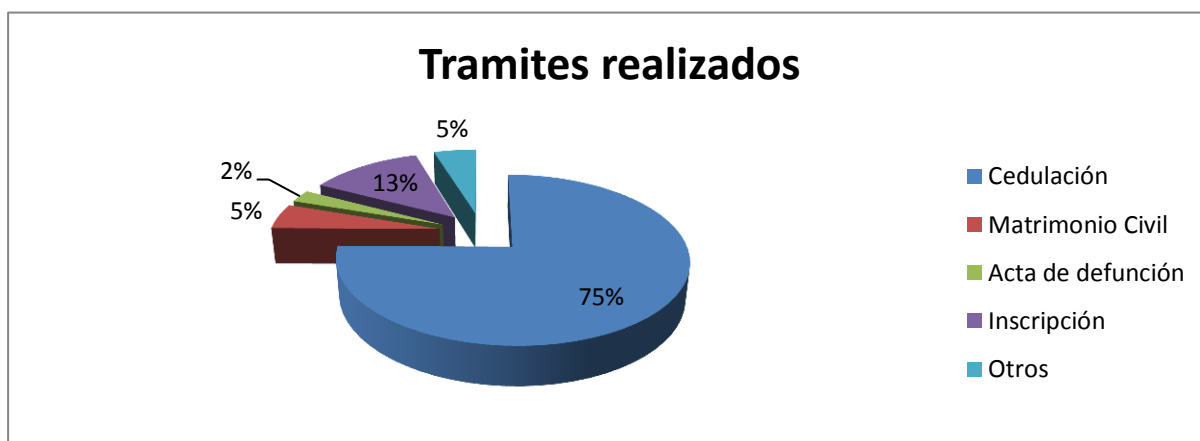
Tabla 7 Tipo de tramite realizado en función del servicio

Respuesta	Detalle	porcentaje
Cedulación	250	67%
Matrimonio Civil	20	33%
Acta de defunción	10	67%
Inscripción	100	67%
Otros	19	33%
Total	399	100%

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 7 Tipo de tramite realizado en función del servicio



Análisis e Interpretación: Se puede observar que en los trámites y servicios que ofrece el registro civil de Babahoyo los más utilizados por los usuarios es la cedulación con un 75%, las inscripciones con un 13%, los matrimonios y otros trámites con un 5% y el 2% para las actas de defunción, esto quiere decir que el servicio que está más evaluado en este sistema institucional es el de la cedulación.

8. En su opinión, ¿faltarían más asesores para agilizar el proceso de atención?

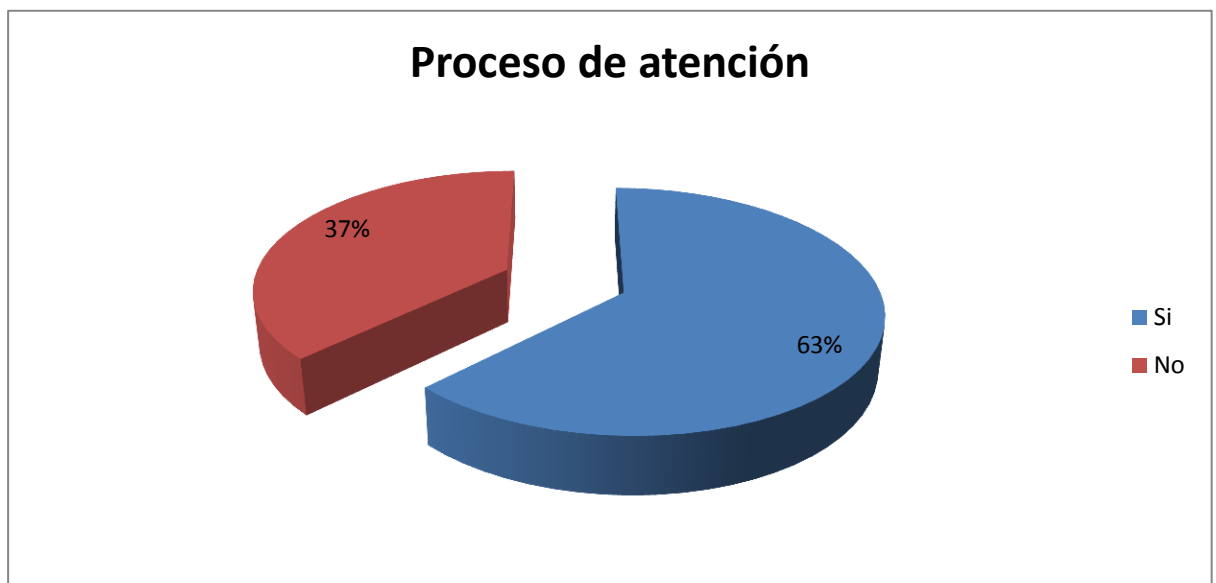
Tabla 8 Agilizar proceso de atención

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	250	63%
No	149	37%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 8 Agilizar proceso de atención



Análisis e Interpretación: En el gráfico 8 los encuestados opinan en un 63% que faltarían más asesores para el usuario que realicen y optimicen los servicios que ofrece el registro civil, mientras el 37% opina que no es necesario, en las instituciones públicas existe un gran problema de atención al usuario y se debe proponer si existen 10 módulos de servicios que estén todos llenos para mejorar la calidad y atención al usuario.

9.- En su opinión ¿Cuál de estos factores debe mejorar el Registro Civil?

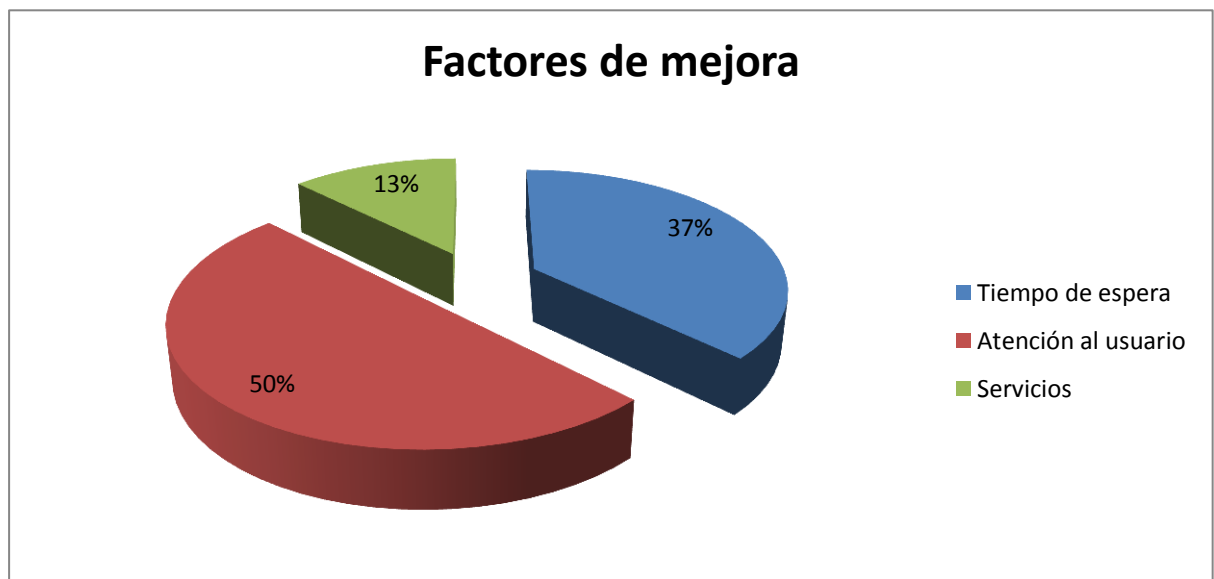
Tabla 9 Factores de mejora en los Servicios

Respuesta	Detalle	porcentaje
Tiempo de espera	149	37%
Atención al usuario	200	50%
Servicios	50	13%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 9 Factores de mejora en los Servicios



Análisis e Interpretación: en el grafico se observa que con un 50% de las opiniones de los encuestados se debe mejorar la atención de los usuarios, mientras el 37% opina que el tiempo de espera debe ser el factor que debe mejorar, y el 13% manifiesta que los servicios deben ser el factor que hay que realizar un mejoramiento, esto define que la atención al usuario es lo más importante para toda institución que presta servicios.

10.- ¿Cree Ud. que debería ser gratuito el servicio de cedulaación?

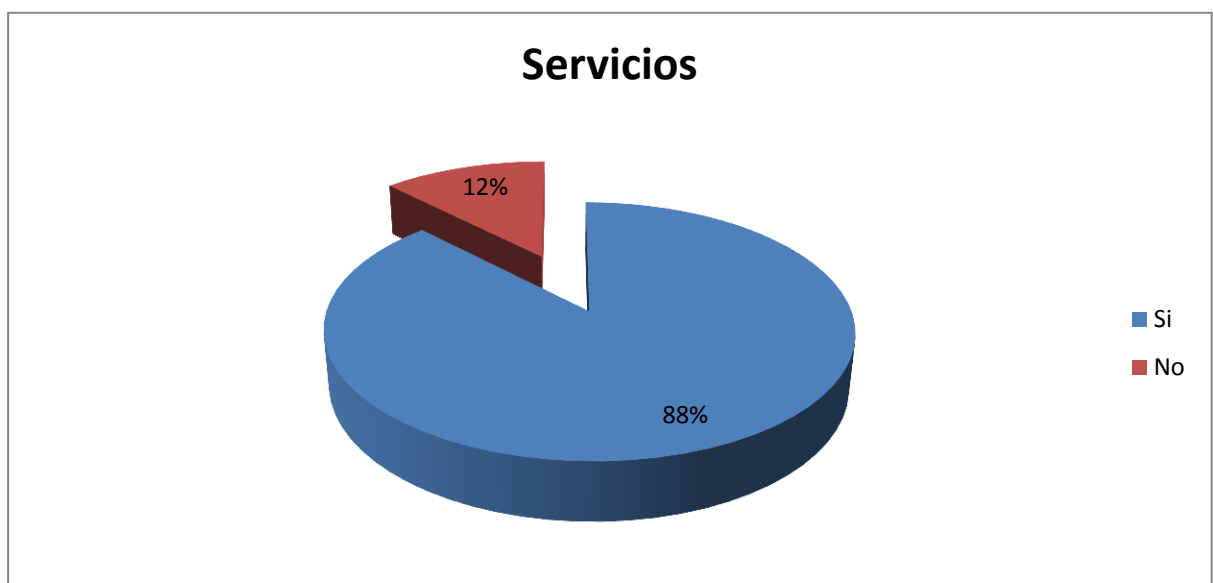
Tabla 10 Gratuidad de los servicios de cedulaación

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	350	88%
No	49	12%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 10 Gratuidad de los servicios de cedulaación



Análisis e Interpretación: Según los datos en la encuesta un 82% de los usuarios del registro civil de Babahoyo están conforme con los valores que se deben cancelar para cada servicio que ofrece, el 12% no está de acuerdo, como bien esto lo establece el organismo a nivel nacional y lo preside el director o directora de cada agencia, se puede recomendar una revalorización de valores de acuerdo al nivel social de los usuarios.

11. ¿Cree usted que el personal de servicio al cliente debe ser capacitado?

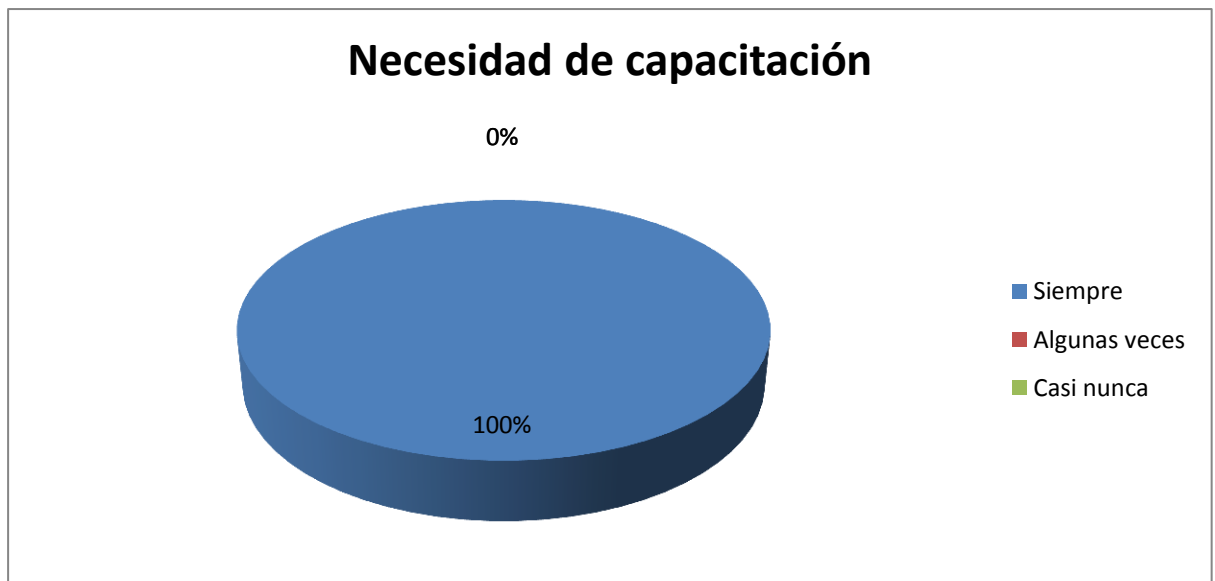
Tabla 11 Capacitación

Respuesta	Detalle	porcentaje
Siempre	399	100%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo

Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 11 Capacitación



Análisis e Interpretación: Se puede observar que el personal de servicio al cliente debe ser capacitado en los trámites y servicios que ofrece el registro civil de Babahoyo los más 100%, de la opinión de los usuarios esto quiere decir que debe existir capacitaciones para mejorar la calidad de servicio.

12¿Considera usted que la capacitación es un direccionamiento a mejorar el servicio?

Tabla 12 Capacitación

Respuesta	Detalle	porcentaje
Si	399	100%
No	0	0%
Total	399	100 %

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo
Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 12 Capacitación



Análisis e Interpretación: Se puede observar que el 100% de los usuarios del registro civil de Babahoyo considera que la capacitación es un direccionamiento a mejorar el servicio, como entidad pública se debe mejorar los índices de calidad de servicio con capacitación

.

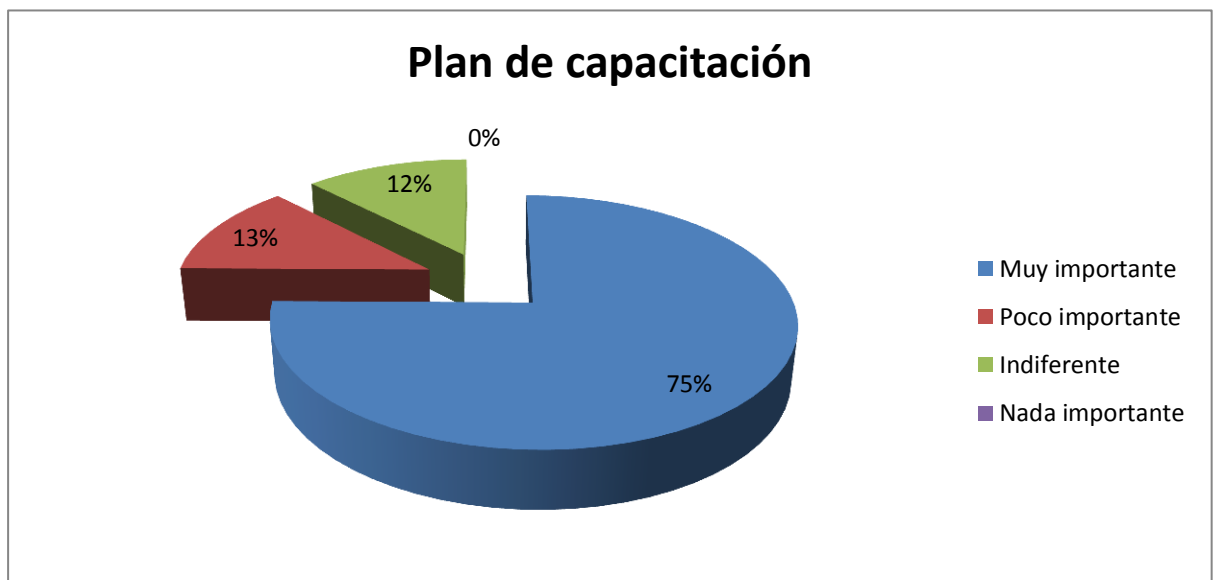
13. ¿Qué tan importante es para usted que el Registro civil para mejorar su gestión administrativa genere planes de capacitación continua?

Tabla 13 Plan de Capacitación

Respuesta	Detalle	porcentaje
Muy importante	300	75%
Poco importante	50	13%
Indiferente	49	12%
Nada importante	0	0%
Total	399	100%

Fuente: Usuarios Registro Civil de Babahoyo
Elaborado por: Gualberto Vargas

Gráfico 13 Plan de Capacitación



Análisis e Interpretación: De acuerdo al grafico se puede observar que el 75% de los usuarios opinan que un plan de capacitación continua es muy importante para el mejoramiento de la gestión administrativa, el 13% manifiesta que es poco importante y el 12 % opino indifferente.

4.3.1. Discusión

(Vergara, 2019), manifiesta llega a la conclusión general que la calidad de servicio administrativo se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro – sede Barranca 2014, el estudio se ha estructurado en un cuerpo organizado de contenidos de seis capítulos con sus respectivos sub capítulos o componentes, quedando demostrada la investigación con suficiente evidencias estadísticas, mientras que (Manzares, 2015), se han verificado las hipótesis concluyéndose que las estrategias de calidad del servicio de atención; la capacitación del personal; y, la atención personalizada conllevan al logro de la fidelización del cliente. En consecuencia la gestión administrativa de la oficina principal del Banco de la Nación debe tenerlas en cuenta para el logro de la fidelización de los clientes.

En la presente investigación los factores que inciden el desempeño laboral es la falta de calidad y servicio en el personal administrativo y de atención al público que beneficie directamente al usuario y exista una calidad de servicio óptimo, mientras existe diferentes criterios sobre los servicios y la calidad que ofrece la institución hay que proponer un mejor tiempo para atender a los usuarios, capacitaciones constantes de atención al cliente y conocimientos de todos los procesos, además considera el nivel económico de la personas para realizar un trámite, ejecutar estrategias de rapidez y eficiencia para la obtención de un trámite, abrir un buzón de sugerencias como institución pública para que el usuario comente sus necesidades y quejas, se debe incrementar el nivel de satisfacción de los clientes creando tiempos de espera y calidad

de atención al usuario, se debe realizar un plan de gestión administrativa incluyendo capacitaciones constantes ya que se quiere lograr un beneficio para la institución y los usuarios, como los tramites son un servicio público se debe mejorar aspectos realizando estrategias de control con una persona designadas para la supervisión de los procesos.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sé perfectamente que apenas se discute en este libro un solo punto acerca del cual no pueden aducirse hechos que con frecuencia llevan, al parecer, a conclusiones diametralmente opuestas a aquellas a las que yo he llegado

Charles Darwin

5.1. Conclusiones

- El proceso de gestión administrativa del registro civil de Babahoyo tiene un sistema ordenado en sus áreas y sus funciones, los asesores brindan sus conocimientos para atender al cliente, la parte administrativa posee estrategias para atender a los usuarios la institución cuenta con un cronograma establecido para el mejoramiento de la calidad de servicio y atención al usuario como una misión de la institución pública regido por los organismos ejecutivos centrales.
- Los usuarios del Registro Civil de Babahoyo consideran que el servicio que reciben es regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la más óptima para una institución pública, falta mejorar la calidad del servicio al usuario, los servicios ofrecidos en la institución son de carácter público y tramites obligatorios para los ecuatorianos con rangos de precios establecidos por el alto organismo, existe entre los usuarios una cierta inconformidad por los precios que mantienen estos servicios, y excelente tiempo en realizar un trámite debe ser regulado según los usuarios y se debe brindar la mejor atención por parte de los asesores, en tiempos de elecciones existen aglomeración y en la situación actual de pandemia se debe respetar la distancia para lo cual existe mucha demanda y se demoran los tramites en la institución.
- Se identificó que los factores que inciden en la calidad de servicio es la falta de atención para beneficio del usuario como tiempo de espera, costo de servicios y agilidad en los tramites que se realizan, además los funcionarios tanto administrativos como de atención al cliente debe estar en constante capacitaciones esto como parte de un mejor servicio en la institución.

5.2. Recomendaciones

- Implementar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio, designar más asesores para los trámites que tienen mayor demanda en la institución y sea agilitado el proceso y que el usuario este más satisfecho.
- Mejorar la atención y la calidad del servicio hacia los usuarios por medio de la aplicación de un plan de gestión administrativa enfocado en la calidad de servicios y de atención a los usuarios tomando en cuenta sus requerimientos y trámites que aspira hacer en el Registro Civil de Babahoyo.
- Ejecutar un plan de capacitación y estrategias de control para el mejoramiento continuo, ubicar un buzón de sugerencias para los usuarios, de esta manera se conoce los requerimientos y quejas de los clientes, además capacitar constantemente a los asesores de servicio al cliente del Registro Civil de Babahoyo para sus óptimas funciones y la atención del servicio al cliente.

CAPÍTULO VI.

PROPUESTA ALTERNATIVA

**“Un objetivo sin un plan es sólo
un deseo”**

Larry Elder

6.1. Título de la propuesta

Plan de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

6.2. Justificación

El principal propósito de la propuesta es crear conciencia en los directivos y asesores de la institución para alcanzar el nivel deseado de satisfacción del cliente y la excelencia en la calidad de servicio, mejorar la atención al cliente y el tiempo de espera para realizar los trámites, el fin de esta propuesta es acelerar el proceso administrativo y que la institución sea una imagen para las demás instituciones públicas del país, esto genera una buena aceptación del usuario y una entidad con un excelente servicio.

Esta propuesta permite mejorar la calidad del servicio, con la optimización del tiempo de espera, excelente atención de parte de los servidores de la institución al momento de ofrecer los diferentes tramites de servicios públicos., la importancia de realizar un plan de gestión administrativa en el registro civil de Babahoyo, permite mejorar el servicio ya que existe cierta inconformidad por parte de los usuarios lo que ocasiona quejas y una mala imagen para la institución, por esto se debe permitir realizar cambios en su gestión y recomendar algunas estrategias y métodos para su excelencia en la calidad de servicio.

6.3.Fundamentación Legal

Esta propuesta se presentará de forma escrita con las respectivas directrices para desarrollar el plan de gestión administrativa en el registro civil de Babahoyo con los documentos soportes para poder ejecutarla con el fin de mejorar la calidad de servicio en la institución.

6.4. Objetivos

- **Objetivo General**

Diseñar un plan de gestión administrativa para mejorar los servicios de los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

- **Objetivos Específicos**

Identificar las necesidades de los usuarios, para agilizar los procesos de atención por parte de los asesores y mejorar la calidad de servicio.

Proporcionar a la directora del registro civil de Babahoyo los parámetros y sugerencias para una excelente calidad de servicio a los usuarios.

Determinar las medidas cuando existe algún inconveniente con los usuarios.

Resultados Esperados

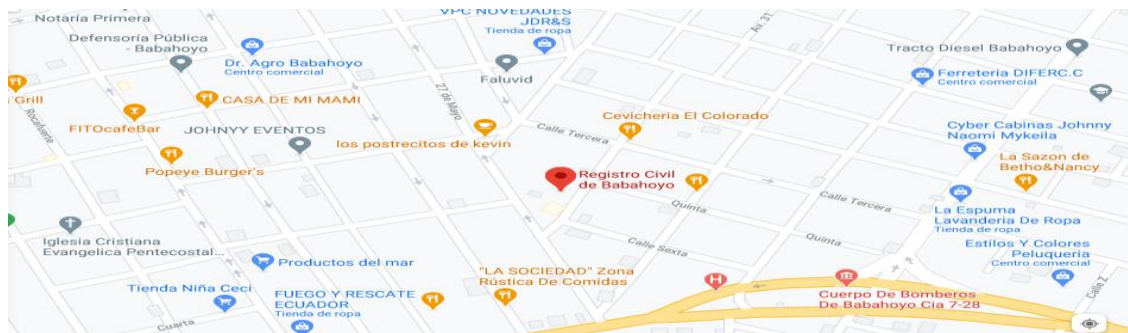
Mejorar la calidad de servicio de la institución y la atención del usuario para la satisfacción de los clientes y poder establecer parámetros de la buena gestión administrativa del registro civil de Babahoyo.

Beneficiarios

Los habitantes del cantón Babahoyo y los cantones aledaños que necesitan realizar sus trámites y solicitar los servicios de la institución, esto permite generar una mejor atención y una mejor calidad de servicio.

6.5. Ubicación sectorial y física

La propuesta se desarrolla en el cantón Babahoyo capital de la provincia de Los Ríos en las instalaciones del registro civil de Babahoyo ubicado en la calle 27 de mayo y calle Quinta donde se presentara la propuesta a los directivos de la institución y se aplicara para beneficio de los usuarios.



Fuente: Google maps

6.6. Factibilidad

Factibilidad económica.

La propuesta es factible ya que no ocasiona gastos por ser parte de las funciones de mejoramiento de calidad de atención al cliente que deben aplicar los directivos y asesores.

Factibilidad social.

La investigación es factible para el nivel social del cantón y la provincia ya que es la capital de la provincia de Los Ríos y los usuarios se favorecerán de este proceso de aplicación de una propuesta de mejoramiento de calidad.

6.7. Plan de gestión administrativa

Misión

Realizar actividades en la institución que beneficien al usuario y a los colaboradores ejecutando capacitaciones y estrategias de servicio al cliente.

Visión

Lograr la satisfacción y rapidez de los trámites que realiza el usuario en las instalaciones de la institución.

Valores institucionales

- Desempeño
- Responsabilidad
- Lealtad
- Comprensión y Entrega
- Labor Disciplinado
- Servicio De Calidad
- Seguridad

Matriz FODA

Tabla 14. FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Imagen fortalecida de la institución. • Implementación del nuevo sistema MAGNA, que mejora sustancialmente la seguridad, integridad y confiabilidad de la información e identidad de los ciudadanos. • La institución cuenta con una de las importantes bases de datos del país. • El personal cuenta con uniformes y tarjetas de identificación. • Se está implementando la atención de	• No se realiza una adecuada gestión del conocimiento para compartir y utilizar buenas prácticas. • Los procesos de planificación no han sido elaborados y socializados a todo nivel. • La gran mayoría de funcionarios desconocen las metas y objetivos de la institución. • La comunicación interna no es óptima. • Personal sin el suficiente compromiso

brigadas móviles a puntos de difícil acceso. • Nuevo documento cuenta con un mayor número de seguridades.	con la institución. • Archivos colapsados y desactualizados.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Apoyo político del actual gobierno para el proceso de modernización. • Aportación importante del Estado. • Aprovechar el hecho de ser fuente básica de la información para instituciones. • Desarrollar alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional. • Intercambio de experiencias con otros países.	• Imposibilidad de continuar con el proceso de modernización por falta de recursos. • Inestabilidad del personal directivo para continuar con la transformación. • Pérdida o deterioro de los archivos físicos de la institución

Fuente: Elaboración propia

Mejorar la calidad de servicio al cliente

Es la estrategia interna que brinda una entidad en este caso el registro civil de Babahoyo, la cual define las características de la organización con el fin de mejorar la calidad de servicio y que los asesores estén capacitados para brindar una eficiente calidad, tiempo de espera y atención de los servicios otorgados en la institución como tramites personales.

El principal objetivo es la implementación de una propuesta de gestión administrativa para la satisfacción de los usuarios, los directivos de la institución y los diferentes

grupos que ingresan en el público objetivo donde los usuarios es lo más importante para una institución que presta servicios donde se deben implementar quejas, sugerencias, reclamos en un buzón dentro de la institución.

Objetivos General del plan de gestión

- Realizar estrategias de gestión utilizando metodologías donde se beneficie al usuario en la atención y calidad de servicio con soluciones inmediatas.

Objetivos Específicos del plan de gestión

- Pronunciar una administración de gestión para los usuarios del registro civil de Babahoyo.
- Conocer los diferentes servicios que ofrece la institución para los usuarios.
- Realizar un análisis general de los servicios que necesitan un seguimiento especial con indicadores de satisfacción como tiempo de espera, calidad de servicio y atención óptima.
- Facilitar una cultura de la buena atención al usuario en los asesores que atienden en el registro civil de Babahoyo.
- La gestión debe priorizar indicadores de calidad para esperar resultados requeridos.
- Realizar modelos y métodos de servicio aptos para la demanda de servicios y tramites diarios.

Componentes del plan de gestión administrativa

El plan de gestión administrativo contiene una estructura y componentes claves para desarrollar sus funciones en la institución, esto para brindar la mejor atención y tomar las decisiones pertinentes para mejorar la calidad del servicio del registro civil de Babahoyo.

Elementos para la gestión administrativa

Planificar.- Se establece una planificación oportuna con un plan específico para bienestar de la institución y de los usuarios del registro civil de Babahoyo donde el establecer estrategias de mejoramiento de calidad de servicio aumentara el nivel de satisfacción de los usuarios.

Organizar.- La forma organizacional de la empresa servirá para realizar y aplicar las diferentes estrategias de calidad de servicio, permitiendo que cada área maneje sus actividades a desarrollar, esto permite un orden bajo parámetros jerárquicos donde la directora designa funciones para el mejoramiento de los servicios.

Dirigir.- La propuesta de un plan de gestión administrativa permite dirigir la institución pública hacia un nuevo planteamiento satisfactorio para el usuario, el propósito de las actividades es desarrollar una excelente calidad de servicio, y mejorar las opiniones de los usuarios al momento de acudir al establecimiento.

Controlar.- Al momento de ejecutar la propuesta se debe designar una persona para el control de las estrategias y las acciones tomadas, se debe hacer cumplir cada una de las recomendaciones para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Elementos de la calidad del servicio al cliente

Contacto con el cliente.- Se debe ser muy cuidadoso al momento de atender a los usuarios, este es el momento preciso donde los usuarios juzgan la atención de los asesores y por ende la imagen de la institución.

Relación con el cliente.- La relación con el cliente debe ser entusiasta al momento de atenderlo, el respeto y los valores son actitudes que deben portar los asesores de atención al cliente, se debe promover la buena atención al cliente con capacitaciones continuas.

Correspondencia y ejecución del servicio.- El servicio al momento de realizar los trámites cumple con un proceso, se debe realizar bajo parámetros de tiempos y con buena atención.

Reclamos y cumplidos.- El buzón de sugerencias debe ser una herramienta para reclamar y vertir sus opiniones al momento de finalizar los tramites respectivos.

Instalaciones.- Es el lugar donde se ejecuta la calidad del servicio, se debe realizar el plan de gestión administrativa durante las horas laborables en el registro civil de Babahoyo.

Reglas importantes para la calidad de servicio:

Se debe cumplir diferentes reglas en la calidad de servicio de la institución, para esto se describe las más importantes.

Mostrar una excelente atención.

Tener buena presentación.

Atención amable y educada.

Tener información adecuada y necesaria.

Expresión oral adecuada.

Componente de la calidad del servicio.

Las habilidades a desarrollar con el personal administrativo y de atención al cliente se deben cumplir bajo expectativas de calidad al usuario y deben desarrollar destrezas cognitivas para este proceso como:

- Diagnosticar la necesidad del cliente
- Escuchar atentamente los requerimientos de los usuarios
- Preguntar si está bien su petición y comprobar los requisitos.

Características del servicio

El servicio debe contar con características para cumplir con la calidad de servicio que garantice el cumplimiento del requisito.

- Movilidad y rapidez.

- Integridad.
- Eficiencia y Eficacia.

Políticas Generales de Servicio al cliente en el Registro Civil de Babahoyo

Es deber del registro civil de Babahoyo plantear políticas de servicio al cliente para mejorar la calidad, junto a su misión y visión institucional se debe desarrollar estrategias y metodologías para cumplir parámetros de la buena gestión en la institución.

a.- Calidad de servicio.

- Crear métodos y mecanismos para identificar las necesidades actuales de la población para mejorar el sistema de calidad de servicio.
- Diseñar un cronograma de actividad y un control para identificar y medir los niveles de satisfacción y desarrollar actividades continuas d mejoramiento de la calidad de servicio.

b.- Responder las necesidades de los clientes

- Crear un buzón de sugerencias como apoyo a la institución donde se puede realizar reclamos, quejas, sugerencias y peticiones sobre la calidad de servicio de los clientes.

- Designar la actividad de cada área para solucionar inconvenientes y resolverlos de manera rápida para que puedan cumplir las actividades.
- Nivelar las áreas de atención al cliente para mejorar la calidad, y retroalimentar donde existan algún tipo de variación.

c.-Mantener calidad de servicio

- Promover los estándares de calidad de servicio para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

d.-Lograr la participación y compromiso de toda la institución con la calidad de servicio.

- La responsabilidad se designa en todos los funcionarios del registro civil de Babahoyo, esto para alcanzar los niveles de calidad esperados.
- Se debe desarrollar métodos para incrementar los estándares de calidad para la atención al servicio, con capacitación continua y trabajar por medio de calidad de tiempo de atención.
- Alcanzar el cumplimiento de todas las áreas para alcanzar la meta propuesta en mejorar la calidad del servicio.

4.- Entorno Interno

Cultura empresarial

Se debe establecer una cultura conjunta para lograr los objetivos propuesta basados en mejorar la calidad del servicio de los usuarios del registro civil de Babahoyo.

Tecnología presentada

La tecnología utilizada por el registro civil de Babahoyo es muy completa con computadoras, herramientas para todos los procesos como almacenar información, registrar las visitas de clientes, y realizar los trámites que se realizan en la institución.

Procesos

Todos los servicios que se ofrecen para los usuarios del registro civil de Babahoyo, trámites necesarios y obligatorios para los ecuatorianos,.

Estructura

El registro civil de Babahoyo cuenta con personal para cada área desde la alta administración hasta la atención al usuario.

Proceso para la calidad de servicio y atención al cliente

Etapas 1.-Iniciar al contacto

Objetivo

El cliente al momento de iniciar su trámite debe ser atendido de la mejor manera causando una impresión óptima para realizar una interacción agradable para esto se definen los siguientes aspectos.

- Saludar con buen timbre de voz y sonreír al mirar al cliente
- Personalizar la interacción y requerimiento.
- Invitar a la conversación con el cliente para el requerimiento.
- Tono de voz amable en el desarrollo de la conversación.
- Siempre mirar al cliente para la convicción del trato.

Etapas 2.-Obtener Información necesaria para el servicio

Objetivo

Identificar la petición y necesidad del cliente, en este caso identificar el trámite para darle la atención adecuada y obtener la información necesaria, para esto se identifican diferentes estrategias.

- Observar siempre al cliente desde el inicio hasta el final.
- Escuchar al cliente de forma activa y necesaria.
- Preguntar todos los aspectos necesarios para el trámite.
- Reforzar la conversación y detalles del trámite.

Etapas 3.- Satisfacer la necesidad del usuario

Objetivo

Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o situarla en vías de solución.

- Identificar la necesidad.
- Centrarse en su satisfacción.
- Hacerse comprender amablemente.
- Dedicar el tiempo necesario.
- Asegurar la satisfacción.

Etapas 4.-Finalizar el servicio

Objetivo

Se debe asegurar la finalización del servicio y la satisfacción del cliente.

- Preguntar si la petición fue atendida
- Despedirse amablemente
- Indicar próximas acciones.

Con capacitación constante y cumpliendo todos los estándares en el proceso de calidad de servicio y atención al usuario, se detecta los requerimientos de cada cliente y la satisfacción es medible con el buzón de las quejas y sugerencias de esta manera se mejora la calidad de servicio.

Buzón de quejas y sugerencias

Este debe ser una de las inserciones de la institución, ya que no cuenta con uno, los clientes de esta manera manifiestan sus inquietudes, recomendaciones, quejas y sugerencias esta información se debe validar para los cambios en cada área.

Beneficios de esta propuesta

- Mejor desempeño.
- Aumentar el nivel de satisfacción.
- Conocer las necesidades generales de los clientes.
- Mayor calidad de servicio.

6.8. Plan de capacitación

La directora debe promover un plan de capacitación constante para los funcionarios del registro civil de Babahoyo, esto para mejorar la calidad de servicio de la institución.

ESTRUCTURA DE FORMACIÓN CONTINUA A LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO PARA MEJORAR EL SERVICIO

DEPARTAMENTO: Directivos			
No	CAPACITACIÓN EN	FECHA	DURACIÓN
1	Gestión administrativa	03/04/2021	16 Horas
2	Servicios públicos	10/04/2021	16 Horas
3	Calidad publica de servicios	17/04/2021	16 Horas
4	Estrategias para áreas de servicios	24/04/2021	16 Horas

DEPARTAMENTO: Servicio al cliente			
No	CAPACITACIÓN EN	FECHA	DURACIÓN
1	Calidad del servicio	28/03/2021	16 Horas
2	Atención al cliente	03/04/2021	16 Horas
3	Satisfacción del usuario	10/04/2021	16 Horas
4	Índices de mejoramiento	17/04/2021	16 Horas
5	Comunicación con el cliente	24/04/2021	8 Horas
6	Estrategias de calidad de servicio	01/05/2021	8 Horas

1.- Necesidades de formación de los funcionarios

La primera etapa es identificar las necesidades para capacitar a los funcionarios por medio de temas relacionados con la calidad del servicio, tiempo de espera, atención al público y satisfacción al cliente.

El registro civil de Babahoyo debe:

- Concretar las actividades para mejorar la calidad del servicio.
- Evaluar las habilidades del personal para medir su competencia laboral
- Implementar estrategias de mejora para aumentar la competitividad.

2.-Diseño y planificación de la formación

En esta etapa se desarrolla un diseño de la formación que se dictaran a los funcionarios de la institución.

- Planificar y diseñar actividades donde se identificará las competencias que deben cumplir los funcionarios para desarrollar su calidad de servicio en la institución.
- Los criterios deben contener resultados de estas capacitaciones y formación, se debe cumplir con un seguimiento, control para mejorar los índices de satisfacción de los usuarios.

- La institución debe planificar el plan de formación obligatorio para mejorar la calidad de servicio con personas especializadas que dicten capacitaciones y seminarios en atención al cliente.
- En esta etapa se debe definir las estrategias y metodologías para incrementar la calidad de servicio.

3.-Proveer la formación

Se llevara a cabo la formación con personas especializadas que proveerán la información necesaria para mejorar la calidad de servicio de esta manera debe existir un constante apoyo de parte de los colaboradores y funcionarios para que se lleve un proceso normal de capacitación.

Para este proceso se debe incluir actitudes claras como son:

- Apoyo de parte y parte para que sea reciproca la información expuesta para la capacitación.
- Realizar un seguimiento de la calidad de servicio después de la formación.

El éxito de esta actividad es la eficiencia de atención y la eficacia de desarrollar lo aprendido en la formación y el proceso de capacitación para desarrollarlos en la institución.

4.-Evaluación del resultado

La evaluación se deberá tomar en constancia con el cumplimiento de las actividades y funciones de los miembros de la institución, el mejoramiento de la calidad de servicios, atención al cliente y los trámites globales reflejaran los cambios obtenidos con el proceso de capacitación y formación.

La evaluación debe ser constante para seguir con el proceso de mejoramiento, en base a criterios de calidad y servicio.

La evaluación de los resultados incluye datos, indicadores y un cronograma de actividades desarrolladas para la excelencia de la institución, el seguimiento de estos resultados arroja los índices necesarios para mejorar.

Evaluación de Procesos -Resultados

Participantes: Servidores públicos del Registro Civil de Babahoyo

Responsables: Directora, Facilitador.

Dimensión de la Evaluación

1.- Efectividad de la Propuesta

2.- Ejecución de la Propuesta.

Escala Valorativa

A= Óptima = Superior al 80% de calidad y rendimiento

B= Aceptable = Entre el 60% y el 79% de calidad y rendimiento

C= Mínima = Entre el 40% y el 59% de calidad y rendimiento

D= Deficitaria = Menos del 40% de calidad y rendimiento

Tabla 15. Evaluación del desempeño

Efectividad de la Propuesta	A	B	C	D
Grado de cumplimiento de la propuesta.	X			
Grado de cumplimiento de los objetivos de la propuesta.	X			
Relevancia de la Propuesta	A	B	C	D
Grado contenidos de la propuesta y los requerimientos de la calidad de servicio para los servidores públicos.		X		
Grado de impacto de la propuesta en los usuarios.		X		
Valoración General de la Propuesta			CRITERIO %	
1: Grado de cumplimiento de la programación.			90%	
2: Grado de cumplimiento de los objetivos.			90%	
3: Grado de contenidos para los servidores públicos.			75 %	
4: Grado de impacto de la propuesta en los usuarios			75 %	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Presupuesto

A.- TALENTO HUMANO

Evento	Temporalidad	Valor
Taller 1	8 Horas	\$ 100,00
Taller 2	8 Horas	\$ 100,00
Taller 3	8 Horas	\$ 100,00
Taller 4	8 Horas	\$ 100,00
Taller 5	8 Horas	\$ 100,00

Facilitador	40 Horas	
Subtotal 1		\$ 500,00
Hojas Papel Bond	2 Resmas	\$ 10,00
Módulos	50	\$ 100,00
Materiales-Suministros		\$ 100,00
Subtotal 2:		\$ 210,00
Refrigerios	200	\$ 100,00
Subtotal 1:		\$ 500,00
Subtotal 2:		\$ 210,00
Total		\$ 810,00
Imprevistos	5 %	\$ 40,50
Total, General		\$ 850,50

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Codigo Organico de Planificacion y Finanzas Publicas. (2008). Planificacion. Quito.
- Castro H, & Moros W. (2015). Calidad de Servicio. España.
- Castro, R. V. (2011). “La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán”. Tulcan: Universidad Politécnica Estatal del Carchi (.
- Chiavenato, I. (2012). Introduccion a la teoria general de la administracion. Mexico: MCGraw-Hill.
- Diaz, J. (2010). Procesos Administrativos. Elementos del Proceso Administrativo. Quito: Emprendices.
- Ecuador, C. d. (2008). Registro oficial N° 449. Quito.
- Eliécer, J. &. (2018). Administración. Teorías, fases y reflexiones. Bogota: Ediciones.
- Escobar, S. M. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Escudero, A. (2012). Atencion al cliente. Bogota.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Y Cedulación. (2008). Quito.
- Fuentes, J. J. (2017). Planificacion y Organizacion. Asturias: Trea.
- Jaramillo, M. V. (2012). Modelo de Gestion para la Calidad en los procesos de inscripcion y cedulaion de lal Registro Civil de Imbabura. Imbabura.
- Leidy, C. C. (2010). Modelo de Gestion Administrativa para brindar una mejor atencion al usuario en la alcaldia municipal de Moncagua. El Salvador.
- Ley Organica de Servicio Publico. (2008). Quito.
- Loring, M. (2016). La Gestion Financiera. Mexico.

- LosRecursosHumanos.com. (12 de 04 de 2020). LosRecursosHumanos.com. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/grafologia-en-la-seleccion-de-personal/>
- Manzares, J. M. (2015). GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA PRINCIPAL DEL BANCO DE LA NACION Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS USUARIOS EN EL PERIODO 2015. Garcilaso de la Vega: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
- Menendez J, & Motto A. (2014). El Servicio de Calidad. Mexico.
- Mora, I. (2012). Satisfaccion del cliente. Lima.
- Muniz, L. (01 de 08 de 2020). FUNDAMENTACION TEORICA DEL MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO FINANCIERO. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5189/1/Tesis-Wilian-Quilumbaquin.pdf>
- Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2016). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016. Tumbes: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.
- Ogalla, F. (2005). Sistema de Gestion. España: Diaz de Santos.
- Ongallo, D. G. (2003). Conocimiento y Gestion. Madrid: Pearson.
- Rivera, Y. R. (2015). MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU CONTRIBUCION AL BUEN SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION DEL CANTON BABAHOYO. Babahoyo: UTB.
- Rodriguez. (2016). Calidad del Servicio. española.
- Senplades. (2012). Organizacion. Quito.
- Sotomayor, A. (2008). Aitoria Adminstrativa. Mexico: Mc Graw Hill.
- Vergara, R. L. (2019). CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA SECCIÓN

ACADÉMICA PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN
PEDRO SEDE BARRANCA 2014. Huacho: UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.

ANEXOS

ANEXO 1. CERTIFICACION DEL URKUND

Quevedo, 16 de marzo del 2021

Señor Ingeniero
Roque Vivas Moreira
DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Presente.

De mis consideraciones:

Por medio del presente, me permito hacer llegar a su autoridad los resultados obtenidos del análisis realizado por el paquete de la plataforma del URKUND, con respecto al trabajo del Proyecto de Desarrollo titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA”**. Realizado por la aspirante al grado de Magister. **Ing. GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO** portador de la cédula de identidad 120450193-4, estudiante de la Maestría en Dirección de Empresas, cuyo resultado del análisis es el que detallo a continuación:

URKUND	
Documento	Tesis Gualberto Vargas A 1204501934.docx [D98481365]
Presentado	1021<0-16 00:41 (-05:00)
Presentado por	gvargas@uteq.edu.ec
Recibido	cmunoz@uteq@analysis.arkund.com
5% de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 16 fuentes.	

Atentamente,


Ing. César Muñoz Heredia
DIRECTOR DEL PROYECTO

ANEXO 2. SOLICITUD PARA REALIZAR EL PROYECTO EN EL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

Quevedo, 01 de diciembre del 2020.

Ing.

Gualberto Vargas Angulo

COORDINADOR PROV REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS

En su despacho

De mis consideraciones:

Por este medio, me dirijo a usted deseándole éxitos en su ardua labor que viene desempeñando en el cargo y a su vez extendiendo un cordial saludo, alumno de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicito a usted autorice iniciar el proceso de mi proyecto de investigación cuyo temas: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA.**

Agradeciendo su atención a la presente solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterar mi más alta estima de consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**GUALBERTO
ESTUARDO VARGAS
ANGULO**

**ING. GUALBERTO VARGAS ANGULO
MAESTRANTE MBA-UTeq**

ANEXO 3. AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO EN EL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Babahoyo, 04 de diciembre del 2020
Oficio Nro. DIGERCIC-OT-2020-0078-O

Ing.
Gualberto Vargas Angulo
MAESTRANTE MBA-UTEQ
Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente comunico a usted que se autoriza realizar el proyecto de investigación cuyo tema es: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA**, el mismo que con certeza aportará al mejoramiento continuo para nuestros servidores y usuarios.

Atentamente,



firmado electrónicamente por:
**GUALBERTO
VARGAS
ANGULO**

Ing. Gualberto Vargas Angulo
COORDINADOR PROV DEL REGISTRO CIVIL LOS RIOS



ANEXO 4. CARTA DE AGRADECIMIENTO POR FINALIZAR EL PROYECTO A LA CORDINADORA DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CERTIFICACIÓN

Ing. Gissella Martínez Landa, COORDINADORA PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL LOS RÍOS(E), a petición del Ing. Gualberto Estuardo Vargas Angulo.

CERTIFICO: Que el ING. GUALBERTO ESTUARDO VARGAS ANGULO, con C.I. 1204501934, Maestrante MBA de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, realizó su proyecto de investigación cuyo tema es: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA, durante el periodo comprendido entre diciembre 2020 y febrero 2021, habiendo aportado con sus conocimientos, experiencia y proyecto de investigación, que contribuirá al desarrollo y mejoramiento continuo de nuestros servidores.

Babahoyo, 16 de marzo del 2021



Firma manuscrita por:
GISSHELLA MARIA
MARTINEZ LANDA

Ing. Gissella Martínez Landa
COORDINADORA PROVINCIAL DEL
REGISTRO CIVIL LOS RÍOS (E)



sembramos
Futuro

Lenin



ANEXO 5. ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENTREVISTA PARA DIRECTORA DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

OBJETIVO: Identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario del Registro Civil de Babahoyo.

Por favor moléstese en contestar las siguientes preguntas

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Se realiza estrategias para mejorar la atención y calidad de servicio al usuario en el Registro Civil? ¿Cuáles?	
2	¿Tiene algún tipo de estrategias para mejorar la atención y calidad de servicio a los usuarios?	
3	¿Para qué áreas tiene desarrolladas estrategias dentro de la institución?	
4	¿Están definidas las áreas de autoridad y responsabilidad en el Registro Civil?	

5	¿Quiénes toman las principales decisiones en la institución?	Gerente(a)	Director (a)	Administrativos	Otros (Cuales)
6	¿Quiénes dictan las medidas de planificación y control de la institución?	Gerente(a)	Director (a)	Administrativos	Otros (Cuales)
7	¿Qué tipo de planificación tiene la institución para la administración general?				
8	Enumere 3 fortalezas de la calidad de servicio que ofrece el Registro Civil				
9	¿A qué circunstancia externas se enfrenta Registro Civil para el desarrollo de sus actividades?				
10	Se mide el cumplimiento de la atención y calidad al público y los servicios prestados?	SI	NO		
11	¿Se cuenta con un sistema de detección de necesidades de los usuarios cuando sube la	SI	NO		

	demanda de servicios?				
12	¿Se aplican procesos de control de cada área para verificar la calidad de servicio en la institución?	SI	NO		
13	¿Los logros alcanzados se registran en alguna página oficial o en redes sociales?	SI	NO		
14	¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para que el usuario realice sus quejas o recomendaciones?	SI	NO		

ANEXO 6. ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

OBJETIVO: Diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo, y elaborar un plan de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

Por favor moléstese en contestar las siguientes preguntas

No.	Preguntas	Respuestas							
1	¿Cómo calificaría la atención del registro civil?	Bueno		Regular		Pésimo			
2	¿Cómo evaluaría el tiempo de espera para la atención al usuario?	Bueno		Regular		Pésimo			
3	¿Cómo califica la atención de los asesores?	Bueno		Regular		Pésimo			
4	En su opinión, ¿se debe mejorar la atención al usuario?	SI		NO					

5	Considera que el tiempo de espera debe ser controlado?	SI	NO					
6	¿Está conforme con los valores de los servicios que ofrece el registro civil?	SI	NO					
7	¿Qué tipo de tramite ha realizado en la última visita?	Cedulación	Matrimonio Civil	Acta de defunción	Inscripción	Otros		
8	En su opinión, ¿faltarían más asesores para agilizar el proceso de atención?	SI	NO					
9	En su opinión ¿Cuál de estos factores debe mejorar el Registro Civil?	Tiempo de espera	Atención al usuario	Servicios				
10	¿Cree Ud. que debería ser gratuito el servicio de cedulación?	SI	NO					
11	¿Cree usted que el personal de servicio al cliente debe ser capacitado?	Siempre	Algunas veces	Casi nunca				
12	¿Considera usted que la capacitación es un		NO					

	direccionamiento a mejorar el servicio?	SI						
13	¿Qué tan importante es para usted que el Registro civil para mejorar su gestión administrativa genere planes de capacitación continua?	Muy importante		Poco importante		Indiferente	Nada importante	

ANEXO 7. IMÁGENES DE ENTREVISTA Y ENCUESTAS EN EL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

Entrevista a la Directora del Registro Civil de Babahoyo



Encuestas a usuarios del Registro Civil de Babahoyo



