



UNIVERSIDADESTATALPENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO
CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: ROBERT LENIN BORBOR SÁNCHEZ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO
CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: ROBERT LENIN BORBOR SÁNCHEZ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 19 de Septiembre del 2014.

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por ROBERT LENIN BORBOR SÁNCHEZ, egresado de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la a pruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Margarita Panchana Panchana
TUTORA

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, por haberme brindado la oportunidad de vivir y cumplir las metas planteadas. A mi padre, madre y hermanos, por estar siempre conmigo ya que sin ellos esto no hubiera sido posible, en especial a mi hijo por darme la fuerza que necesita para luchar.

Al Eco. Batalla, director de la Carrera de Administración Pública, igualmente a cada uno de los docentes que conocí, gracias por el apoyo brindado para el desarrollo de mi formación profesional.

No puedo dejar de mencionar al Ing., Christian Malavé Orrala Director del Registro Civil, Identificación y Cedulación de la Provincia de Santa Elena.

Robert Borbor

AGRADECIMIENTO

A la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por haberme permitido desarrollar mi trabajo de titulación en la Institución mencionada.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), por la oportunidad brindada de forjar en está, mi formación académica y profesional.

Robert Borbor

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Margarita Panchana Panchana.
PROFESORA - TUTORA

Econ. Hermelinda Cochea Tómalá
PROFESORA DE ÁREA

Abg. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO
CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

Autor: Robert Lenin Borbor Sánchez

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana.

RESUMEN

La incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio han representado problemas para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, entre los principales que se pueden mencionar están: la no definición de lineamientos que impliquen la formulación del diagnóstico y análisis institucional, esto es consecuencia de una débil planificación dando como resultado que no se logre brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios; no se ha especificado las competencias y atribuciones otorgadas a la institución, generando que no se conozca la realidad en la cual opera, siendo su efecto una reducida capacidad de respuesta a los clientes; de igual forma, no se ha realizado un análisis FODA, limitando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por tal motivo se desconoce el nivel de fiabilidad de la entidad; la no especificación de la misión, visión, objetivos y valores han originado una desorientación en los servidores públicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir, siendo su consecuencia una escasa identificación y compromiso ante la Dirección; y, finalmente, no se han formulado políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio. Para la validación de los datos antes mencionado, el levantamiento de información se la llevo a cabo mediante la aplicación de encuestas a todo el personal y de la entrevista al Director Provincial, de esta manera se garantizó la recopilación de información confiable y relevante para la investigación, contribuyendo como alternativa de solución la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADRO	XII
ÍNDICE DE TABLA	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICO	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Tema	3
Planteamiento del problema	3
Delimitación del Problema.....	5
Evaluación del Problema.....	5
Formulación del Problema	6
Sistematización del Problema.....	6
Justificación del Tema	7
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis General.....	9
Variables	10
Operacionalización de las Variables	10
CAPÍTULO I.....	13
1. MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	13
1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL....	15

1.2.1 Dimensión: Descripción de la Institución	15
1.2.1.1 Descripción Histórica	15
1.2.1.2 Indicador: Competencias, facultades y atribuciones	16
1.2.2 Dimensión: Diagnóstico Institucional	17
1.2.2.1 Indicador: Estructura Organizacional.....	17
1.2.2.2 Indicador: Talento Humano	18
1.2.2.3 Indicador: Tecnologías de la Información y Comunicación.....	18
1.2.3 Dimensión: Análisis FODA.....	19
1.2.3.1 Indicador: Aspectos Internos	19
1.2.3.2 Indicador: Aspectos Externos	20
1.2.4 Dimensión: Elementos Orientadores.....	21
1.2.4.1 Indicador: Misión	21
1.2.4.2 Indicador: Visión.....	22
1.2.4.3 Indicador: Valores	22
1.3 VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO	23
1.3.1 Dimensión: Credibilidad	23
1.3.1.1 Indicador: Honestidad	23
1.3.1.2 Indicador: Compromiso	24
1.3.1.3 Indicador: Confianza	24
1.3.2 Dimensión: Fiabilidad	25
1.3.2.1 Indicador: Capacidad de Respuesta.....	26
1.3.2.2 Indicador: Empatía	26
1.3.2.3 Indicador: Satisfacción	27
1.3.3 Dimensión: Responsabilidad	27
1.3.3.1 Indicador: Actitud	28
1.3.3.2 Indicador: Respeto.....	28
1.3.3.3 Indicador: Seguridad	29
1.3.4 Dimensión: Comunicación	29
1.3.4.1 Indicador: Saber Escuchar	30
1.3.4.2 Indicador: Relaciones Interpersonales.....	30
1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	31

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008	31
1.4.2 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	32
1.4.3 Ley Orgánica Del Servicio Público 2010.....	32
1.4.4 Ley De Registro Civil, Identificación Y Cedulación	33
1.4.5 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación Y Cedulación.	33
1.4.6 Decreto No. 8 (Creación Del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).....	34
CAPÍTULO II.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	36
2.4.1 Método Inductivo	36
2.4.2 Método deductivo	36
2.5 Técnicas de Investigación.....	37
2.5.1 Encuesta.....	37
2.5.2 Entrevista.....	37
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.7 POBLACIÓN	38
2.8 MUESTRA	38
2.9 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
CAPÍTULO III	41
3.-ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
3.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DE SANTA ELENA	41
3.2 APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	43
3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	62
3.3.1 Resultados de la hipótesis.....	67
3.4 CONCLUSIÓN.....	68

3.5 RECOMENDACIÓN.....	69
CAPÍTULO IV	70
“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,.....	70
AÑO 2015”.....	70
4.1 PRESENTACIÓN.....	70
4.2 OBJETIVOS.....	71
4.2.1 Objetivo General.....	71
4.2.2 Objetivos Específicos.....	71
4.3 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	72
4.3.1 Descripción Institucional.....	73
4.3.1.1 Breve Descripción Histórica de la Institución.	73
4.3.1.2 Competencia, Facultades y Atribuciones.	75
4.3.2 Diagnóstico Institucional.....	76
4.3.2.1 Análisis Situacional.....	77
4.3.2.1.1 Análisis del contexto	77
4.3.3 Análisis FODA.....	79
4.3.3.1 Matriz de Estrategias.....	81
4.3.4 Elementos Orientadores Institucionales.	82
4.3.4.1 Misión Institucional.....	82
4.3.4.2 Visión Institucional	82
4.3.4.7 Objetivos Institucional.....	82
4.3.4.5 Valores.....	82
4.3.4.6 Políticas	83
4.3.4.8 Estructura Orgánica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.....	85
4.4 CREDIBILIDAD	85
4.4.1 Honestidad.....	85
4.4.2 Compromisos.....	86
4.4.3 Confianza.....	87

4.5 FIABILIDAD	87
4.5.1 Capacidad de Respuesta	87
4.5.2 Empatía.....	88
4.5.3 Satisfacción.....	88
4.6 RESPONSABILIDAD	89
4.6.1 Actitud	89
4.6.2 Respeto	90
4.6.3 Seguridad.....	90
4.7 COMUNICACIÓN	91
4.7.1 Saber Escuchar.....	91
4.7.2 Relaciones Interpersonales	92
4.8 PLAN DE ACCIÓN.....	93
4.9 PRESUPUESTO.....	94
4.10 CONCLUSIONES	96
4.11 RECOMENDACIONES	97
4.12 BIBLIOGRAFÍA	98
4.13 ANEXOS	99
4.14 GLOSARIO DE TÉRMINOS	111
4.15 ABREVIATURAS	113

ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO No. 1: Delimitación del Problema	5
CUADRO No. 2: Variable Independiente	11
CUADRO No. 3: Variable Dependiente	12
CUADRO No. 4: Indicadores de la Variable Independiente	62
CUADRO No. 5: Indicadores de la Variable Dependiente.....	63
CUADRO No. 6: Resumen	63
CUADRO No. 7: Cálculo de Frecuencia Independiente	64
CUADRO No. 8: Cálculo de Frecuencia Dependiente.....	64
CUADRO No. 9: Total Frecuencias Absolutas Observadas	65
CUADRO No. 10: Análisis FODA	80
CUADRO No. 11: Plan de Acción	93
CUADRO No. 12: Presupuesto para las competencias, atribuciones y facultades	94
CUADRO No. 13: Presupuesto para el Análisis FODA.....	94
CUADRO No. 14: Presupuesto de elementos orientadores.....	95
CUADRO No. 15: Presupuesto de políticas de comunicación	95
CUADRO No. 16: Presupuesto Unificado.....	95

ÍNDICE DE TABLA

TABLA No 1: Descripción Histórica de la Institución	43
TABLA No 2: Competencias, Facultades y Atribuciones	44
TABLA No 3: Estructura Orgánica	45
TABLA No 4: Experiencia Laboral.....	46
TABLA No 5: Políticas de Comunicación.....	47
TABLA No 6: Factores Internos y Externos.....	48
TABLA No 7: Elementos Orientadores.....	49
TABLA No 8: Afectación de la Planificación en la calidad del servicio	50
TABLA No 9: Honestidad	51
TABLA No 10: Compromisos	52
TABLA No 11: Confianza	53
TABLA No 12: Capacidad de Respuesta.....	54
TABLA No 13: Satisfacción	55
TABLA No 14: Actitud	56
TABLA No 15: Respeto.....	57
TABLA No 16: Seguridad	58
TABLA No 17: Comunicación	59
TABLA No 18: El saber escuchar	60
TABLA No 19: Relaciones Interpersonales.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO No. 1: Descripción Histórica de la Institución	43
GRÁFICO No. 2: Competencias, Facultades y Atribuciones	44
GRÁFICO No. 3: Estructura Orgánica	45
GRÁFICO No. 4: Experiencia Laboral.....	46
GRÁFICO No. 5: Políticas de Comunicación.....	47
GRÁFICO No. 6: Factores Interno y Externos	48
GRÁFICO No. 7: Elementos Orientadores.....	49
GRÁFICO No. 8: Afectación de la Planificación en la calidad del servicio	50
GRÁFICO No. 9: Honestidad	51
GRÁFICO No. 10: Compromisos	52
GRÁFICO No. 11: Confianza	53
GRÁFICO No. 12: Capacidad de Respuesta.....	54
GRÁFICO No. 13: Satisfacción	55
GRÁFICO No. 14: Actitud	56
GRÁFICO No. 15: Respeto.....	57
GRÁFICO No. 16: Seguridad	58
GRÁFICO No. 17: Comunicación	59
GRÁFICO No. 18: El saber escuchar	60
GRÁFICO No. 19: Relaciones Interpersonales.....	61
GRÁFICO No. 20: Planificación Institucional	72
GRÁFICO No. 21: Descripción Institucional	73
GRÁFICO No. 22: Facultades	75
GRÁFICO No. 23: Facultades	75
GRÁFICO No. 24: Competencias	76
GRÁFICO No. 25: Servicios Institucionales	77

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1: Modelo de Encuesta.....	100
ANEXO No. 2: Modelo de Entrevista	103
ANEXO No. 3: Carta Aval de la Institución.....	104
ANEXO No. 4: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.	105
ANEXO No. 5: Matriz de Cuestionamientos para las Variables	106
ANEXO No. 6: Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos	107
ANEXO No. 7: Fotografías de las Encuestas.....	108
ANEXO No. 8: Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil	110

INTRODUCCIÓN

La planificación institucional es el proceso a través del cual cada entidad establece una descripción y diagnóstico, que mediante un análisis FODA se conoce la situación actual, y con la formulación de los elementos orientadores se da sentido de pertenencia a los servidores públicos.

La calidad del servicio es un proceso integral que aplican las instituciones basándose ante el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su credibilidad, fiabilidad, siendo más responsables se conseguirá cambiar la actitud de los empleados orientadas a una eficiente y eficaz comunicación con el usuario.

Entre los principales problemas detectados en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena:

La no definición de lineamientos que impliquen la formulación del diagnóstico y análisis institucional, esto es consecuencia de una débil planificación dando como resultado que no se logre brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios; también no se ha especificado las competencias y atribuciones otorgadas a la institución, generando que no se conozca la realidad en la cual opera, siendo su efecto una reducida capacidad de respuesta a los clientes.

De igual forma, no se ha realizado un análisis FODA, limitando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por tal motivo se desconoce el nivel de fiabilidad de la entidad; la no especificación de la misión, visión, objetivos y valores han originado una desorientación en los servidores públicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir, siendo su consecuencia una escasa identificación y compromiso ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Finalmente, no se han formulado políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio.

Por tal efecto, se desarrolló el presente trabajo de titulación, que detalla en su propuesta el Modelo de Gestión Administrativa para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, el mismo que está constituido de cuatro capítulos que a continuación se describen:

En el Marco Contextual, se describió la problemática que incide a la institución objeto de estudio, para su entendimiento se puntualizó la evaluación, delimitación, formulación y sistematización del problemas, justificación, hipótesis, objetivos generales y específicos y el cuadro de operacionalización de variables.

En el Capítulo I: Detalla el marco teórico de la investigación el cual fue respaldado con diferentes criterios y opiniones de escritores, tomando en consideración la variable independiente planificación institucional y la dependiente calidad del servicio.

Dentro del capítulo II, se señala la metodología de la investigación, donde se identifica el diseño utilizado, a su vez la modalidad, los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos, población y muestra de la institución, los procedimientos y procesamiento de datos e información; mientras que en el capítulo III, se describe el análisis de los resultados con sus correspondiente conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el capítulo IV, representó la razón de ser de la investigación, el Modelo de Gestión Administrativa para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

La incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio del Registro Civil, mediante un estudio que involucre al personal. Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.

Planteamiento del problema

Mediante decreto ejecutivo s/n, publicado en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de Octubre de 1900, se crea la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación (el Registro Civil), dicha Institución se creó para ser el Órgano Rector único e indivisible seguro y transparente del Sistema Nacional del Registro Civil, Identificación y Cedulación, en lo referente a los hechos y actos relativos al estado civil de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador, garantizando su identidad e identificación, a través de la prestación de un servicio efectivo y oportuno, que a su vez permita afianzar los niveles de seguridad interna y externa del Estado.

La Provincia de Santa Elena, fue creada el 7 de Noviembre del 2007, y está conformada por los Cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas.

A partir de esta fecha, se crea la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, cuya misión del Ing. Christian Malavé es representar legal y administrativamente al Director General en asuntos de la DIGERCIC; otorgando servicios eficientes y de calidad al usuario de cada jurisdicción provincial del Ecuador, en base al registro de los hechos y actos relativo al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República del Ecuador y de los ecuatorianos residentes en el exterior.

Se puede precisar que existen una serie de problema que afectan el normal desenvolvimientos de las actividades que se realizan en la Institución, entre las principales que se pueden mencionar están:

No se han definido procedimientos que impliquen la formulación del diagnostico y análisis institucional, esto es consecuencia de una débil planificación dando como resultado que no se logre brindar un servicio eficiente y eficaz a los clientes de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Por otro lado, no se ha establecido un análisis las competencias y atribuciones otorgadas a la institución, generando que no se conozca la realidad en la cual opera, dando como resultado una reducida capacidad de respuesta a los usuariosde la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

De igual forma, no se ha realizado un análisis FODA, limitando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por tal motivo se desconoce el nivel de fiabilidad de la Institución.

Tampoco, se ha especificado la misión, visión, objetivos y valores ha originado una desorientación en los servidores públicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir como institución, dando como resultado una escasa identificación y compromiso ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Finalmente, no se han formulado políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio.

Delimitación del Problema

Para delimitar el problema se ha considerado a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación, en el siguiente cuadro su ubicación:

CUADRO No. 1: Delimitación del Problema

Provincia	Santa Elena
Cantón	Santa Elena
Dirección	Avenida Guangala y calle 10 de agosto
Campo:	Administración
Área:	Pública
Aspecto:	La incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio
Tema:	Modelo de Gestión Administrativo

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

Evaluación del Problema

Delimitado.-El problema radica en que no se han efectuado diagnósticos y análisis institucional de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Claro.-El problema es causado por la débil planificación institucional, dando como resultado que el talento humano una deficiente atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio.

Relevante.- Es trascendental atender el problema detectado porque de esta forma se mejorará la planificación institucional y conducirá a un eficiente y eficaz servicio público a la ciudadanía.

Evidente.-Es evidente que al existir una débil planificación institucional, los servidores públicos desconocen cada una de las directrices a seguir para el alcanzarse de los objetivos planteados, es decir, brindar un servicio de calidad.

Concreto.-De la evaluación a la problemática se determina que su origen está en el desinterés de las autoridades en solucionar la débil planificación institucional.

Factible.-Es factible porque se cuenta con el apoyo incondicional de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Original.- La investigación no se ha desarrollado anteriormente.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014?

Sistematización del Problema

¿Cómo afectan la descripción y diagnóstico institucional en la capacidad de respuesta a los usuarios que acuden a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

¿Cómo incide el análisis Foda en la fiabilidad del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

¿Cuál es el nivel de incidencia de la misión, visión y valores ante la identificación y compromiso de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

¿Cuál es el grado de afectación de la formulación de políticas motivadoras a la calidad de atención que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Justificación del Tema

La planificación institucional es un proceso que aplican las Entidades con el fin de recopilar información necesaria para el desarrollo de la descripción y análisis de la misma, identificando cada uno de los factores internos y externos que podrían afectarlos, para así tomar los correctivos necesarios, y con la definición de los elementos orientados se permiten establecer una ruta que guiara el conducir diario al futuro que se desee alcanzar.

Es un proceso integral que aplican las instituciones basándose ante el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su credibilidad, fiabilidad, siendo más responsables se conseguirá cambiar la actitud de los empleados orientadas a una eficiente y eficaz comunicación con el usuario.

Entre los principales problemáticas detectados están:

No se han definición lineamientos que impliquen la formulación del diagnostico y análisis institucional, esto es consecuencia de una débil planificación dando como resultado que no se logre brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios; tampoco se han especificado las competencias y atribuciones otorgadas a la institución, generando que no se conozca la realidad en la cual opera, siendo su efecto una reducida capacidad de respuesta a los clientes.

De igual forma, no se ha realizado un análisis FODA, limitando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por tal motivo se desconoce el nivel de fiabilidad de la entidad; la no especificación de la misión, visión, objetivos y valores han originado una desorientación en los servidores públicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir, siendo su consecuencia una escasa identificación y compromiso ante la Dirección.

Finalmente, no se han formulado políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio.

De acuerdo a los objetivos que se describieron, la metodología de investigación utilizada fue el diseño exploratorio, descriptivo, explicativo y evaluativo. En el caso de los diseños exploratorios sirvió para evaluar la planificación institucional a través de las diferentes técnicas y métodos de investigación aplicados determinando así la calidad del servicio público de la institución.

Se aplicaron encuestas y entrevistas al personal de la institución con el fin de recopilar información confiable y relevante para la investigación.

En lo práctico luego de analizada la problemática existente, como alternativa de solución se plantea la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa para la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena.

Objetivo General

Evaluar la incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, orientada a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para la dirección provincial del registro civil, identificación y cedulação de Santa Elena.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la afectación de la descripción y diagnóstico institucional a la capacidad de respuesta hacia los usuarios mediante entrevistas y encuestas a la población objeto de estudio.

Evaluar la incidencia del análisis Foda en la fiabilidad del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, a través de la aplicación de encuestas a los involucrados.

Determinar el nivel de incidencia de los elementos orientadores sobre la identificación y compromiso de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, a través de la aplicación de encuestas.

Determinar el efecto de la formulación de políticas motivadoras ante la calidad de atención que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante técnicas de recolección de datos relevantes.

Determinar la necesidad de elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena

Hipótesis General

La incidencia de la planificación institucional contribuirá a mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Variables

Para el desarrollo de esta investigación se plantearon dos variables, la independiente y dependiente:

Variable Independiente:

Planificación Institucional

Variable Dependiente:

La calidad del servicio publico

Operacionalización de las Variables

CUADRO No. 2: Variable Independiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La incidencia de la planificación institucional contribuirá a la mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	Variable Independiente Planificación Institucional	La planificación institucional es el proceso a través del cual cada entidad establece una descripción y diagnóstico, que mediante un análisis FODA se conoce la situación actual, y con la formulación de los elementos orientadores se da sentido de pertenencia a los servidores públicos.	Descripción de la Institución Diagnóstico Institucional Análisis Foda Elementos Orientadores	Descripción Histórica Competencias, facultades y atribuciones Estructura organizacional Talento Humano Información y comunicación Factores Internos y Externos Misión, Visión y Valores	1.- ¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 2.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por escrito sus competencias, facultades y atribuciones? 3.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 4.- ¿Cree usted que el Talento Humano se encuentra preparado para la ejecución de las actividades que se realizan en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 5.- ¿Se han definido políticas que incentiven la adecuada comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 6.- ¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 7.- ¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 8.- ¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Encuestas Entrevistas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CUADRO No. 3: Variable Dependiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La incidencia de la planificación institucional contribuirá a la mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	Variable Dependiente Calidad del Servicio	Es un proceso integral que aplican las instituciones basándose ante el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su credibilidad, fiabilidad, siendo más responsables se conseguirá cambiar la actitud de los empleados orientadas a una eficiente y eficaz comunicación con el usuario.	Credibilidad Fiabilidad Responsabilidad Comunicación	Honestidad Compromiso Confianza Capacidad de respuesta Empatía Satisfacción Actitud Respeto Seguridad Saber escuchar Relaciones interpersonales	9.- ¿Cree usted que los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante el cumplimiento de sus actividades demuestran honestidad con sus usuarios? 10.- ¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados? 11.- ¿Cuál es su nivel de confianza ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 12.- ¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios? 13.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que le brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 14.- ¿Considera correcta la actitud que tienen los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante la atención al usuario? 15.- ¿Cómo califica usted el nivel de respeto de los servidores públicos de la Dirección, en el trato con el usuario? 16.- ¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección? 17.- ¿Cree usted que la comunicación entre los servidores públicos de la Dirección y los usuarios es la correcta? 18.- ¿Cuando acude a las oficinas de la Dirección Provincial de Cedulación, sus requerimientos son escuchados y atendidos eficientemente? 19.- ¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?	Encuesta Entrevistas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

De acuerdo a Campos C. Glenda y Portillo L. 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 mejor la atención de sus usuarios.

Según la Econ. Mercedes Vásquez 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 mejor la calidad de sus procesos.

De acuerdo a TAPIA, G. Viviana y ERAZO, A. Jaime (2012). En su investigación “Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para El Patronato de Asistencia Social del Gobierno Provincial de Imbabura”, demostró que entre los problemas detectados el talento humano desconocía la normativa legal vigente que regulaba al patronato, tampoco se realizaban procesos de evaluación que permita conocer la gestión de sus administradores, por otra parte no se supervisaba la calidad de los servicios que se ofrecían, y finalmente, los empleados se sentían desmotivados, por tal motivo, se ejecuto el modelo de gestión administrativo-financiero.

Según Gonzabay Mejillones Mariana (2014), en su investigación “Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014”, demostró que la Junta cívica no contaba con una apropiada planificación, generando el desconocimiento de los factores que permitían complementar todo los proceso administrativo, esto daba como resultado que se conduzca a una desarticulación entre actividades ejecutadas y los objetivos institucionales, el incumplimiento de funciones, era causado por la deficiente asignación de funciones y finalmente los procesos no eran monitoreados, debido a que no se habían proporcionado procedimientos de control.

Para Medina L. Danilo (2013) en su investigación “El Desarrollo Organización al y el Proceso Administrativo de la Empresa Municipal de Aseo (EMASA E.P) año 2014”, demostró que el insipiente clima organizacional del nivel gobernante no contaba con el suficiente liderazgo en el manejo de las áreas del personal técnico, administrativo y operativo, la debilidad en la toma de decisiones permita que no se brinde un servicio público óptimo para satisfacción de la ciudadanía, en lo referente al manejo de los recursos materiales y financieros no eran utilizados adecuadamente porque se generaba una descoordinación en los procesos administrativos incidiendo en el bajo rendimiento de los equipos de trabajo por tal motivo no se logra mejorar la eficiencia y eficacia en los objetivos establecidos.

1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La planificación institucional es el proceso a través del cual cada entidad establece una descripción y diagnóstico, que mediante un análisis FODA se conoce la situación actual, y con la formulación de los elementos orientadores se da sentido de pertenencia a los servidores públicos.

1.2.1 Dimensión: Descripción de la Institución

De acuerdo a la Secretaría 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. (Pág. 17).

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.

1.2.1.1 Descripción Histórica

Según la guía de planificación institucional del Ecuador (2012), la descripción histórica es:

“La recopilación de la historia institucional, requiere que se investigue y reúna toda los datos e información referente al marco legal, que regula el funcionamiento de la organización. Igualmente, los instrumentos sean estos leyes, decretos y resoluciones que hayan cambiado la creación a lo largo del tiempo y los protagonistas clave, detallando el papel que se desempeña en los proceso que se ejecutan” (Pág. 17).

La descripción histórica de una institución, permite el conocimiento de la evolución que ha tenido desde el momento en que se creó, asimismo, el talento humano se familiariza con el nacimiento de la organización a la que pertenecen, generando que se comprometan con ella.

1.2.1.2 Indicador: Competencias, facultades y atribuciones

Según Senplades (2012), define a la competencia, facultad y atribuciones como:

Competencias:

“La competencia es el conjunto de acciones, actividades o tareas que de forma exclusiva o compartida, realizan de manera legítima cada uno o varios niveles de gobierno. A su vez, son componentes de un sector en los cuales una organización tiene capacidad o potestad de ejercicio”. (Pág. 18).

Facultades: Constituyen las capacidades para la ejecución de sus competencias por parte de un nivel de gobierno. (Pág. 18).

Atribuciones: Son las actividades que desarrollan las organizaciones para la ejecución de sus competencias y facultades, en función de sus productos y servicios que brindan a la ciudadanía. (Pág.18)

Para que las institución puedan puntualizar sus principales productos y servicios que se brindan a la ciudadanía en general, primero es necesario, conocer las competencias de la entidad sobre las cuales tiene la potestad de ejercerla, mientras que la facultad, permite el cumplimiento de lo asignado y finalmente las atribuciones representan las actividades diarias que ejecutan las autoridades de la entidad, cada uno de estos elementos son dispensables para el alcance de los objetivos institucionales.

1.2.2 Dimensión: Diagnóstico Institucional

Senplades en su guía de planificación (2012), indica que “El diagnóstico de la organización consiste en conocer la situación actual de la entidad, sus capacidades, limitaciones y forma en la que labora la institución”. (Pág. 19).

Según el autor Valdez Rivera (2007), el diagnóstico es:

“Un proceso de gestión preventivo y estratégico, es un medio de análisis que permite implantar cambios en la entidad, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su apropiada planificación y dirección”.

El diagnóstico es un proceso ordenado que se encarga de describir las características situacionales de una institución en un momento dado facilitando la identificación de un problema con el fin de corregirlos y aprovechar la oportunidad de desarrollar el área que se investiga.

1.2.2.1 Indicador: Estructura Organizacional

De acuerdo a Marmioli, (2008), define a la estructura organizacional como:

“Se la define como las diferentes manera sen que se puede dividir el trabajo dentro de una institución para conseguir luego la coordinación del mismo orientándolo al alcance de lo subjetivos planteados”.

Según Chiavenato, (2010), define a la estructura organizacional como “los patrones de diseño para organizarla institución, con la finalidad de cumplir las metas propuestas y lograr los objetivos deseados”.

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.

1.2.2.2 Indicador: Talento Humano

De acuerdo al autor Chiavenato I. (2009). 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.”

Para CALDERA, Rodolfo (2007) se denomina talento humano:

“Al trabajo que contribuye el conjunto de los servidores públicos de las instituciones. Pero lo más habitual es llamar de esta manera a la función que se encarga de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los participantes de la organización.”

El talento humano representa las políticas y prácticas necesarias para el manejo de los asuntos que tiene que ver con las actividades administrativas y es la utilización de los individuos como recursos para lograr los objetivos institucionales.

1.2.2.3 Indicador: Tecnologías de la Información y Comunicación

Para Valencia, (2007). Define a la Tecnologías de la Información y comunicación como:

“La tecnología en las organizaciones, no solo ha eliminado varios trabajos rutinarios, sino también ha reestructurado los procesos y funciones dentro de ella. Así mismo, permite a las instituciones evolucionar y enfrentar la dinámica de su entorno”.

De acuerdo a Senplades (2012), es:

“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”. (Pág. 19).

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.

1.2.3 Dimensión: Análisis FODA

De acuerdo a Senplades (2012), es:

“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”. (Pág. 21).

Según Chiavenato (2001) 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”. (Pág. 14).

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.

1.2.3.1 Indicador: Aspectos Internos

Según Senplades, (2012), los factores internos representan las fortalezas y las debilidades de la Institución.

Fortalezas: Son las características positivas internas que deben potenciarse para conseguir una gestión de forma eficiente e impactos positivos. (Pág. 21).

Debilidades: Son deficiencias internas de la institución, en las que se debe trabajar para cambiar o eliminar. (Pág. 21).

Según Almache (2012), Las circunstancias internas (debilidades y fortalezas) se corresponden con un autodiagnóstico del grupo. Se trata del punto de partida y de una constatación “de hecho” de todo aquello con que verdaderamente se cuenta o de lo que se dispone, sea positivo o negativo. (Pág. 83).

Los aspectos internos son las fortalezas y debilidades, siendo la primera la que permite describir los recursos y destrezas que ha adquirido la organización, mientras que la segunda identifica la posición desfavorable en relación a la competencia.

1.2.3.2 Indicador: Aspectos Externos

Según Senplades (2012), los factores externos representan las oportunidades y las amenazas de la Institución.

Oportunidades: son características positivas externas. Son factores del medio que deben aprovecharse para el beneficio de la institución. (Pág. 21)

Amenazas: son situaciones negativas externas, que inciden en el accionar de la institución, que si bien no pueden cambiarse, deben tomarse en cuenta para minimizar su impacto. (Pág. 21).

De acuerdo a Almache (2013), Las circunstancias externas (amenazas y oportunidades) constituyen una valoración de los condicionantes y situaciones contextuales que pueden afectar, positiva o negativamente, a los intereses del grupo y las posibilidades de intervención para enfrenta un problema o necesidad. (Pág. 83).

Los aspectos externos son las amenazas y oportunidades; las amenazas, se encargan de describir los elementos que ponen en peligro a la institución, mientras que las oportunidades son la ayuda externa que recibe la organización con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

1.2.4 Dimensión: Elementos Orientadores

De acuerdo a Senplades en su guía planificación institucional (2012), menciona que los elementos orientadores son:

Los Elementos Orientadores de la Institución (EOI) permiten determinar a dónde queremos ir como institución, y hacen posible así direccionar la acción de cada entidad hacia los objetivos y políticas del Plan Nacional para el Buen Vivir. (Pág. 22).

Autores como, Muñiz (2008) señala que los elementos orientadores son:

“Representan la misión, visión y valores de una organización. Estos permiten guiar el rumbo a seguir, con el fin de que sus integrantes puedan conocer los compromisos y responsabilidades, y se sientan parte del logro de los mismos”.

Los elementos orientadores están constituidos por la misión, visión y valores de una institución, estos factores representan el direccionamiento que va a servir de ruta para su accionar en los próximos años, sin ellos las organizaciones se ven obligados a fracasar.

1.2.4.1 Indicador: Misión

Según Chiavenato, (2010). 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”.

De acuerdo a Senplades en su guía planificación institucional (2012), es:

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. (Pág. 22).

La Misión es la declaración duradera del objetivo, propósito o razón de ser de la institución. Sirve de punto de referencia para la toma de decisiones y el accionar de todo el talento humano que la integra, sin dejar de mencionar que sirve como fuente de inspiración y motivación, proporcionando identidad a la organización.

1.2.4.2 Indicador: Visión

Chiavenato, (2010). 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”.

De acuerdo a Senplades en su guía planificación institucional (2012), menciona que 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. (Pág. 22).

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

1.2.4.3 Indicador: Valores

Para Bautista O. (2009) manifiesta que valorar es:

“Dar reconocimiento a ciertas actitudes como la justicia, la generosidad, la amistad, así como a determinados conceptos como la libertad, la felicidad, el honor, etc. Se reconocen como algo deseable digno de ser imitado. Los valores se asocian a las virtudes. Cuando un grupo de individuos practica alguna virtud y es valorada por una colectividad se convierte en valor”.(Pág. 25).

Para Alcaraz, (2009). Los valores son:

“Es la apreciación de cada quien, pero si nos referimos a un acto de bien onorma social, este valor será estimado para algunos positivos y para otrosnegativos. Todo depende del enfoque que le da la persona”.

Los valores representan cualidades, principios o creencias que posee la Institución, además que permiten orientar las decisiones, acciones y conducta de los servidores públicos, esto contribuye como fuente de inspiración, motivación, identidad y proyección de la imagen positiva.

1.3 VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

Es un proceso integral que aplican las instituciones basándose en el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su credibilidad, fiabilidad, siendo más responsables se conseguirá cambiar la actitud de los empleados orientadas a una eficiente y eficaz comunicación con el usuario.

1.3.1 Dimensión: Credibilidad

Según la Real Academia Española de la Lengua, la credibilidad es la cualidad creíble. Mientras que wordReference indica que es la característica de que es creíble o aceptable. No está vinculada a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen otras personas, crean o no en dichos contenidos.

Para tener credibilidad, la persona o la información deben generar confianza en los demás.

1.3.1.1 Indicador: Honestidad

Según Virgilio Hermoza (2009), menciona que la honestidad es:

“Es la conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que hace, lo que piensa, lo que dice o que ha dicho”.

La honestidad es un valor moral positivo, que se asocia a la honra y a la transparencia, y es la antinomia, lo contrario de corrupción, la mentira y la falsedad. Ser honesto supone ejercer una actitud a favor de la verdad en relación con el resto del entorno. El ser honesto supone, desde una concepción de la filosofía, no contradecir lo que se piensa con aquello que se siente y luego, se hace. Desde este punto de vista, la honestidad es el valor positivo que se contrapone al valor negativo de la hipocresía.

1.3.1.2 Indicador: Compromiso

Bradberry T (2008) manifiesta que compromiso es: “Compartir la información que otros necesitan para su desempeño. Dar un paso adicional para mostrar a los demás que son importantes”. (Pág. 183)

Alles M (2009), define al compromiso como:

“La capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciadas por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización”. (Pág. 123).

El compromiso es el grado en que el servidor público se identifica con la organización de esta forma contribuye al logro de los objetivos y metas planteadas, ya que se sentirán parte de los éxitos alcanzados.

1.3.1.3 Indicador: Confianza

De acuerdo a Urbanres (2008) define a la confianza como:

“La creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones”.

De acuerdo a Yañez, Ahumada, & Cova, (2006).

“La confianza sociales la concepción que se tiene sobre cómo es la naturaleza humana: alguien con alta confianza social o generalizada cree, por ejemplo, que la mayoría de las personas tienen buenas intenciones, son honestas y respetuosas”.

La confianza es la buena voluntad del talento humano para ser vulnerables a otros, basados en las creencias de que los individuos son competentes, honestos, fiables y concierne por encima de los intereses propios.

1.3.2 Dimensión: Fiabilidad

Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable(seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”.

Para Farfán M. Yheni (2007) precisa que:

“La fiabilidad es brindar un servicio o producto sin fallos, evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (Pág.11).

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009), es:

“Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”. (Pág. 35).

La fiabilidad es la probabilidad de que desempeñen las acciones para las cuales fueron diseñadas o direccionadas a su cumplimiento bajo condiciones determinadas y durante un espacio de tiempo específico.

1.3.2.1 Indicador: Capacidad de Respuesta

De acuerdo a la autora Rosanna Silva (2009), la capacidad de respuesta es:

“Es la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y suministrar un servicio rápido; también es considerado en este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que puede ser la institución para el cliente, es decir, la posibilidad de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con la que se pueda lograr”.

Mantener contacto con los usuarios representa la clave para asegurar que ellos no se conviertan en usuarios del pasado. El no poder cumplir con cada uno de los requerimientos consigue aumentar la insatisfacción con la institución y estimula a investigar sobre los servicios de las demás organizaciones. Pero cuando la capacidad de respuesta es una prioridad, se encontrará que las oportunidades de servir al usuario han aumentado, mientras que los problemas y los cuestionamientos han disminuidos.

1.3.2.2 Indicador: Empatía

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2008): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (Pág. 103).

Para N. Feshback (2009), definió empatía como:

“Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. (Pág. 67).

La empatía es la habilidad propia del ser humano, que permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

1.3.2.3 Indicador: Satisfacción

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda”.

Para Atalaya P. María C. (2007):

“La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”. (Pág.23).

Según Oliver, Richard L. (2009) define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. (Pág.40).

Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

1.3.3 Dimensión: Responsabilidad

El autor W. Paredes, (2009). Define a la responsabilidad como:

“Las tareas de la organización es de todos sus miembros y se describe en el manual de la empresa y se debe responder por la ejecución de los deberes asignados los jefes departamentales deberán contribuir por formular sus propias responsabilidades”.

Alles M (2009) manifiesta que responsabilidad es:

“Capacidad para actuar con serenidad, determinación, firmeza, entusiasmo, y perseverancia a fin de alcanzar los objetivos retadores o para llevar a cabo acciones y/o emprendimientos que requieran compromiso y dedicación. Implica mantener un alto nivel de desempeño a todas las situaciones y con interlocutores diversos”. (Pág. 192)

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o ejecutar alguna actividad. También es el hecho de ser responsable de alguien o de algo, entonces la responsabilidad es la forma de actuar de los servidores públicos para conseguir el logro de una determinada acción.

1.3.3.1 Indicador: Actitud

Robbins S y Decenzo D (2002) manifiesta que actitud son: “Juicios de valor, favorables o desfavorables, en cuanto a objetos, personas o hechos. Reflejan la opinión de un individuo con respecto a algo”. (Pág. 258)

Para Edwin Hollander manifiestan que actitud:

“Son las creencias y sentimientos acerca de un objeto o conjunto de objetos del ambiente social, son aprendidas, tienden a persistir, aunque están sujetas a los efectos de la experiencia, y son estados directivos del campo psicológico que influyen sobre la acción”

La actitud es una especificación, disposición mental hacia una nueva experiencia, por lo cual la experticia es modificada, o una condición de predisposición para cierto tipo de actividad.

1.3.3.2 Indicador: Respeto

Para Alles M (2009) manifiesta que respeto es:

“La capacidad para dar a otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante, y comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales y para actuar con seguridad y congruencia entre el decir y él hace. Implica la capacidad para construir relaciones cálidas y duraderas basadas en una conducta honesta y veraz”. (Pág. 137).

Según el autor Pérez Barriga C (2002) manifiesta que respeto es:

“La base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. El respeto abarca todas las esferas de la vida, empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a todos nuestros semejantes, hasta el que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las leyes, a las normas sociales, a la memoria de los antepasados y a la patria en que nacimos”. (Pág. 38).

El respeto es reconocer, apreciar y valorar a una persona, a los demás y a su entorno. El respeto consiste en cuidarte a ti mismo y a saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo.

1.3.3.3 Indicador: Seguridad

Para Castillo M. Eduardo (2007). Menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

De acuerdo a González, Hugo (2006) precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece, de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a los seres humanos para que ellos puedan indicar sus necesidades, para así brindarles la ayuda que requieran.

1.3.4 Dimensión: Comunicación

Para Chiavenato, (2009), La comunicación es:

“Un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación”.

Para Boland y otros (2007) definen la comunicación como:

“El proceso de transferir significados en forma de ideas, opiniones e información de una persona a otra, a través de la utilización de símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados” (Pág. 82).

La comunicación es aquella que tiene lugar en el seno de las instituciones y que tanto como los empleados participantes, los canales utilizados, la naturaleza de los contenidos, los objetivos pretendidos tienen que ver con la organización.

1.3.4.1 Indicador: Saber Escuchar

De acuerdo a la autora Beatriz Soto, menciona que el saber escuchar es:

El saber escuchar favorece la comunicación eficaz y fluida mediante la escucha activa, además de que ayuda a conseguir información que no se conseguiría de otra forma. Se trata no solo de oír, sino de saber escuchar.

El saber escuchar es un arte y una prueba de respeto. Deja a los demás la satisfacción de acabar lo que están diciendo, escuchar significa atender totalmente a la persona que habla sin interrumpirla, sin juzgarla o criticarla, implica muchas veces dejar lo que están haciendo para prestar mayor de atención.

1.3.4.2 Indicador: Relaciones Interpersonales

Según Bisquerra (2003), las relaciones interpersonales son:

“Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (Pág. 23).

Para Fernández (2003), es:

Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos efectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (Pág. 25).

Las relaciones interpersonales son etapas en las que los individuos entran en una relación más profunda con otros, ya sea de amistad o por la prestación de un servicio, y se basa en el respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema en particular.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.4.1 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.

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.

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.

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.

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.

1.4.2 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.

1.4.3 Ley Orgánica Del Servicio Público 2010

En su artículo 1, menciona los principios que deben de 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.

1.4.4 Ley 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.

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

4.- 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.

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.

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

En su artículo 21, Adscríbase 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.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo al Diccionario de la Investigación Científica, de Tamayo y Tamayo (2009), el diseño de investigación es: “la ruta a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma con el propósito de obtener resultados idóneos y su correspondencia con los interrogantes planteadas en la hipótesis”. (Pág. 175).

De acuerdo a los objetivos que se describieron, el diseño fue exploratorio, descriptivo, explicativo y evaluativo. En el caso de los diseños exploratorios sirvió para evaluar la planificación institucional a través de las diferentes técnicas y métodos de investigación aplicados determinando así la calidad del servicio público de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se incurrió al descriptivo para detallar los diversos aspectos de los servidores públicos así como también la estructura administrativa de la Entidad.

El diseño explicativo permitirá revelar el efecto de la insuficiente gestión administrativa en la calidad del servicio público de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Los diseños evaluativos determinaron conocer la calidad del servicio, mediante los diferentes testimonios que se recogieron tanto de los usuarios internos como externos a través de encuestas, verificando el cumplimiento de objetivos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación utilizada fue de proyecto factible, porque permitió describir la problemática existente y a su vez se planteó la alternativa de solución, Modelo de Gestión Administrativa para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó para la recolección de información fue la Documental basada en la documentación bibliográfica, revistas, publicaciones, libros, tesis; de Campo, porque se la realizó en la Dirección Provincial del Registro Civil; Identificación y Cedulación de Santa Elena; y la Descriptiva, permitió describir, registrar, analizar e interpretar la problemática existente.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Se empleó el método inductivo para ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares. Así, se propuso un camino que condujo desde casos individuales observados hasta el enunciado de teorías de carácter general, por lo que el conocimiento tuvo una estructura de pirámide.

2.4.2 Método deductivo

El método deductivo pasó de lo general a lo particular, de forma que se partió de los enunciados de carácter universal, se dedujeron explicaciones particulares, o hipotéticas-deductivas, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

2.5 Técnicas de Investigación

2.5.1 Encuesta

La encuesta constituyó el 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 la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

2.5.2 Entrevista

La entrevista estuvo dirigida al Director de la Institución, con el propósito de obtener información personalizada que aporte al desarrollo del trabajo de titulación.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El diseño del modelo del cuestionario de preguntas que se aplicó fue de 19 preguntas, de las cuales 8 correspondieron a la variable Planificación Institucional y las 11 restantes a la variable de calidad del servicio público. Las preguntas en su totalidad fueron cerradas de tipo Likert, con la finalidad de que los encuestados elijan las respuestas que se ajustaba a la realidad que se encuentra la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Para la entrevista se utilizó un guion con preguntas dirigidas a los administradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con cuestionamientos direccionadas al tema de investigación.

2.7 POBLACIÓN

La población es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, de acuerdo a Hernández R. Fernández Carlos (2010), manifiesta que población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (Pág. 304).

La población a estudiar es de 32 servidores públicos que laboran en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Mientras que los usuarios de la Institución correspondientes al mes de agosto fueron de 2,456 personas atendidas, represento la base para la investigación desarrollada.

2.8 MUESTRA

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Según Hernández R. Fernández C. (2010).

Para la ejecución del trabajo de titulación se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple, porque este tipo de muestreo facilita una ruta ante eventos de exposición de los métodos de muestreo probabilístico, constituyen la base de los métodos de muestreo más complejos. Sin dejar de mencionar, que todo los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Para determinar el resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fórmula de Muestreo Aleatorio Simple

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 2456}{0,05^2(2457 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2358,7424}{6,14 + 0,9604}$$

$$n = \frac{2358,7424}{7,1004}$$

$$n = 332,198$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 332 personas a encuestar como parte de usuarios, más los 32 servidores públicos que laboran en la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, dando un total de 364 encuestados, de este modo se garantizó la recolección de datos e información.

2.9 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

1. Planteamiento del problema
2. Revisión bibliográfica

3. Definición de la población, Selección de la muestra
4. Consecución del sistema de variables
5. Elaboración del instrumento
6. Ensayo piloto del instrumento
7. Estudio de campo
8. Proceso y análisis de datos
9. Conclusiones y recomendaciones
10. Formulación de la propuesta
11. Preparación y redacción del informe final

Los procesos que se desarrollaron en el estudio, contaron con un conjunto de estrategias, políticas, técnicas y habilidades que permitieron emprender este tipo de investigación, los mismos que tuvieron como objetivo informar a las personas interesadas los resultados de una manera clara y sencilla, 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 del estudio.

CAPÍTULO III

3.-ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DE SANTA ELENA

La entrevista se aplicó al Director Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con la finalidad de comprender la problemática existente y afecta la planificación en la calidad de servicio que brinda la institución objeto de estudio.

1.- ¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

El entrevistado supo manifestar que actualmente tiene 2 años en la organización, ingresando como asistente administrativo y con el pasar del tiempo se le dio la oportunidad de convertirse como Director Provincial, a pesar de contar con el tiempo antes mencionado desconoce sobre los datos históricos exactos de la institución, porque nadie se ha preocupado por socializarlos y especificarlos por escrito para facilitar el conocimiento de todo los que la integran.

2.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, actualmente no ha especificado por escrito una estructura orgánica funcional que facilite la eficiencia y eficacia de las acciones que se ejecutan internamente.

3.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, por escrito sus competencias, facultades y atribuciones?

El Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena, tiene plenamente identificadas sus competencias, facultades y atribuciones de acuerdo a los lineamientos y directrices que establece la matriz principal, pero no se las ha definido por escrito ni mucho menos se las ha dado a conocer a los servidores públicos de la institución.

4.- ¿Se han definido políticas que incentiven la adecuada comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena?

Actualmente, no se han definido políticas que incentiven una adecuada comunicación interna dentro de la institución, pero se mantienen reuniones constantemente con los directores departamentales con el fin de conocer los últimos acontecimientos sucintados.

5.- ¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

La Dirección Provincial, no ha especificado los elementos orientadores tales como su misión, visión y valores de acuerdo a sus necesidades, solo conoce los que ha definido la dirección nacional.

6.- ¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

En toda institución es necesaria la planificación para el logro de sus objetivos, caso contrario se convierte en una problemática, reflejada en sus resultados la deficiente calidad de servicio que se les brinda a los usuarios.

3.2 APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

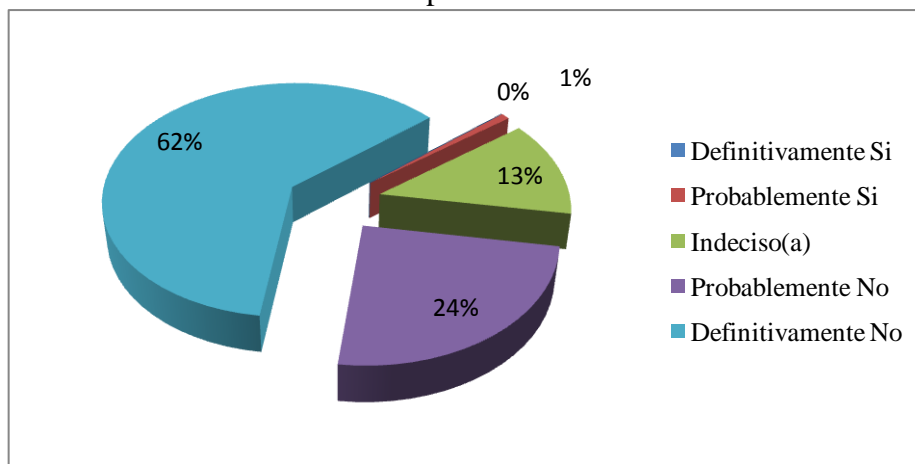
Pregunta No. 1.- ¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

TABLA No 1: Descripción Histórica de la Institución

Reseña Histórica			
Pregunta	Variable	Fi	%
1	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	3	0,8%
	Indeciso(a)	47	12,9%
	Probablemente No	89	24,5%
	Definitivamente No	225	61,8%
	Total		364

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 1: Descripción Histórica de la Institución



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Hace referencia a la descripción histórica de la Institución, de acuerdo a los datos observados en la tabla y gráfico No. 1, de los 364 consultados el 13% estuvieron indeciso en si conocen o no, el 24% probablemente no y el 62% respondieron con certeza que no, en su mayoría desconocen los antecedentes históricos de la Dirección Provincial del registro Civil de Santa Elena.

Pregunta No. 2.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por escrito sus competencias, facultades y atribuciones?

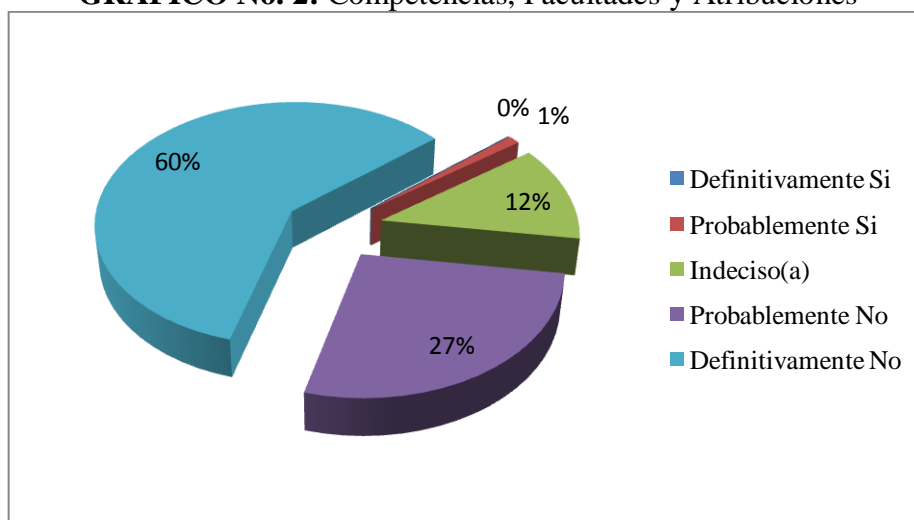
TABLA No 2: Competencias, Facultades y Atribuciones

Competencias Instituciones			
Pregunta	Variable	Fi	%
2	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	4	1,1%
	Indeciso(a)	45	12,4%
	Probablemente No	98	26,9%
	Definitivamente No	217	59,6%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 2: Competencias, Facultades y Atribuciones



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

En lo concerniente a las competencias, facultades y atribuciones de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, respondieron los encuestados el 12% sentirse indecisos en conocer sobre el tema, el 27% probablemente no y el 60% restante que no, esta situación refleja que no se ha dado a conocer por escritos los diferentes aspectos en relación a la descripción de la Institución.

Pregunta No. 3.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

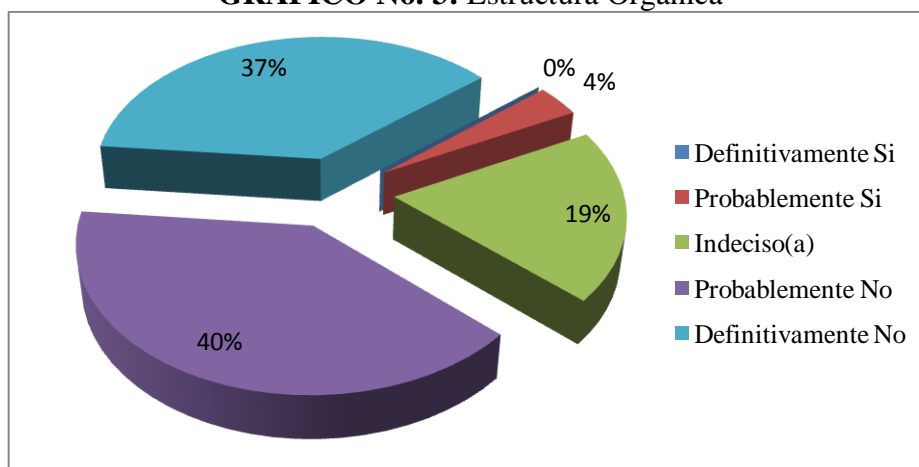
TABLA No 3: Estructura Orgánica

Estructura Orgánica Funcional			
Pregunta	Variable	Fi	%
3	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	13	3,6%
	Indeciso(a)	70	19,2%
	Probablemente No	145	39,8%
	Definitivamente No	136	37,4%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 3: Estructura Orgánica



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Hace referencia si la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, ha definido una adecuada estructura orgánica, según los encuestados el 19% estuvo indeciso sobre el tema, el 40% probablemente no y el 37% no, dando como resultado general que los servidores públicos desconocen la forma que se encuentra conformada la institución a su vez no se facilita la correcta y oportuna ejecución de las actividades.

Pregunta No. 4.- ¿Cree usted que el Talento Humano se encuentra preparado para la ejecución de las actividades que se realizan en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

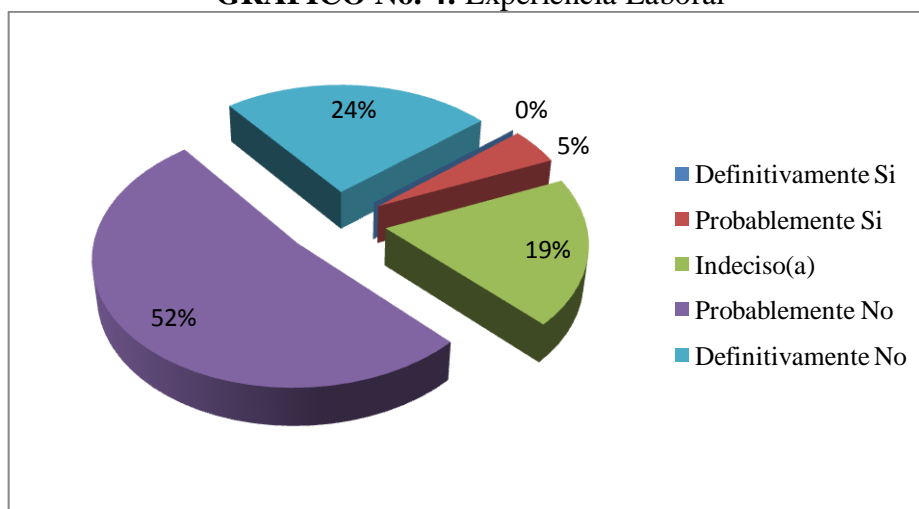
TABLA No 4: Experiencia Laboral

Talento Humano idóneo			
Pregunta	Variable	Fi	%
4	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	17	4,7%
	Indeciso(a)	69	19%
	Probablemente No	189	51,9%
	Definitivamente No	89	24,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 4: Experiencia Laboral



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Con respecto al Gráfico No. 4, se identifica que del total de encuestados el 5% dicen que probablemente si creen que el talento humano de la institución sabe como ejecutar sus actividades, mientras que el 19% manifiestan estar indecisos, el 52% probablemente no y el 24% que no se encuentran preparados para brindar un servicio eficiente y oportuno al usuario.

Pregunta No. 5.- ¿Sabe usted si se han definido políticas que incentiven la adecuada comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

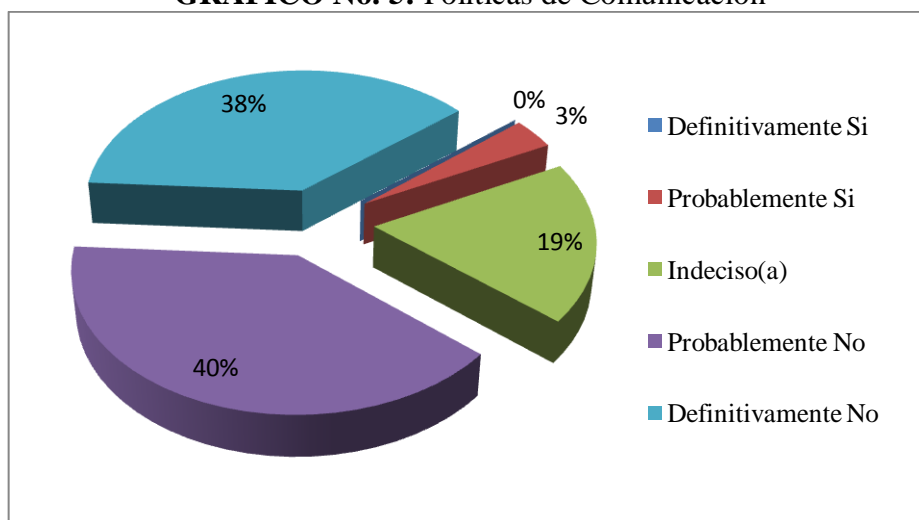
TABLA No 5: Políticas de Comunicación
Políticas que incentiven a la comunicación

Pregunta	Variable	Fi	%
5	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	13	3,6%
	Indeciso(a)	68	18,7%
	Probablemente No	145	39,8%
	Definitivamente No	138	37,9%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 5: Políticas de Comunicación



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

El análisis estadístico muestra que el 19% de los 364 consultados están indecisos en sus conocimientos sobre la definición de políticas que orienten a la adecuada comunicación dentro de la institución, mientras que el 40% opina que probablemente no y el 38% restante dice no, dando como resultado general que existe una inadecuada comunicación interna.

Pregunta No. 6.- ¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

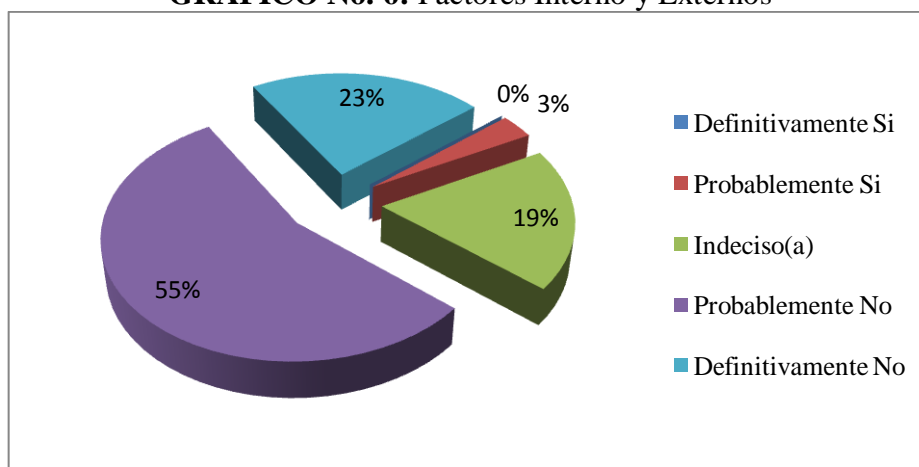
TABLA No 6: Factores Internos y Externos

Factores Institucionales			
Pregunta	Variable	Fi	%
6	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	12	3,3%
	Indeciso(a)	69	19%
	Probablemente No	201	55,2%
	Definitivamente No	82	22,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 6: Factores Interno y Externos



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

La tabla y gráfico No. 6 hace referencia a la identificación de los factores internos y externos de la institución, los datos de esta información ilustran que de los 364 encuestados el 19% manifiesta estar indeciso en el conocimiento y participación del tema, el 55% sostiene que probablemente no y el 23% restante indica que no, como resultado general se observa que se desconoce sobre el análisis FODA de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena.

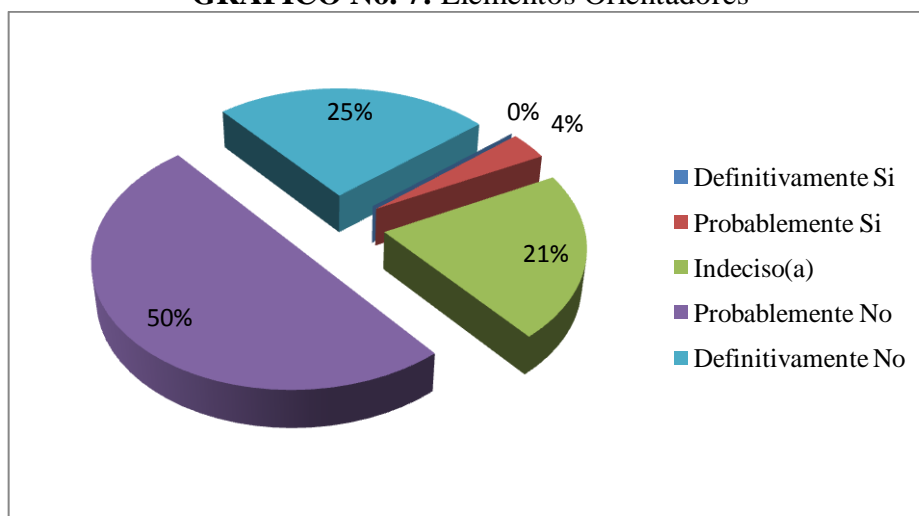
Pregunta No. 7.- ¿Conoce los elementos orientadores (misión, visión y valores) de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 7: Elementos Orientadores
Misión, Visión y Valores Institucionales**

Pregunta	Variable	Fi	%
7	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	13	3,6%
	Indeciso(a)	78	21,4%
	Probablemente No	182	50%
	Definitivamente No	91	25%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 7: Elementos Orientadores



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Los resultados de la tabla y gráfico No. 7 ilustran que de los 364 encuestados el 21% responde sentirse indeciso en el conocimiento de la misión, visión y valores institucionales, mientras que el 50% piensa que probablemente no y el 25% restante dice no, esta situación representa que se desconocen los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena.

Pregunta No. 8.- ¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

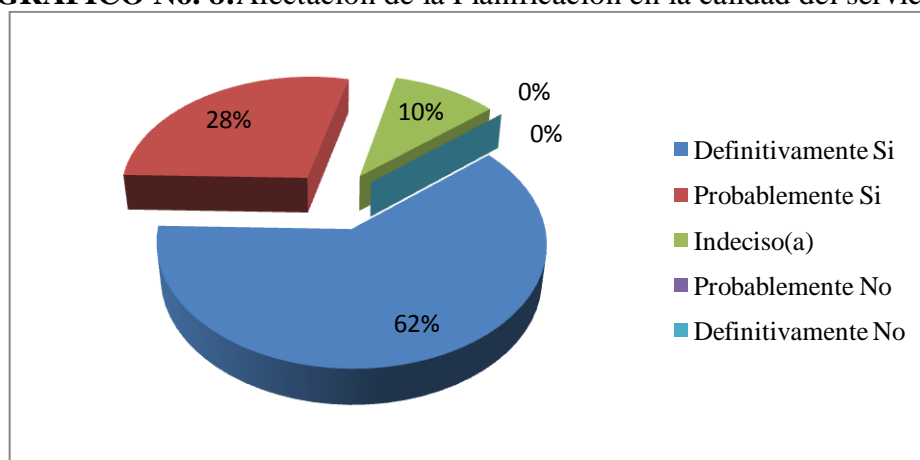
TABLA No 8: Afectación de la Planificación en la calidad del servicio
Afectación de la planificación en la atención al usuario

Pregunta	Variable	Fi	%
8	Definitivamente Si	224	61,5%
	Probablemente Si	103	28,3%
	Indeciso(a)	37	10,2%
	Probablemente No	0	0%
	Definitivamente No	0	0%
	Total		364

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 8: Afectación de la Planificación en la calidad del servicio



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Los datos que anteceden hacen referencia a la afectación de la planificación institucional ante la calidad del servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, según los encuestados el 10% están indecisos, el 28% probablemente sí y el 62% restante dice que sí, esta situación refleja que una adecuada planificación contribuirá a que la organización brinde servicios eficientes y eficaces.

Pregunta No. 9.- ¿Cree usted que los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante el cumplimiento de sus actividades demuestran honestidad con sus usuarios?

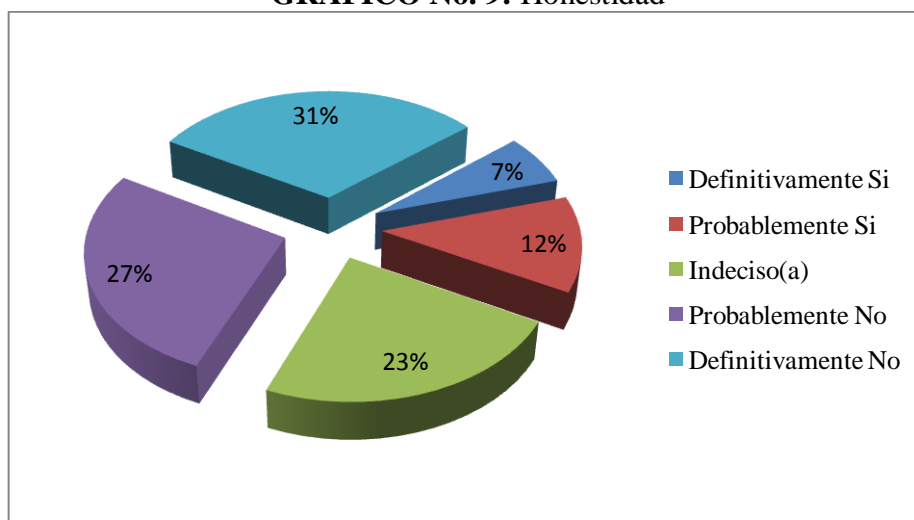
TABLA No 9: Honestidad

Honestidad en la atención al usuario			
Pregunta	Variable	Fi	%
9	Definitivamente Si	24	6,6%
	Probablemente Si	45	12,4%
	Indeciso(a)	85	23,4%
	Probablemente No	99	27,2%
	Definitivamente No	111	30,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 9: Honestidad



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

De acuerdo a la opinión de los encuestados el 7% sostiene que los servidores públicos de la Institución son honesto al momento de la atención al usuario, según el 12% probablemente sí, mientras que el 23% están indeciso sobre el tema, el 27% probablemente no y el 31% que no, dando como resultado un alto nivel de desconfianza sobre el cumplimiento de las acciones del personal.

Pregunta No. 10.- ¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados?

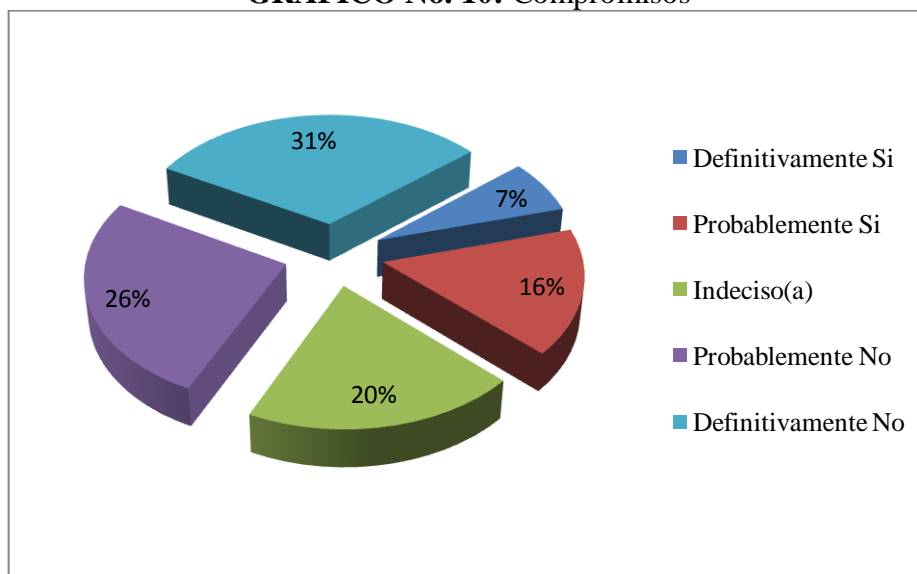
TABLA No 10: Compromisos

Compromisos de los servidores públicos			
Pregunta	Variable	Fi	%
10	Definitivamente Si	25	6,9%
	Probablemente Si	59	16,2%
	Indeciso(a)	73	20,1%
	Probablemente No	95	26,1%
	Definitivamente No	112	30,8%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 10: Compromisos



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

La grafica 10 hace referencia a la existencia del compromiso de los servidores públicos ante la atención al usuario, de los 364 encuestados el 7% dice que si existe la pertinencia en la resolución de los diferentes solicitudes de requerimientos, el 16% probablemente sí, mientras que el 20% opina estar indeciso sobre el tema, el 26% probablemente no y finalmente el 31% no.

Pregunta No. 11.- ¿Cuál es su nivel de confianza ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

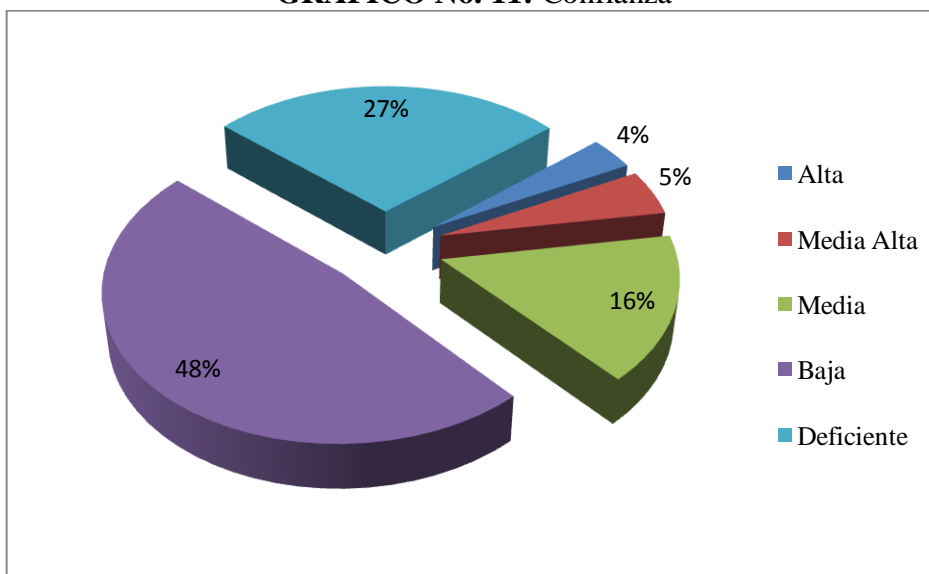
TABLA No 11: Confianza

Nivel de confianza			
Pregunta	Variable	Fi	%
11	Alto	13	3,6%
	Medio Alto	18	4,9%
	Medio	58	15,9%
	Bajo	175	48,1%
	Deficiente	100	27,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 11: Confianza



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Según la ilustración de la tabla y gráfico No. 11 se observa los siguientes datos: el 4% califica de alta la confianza que se tiene a la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, el 5% de media alta, el 16% media, el 48% de baja y el 27% de deficiente, esta situación demuestra que la institución no brinda un servicio eficiente a sus usuarios ya que se ve reflejado en el nivel de confianza.

Pregunta No. 12.- ¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios?

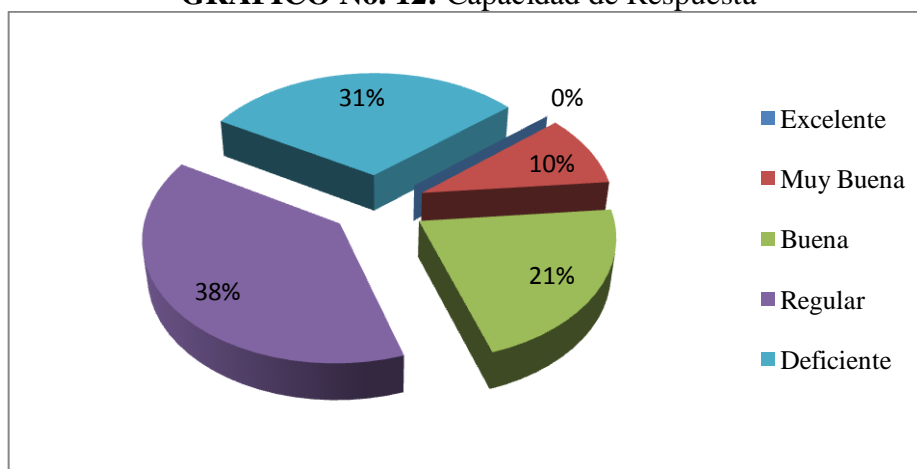
TABLA No 12: Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta			
Pregunta	Variable	Fi	%
12	Excelente	0	0%
	Muy Buena	35	9,6%
	Buena	78	21,4%
	Regular	140	38,5%
	Deficiente	111	30,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 12: Capacidad de Respuesta



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

La información que antecede trata sobre la capacidad de respuesta ante las solicitudes de requerimientos de los usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, esta indica que de los 364 encuestados el 10% califica de muy buena, el 21% buena, el 38% regular y el 31% restante de deficiente, en su mayoría piensan que existe demora en la atención a los requerimiento solicitados por la ciudadanía

Pregunta No. 13.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que le brindan la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

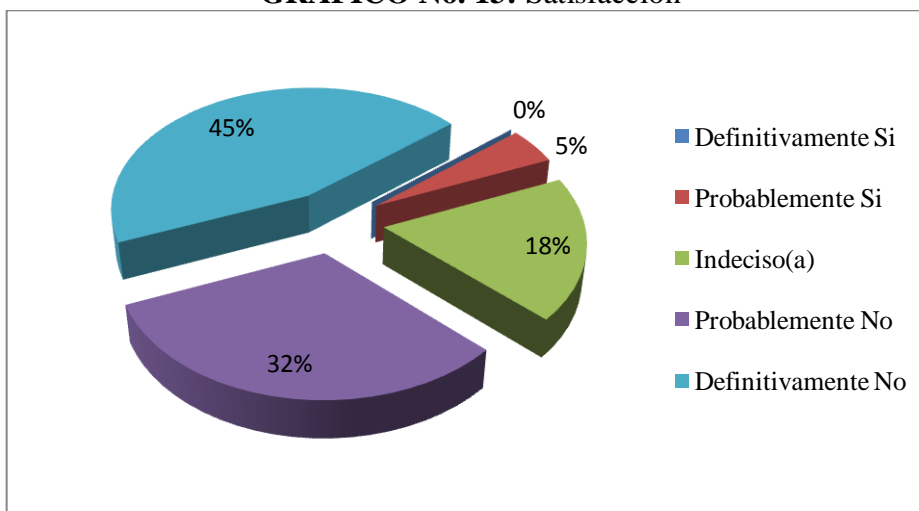
TABLA No 13: Satisfacción

Nivel de satisfacción			
Pregunta	Variable	Fi	%
13	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	17	4,7%
	Indeciso(a)	67	18,4%
	Probablemente No	116	31,9%
	Definitivamente No	164	45,1%
	Total		364

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 13: Satisfacción



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

De acuerdo a la opinión de los encuestados sobre si se sienten satisfechos con los servicios que brinda la institución el 5% dice que probablemente sí, mientras que el 18% está indeciso sobre el tema, continuando con probablemente no el 32% y el 45% restante no, esta situación se da debido a los diferentes inconvenientes que se presentan en la prestación al servicio a la ciudadanía.

Pregunta No. 14.- ¿Considera correcta la actitud que tienen los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante la atención al usuario?

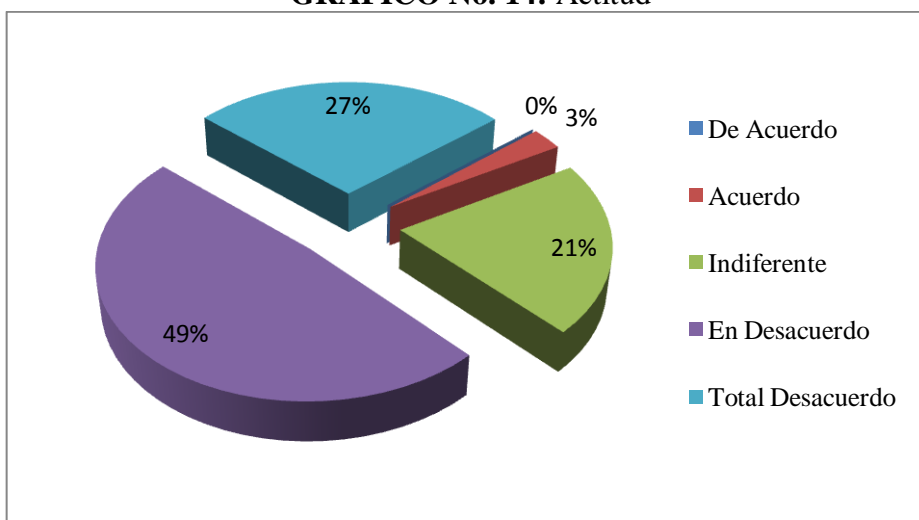
TABLA No 14: Actitud

Actitud de los Servidores Públicos			
Pregunta	Variable	Fi	%
14	De Acuerdo	0	0%
	Acuerdo	10	2,7%
	Indiferente	77	21,2%
	En Desacuerdo	177	48,6%
	Total Desacuerdo	100	27,5%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 14: Actitud



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Según los datos reflejados en la tabla y gráfico No. 14, se conoce que el 3% indica que la actitud de los servidores públicos ante los usuarios es adecuada, mientras que el 21% es indiferente, con un 49% en desacuerdo y finalmente un 27% en total desacuerdo, dando como resultado inconveniente o malestar ante la ciudadanía que acude a prestar los servicios.

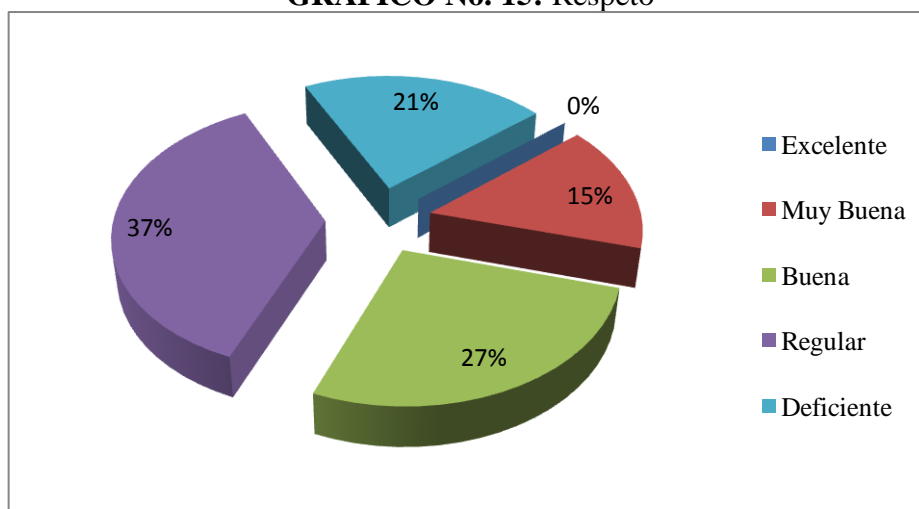
Pregunta No. 15.- ¿Cómo califica usted el nivel de respeto de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, en el trato con el usuario?

TABLA No 15: Respeto

Nivel de respeto de los Servidores Públicos			
Pregunta	Variable	Fi	%
15	Excelente	0	0%
	Muy Buena	56	15,4%
	Buena	98	26,9%
	Regular	133	36,5%
	Deficiente	77	21,2%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 15: Respeto



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

La representación grafica anterior hace referencia al respeto de los servidores públicos ante el trato que le dan a los usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, en esta se observa que de los 364 encuestados el 15% califica de muy bueno, el 27% de bueno, el 37% de regular y finalmente el 21% de deficiente.

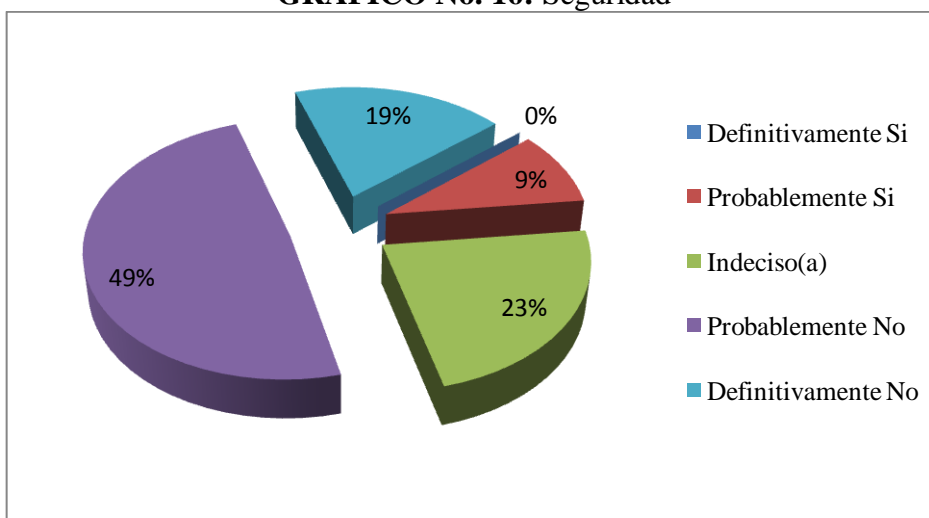
Pregunta No. 16.- ¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

TABLA No 16: Seguridad
Seguridad en la Atención

Pregunta	Variable	Fi	%
16	Definitivamente Si	0	0%
	Probablemente Si	34	9,3%
	Indeciso(a)	83	22,8%
	Probablemente No	178	48,9%
	Definitivamente No	69	19%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 16: Seguridad



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

De acuerdo a la tabla y gráfico No. 16, de los 364 encuestados el 9% manifiesta que probablemente sí se sienten seguro ante la atención que presta el servidor público de la institución, mientras que el 23% están indeciso en el tema, el 49% probablemente no y el 19% no, en general se observa como resultado inseguridad en el usuario al momento de acudir a las oficinas del registro civil de Santa Elena.

Pregunta No. 17.- ¿Cree usted que la comunicación entre los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena y los usuarios es la correcta?

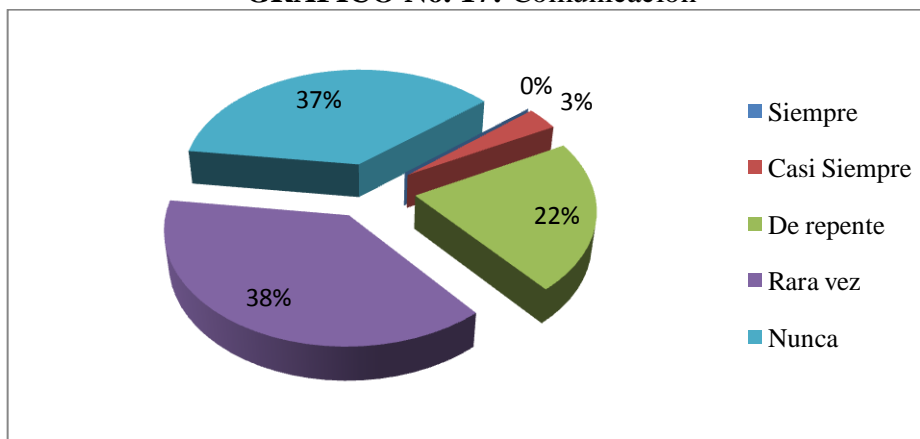
TABLA No 17: Comunicación

Comunicación			
Pregunta	Variable	Fi	%
17	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	12	3,3%
	De Repente	79	21,7%
	Rara Vez	139	38,2%
	Nunca	134	36,8%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 17: Comunicación



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

La tabla y gráfico 17 hace referencia a la comunicación que se tiene entre servidor público de la institución y el usuario, su contenido indica que el 3% de los encuestados optó por la opción de casi siempre es adecuada, mientras que el 22% de repente, el 38% rara vez y se concluye con el 37% que nunca, esta situación refleja que existe deficiencia de comunicación entre los involucrados impidiendo cumplir con lo encomendado.

Pregunta No. 18.- ¿Cuando acude a las oficinas de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, sus requerimientos son escuchados y atendidos eficientemente?

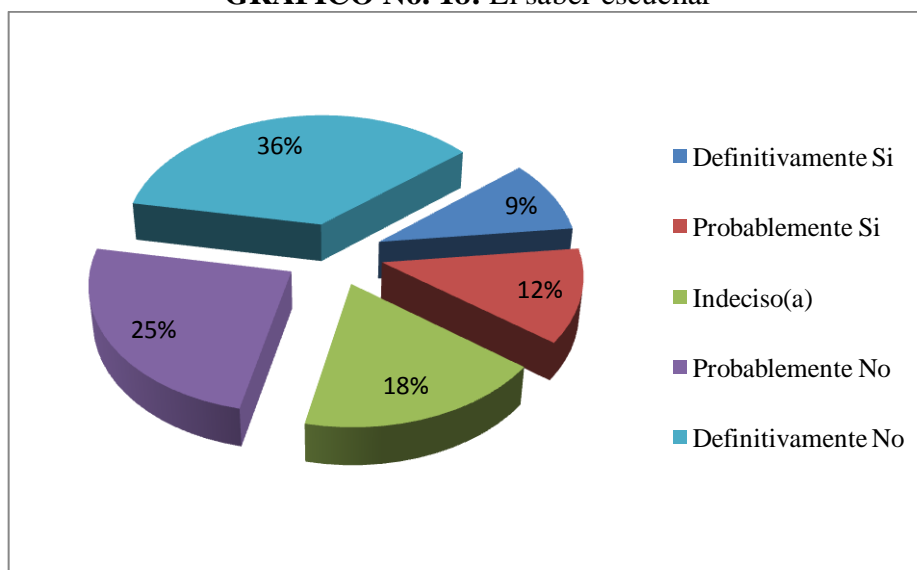
TABLA No 18: El saber escuchar

El saber escuchar			
Pregunta	Variable	Fi	%
18	Definitivamente Si	34	9,3%
	Probablemente Si	44	12,1%
	Indeciso(a)	66	18,1%
	Probablemente No	89	24,5%
	Definitivamente No	131	36%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 18: El saber escuchar



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Según los resultados de la tabla y gráfico No. 18, se observa que de los 364 encuestados el 12% sostiene que probablemente si son escuchados cuando acuden a la institución, mientras que el 18% están indecisos, el 25% probablemente no, y el 36% no, concluyendo que existen quejas de los usuarios por el servicio.

Pregunta No. 19.- ¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?

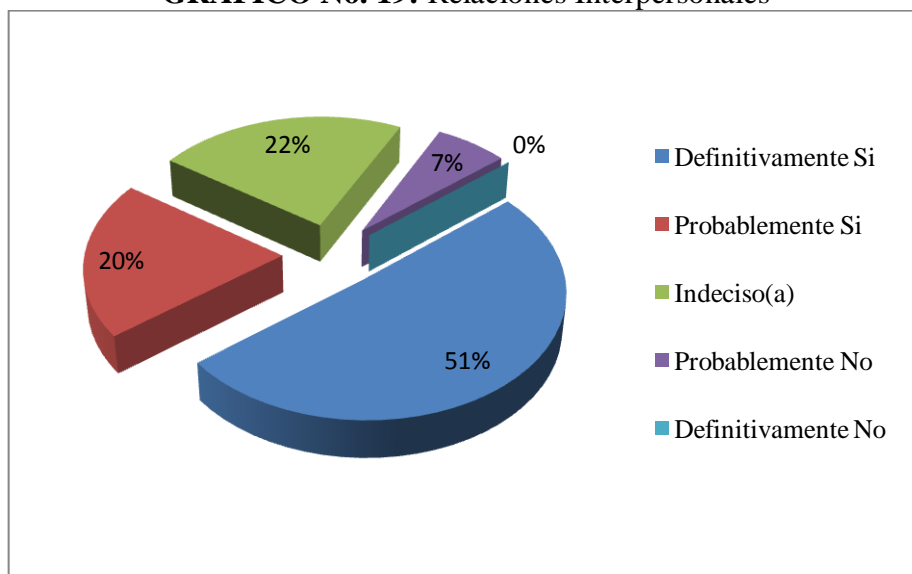
TABLA No 19: Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales			
Pregunta	Variable	Fi	%
19	Definitivamente Si	184	50,5%
	Probablemente Si	74	20,3%
	Indeciso(a)	82	22,5%
	Probablemente No	24	6,6%
	Definitivamente No	0	0%
	Total	364	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

GRÁFICO No. 19: Relaciones Interpersonales



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

Los estadísticos que anteceden hacen referencia a la afectación de las relaciones interpersonales de los servidores públicos ante la calidad del servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, de los 364 encuestados el 22% dice sentirse indeciso, mientras que el 20% manifiesta que probablemente sí y el 51% que si afecta.

3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis descrita en la investigación se utilizó la técnica estadística Chi Cuadrada, para su comprensión a continuación su desarrollo.

Hipótesis General

La incidencia de la planificación institucional contribuirá a la mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Las variables plasmadas en la investigación fueron: independiente “Planificación Institucional” y la dependiente “Calidad del Servicio”.

Dentro de la variable independiente “Planificación Institucional”, se presentaron 4 dimensiones tales como: Descripción de la institución, diagnóstico institucional, análisis Foda y elementos orientadores, a continuación las preguntas relacionadas para la comprobación de la hipótesis.

CUADRO No. 4: Indicadores de la Variable Independiente

Indicador	Pregunta
1.- Descripción Institucional	¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
2.- Diagnóstico institucional	¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
3.- Análisis Foda	¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
4.- Elementos Orientadores	¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

Dentro de la variable dependiente “Calidad de Servicio”, se presentaron 4 dimensiones tales como: credibilidad, fiabilidad, responsabilidad y relaciones interpersonales a continuación las preguntas relacionadas para la comprobación de la hipótesis.

CUADRO No. 5: Indicadores de la Variable Dependiente

Indicador	Pregunta
1.- Credibilidad	¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados?
2.- Fiabilidad	¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios?
3.- Responsabilidad	¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección?
4.- Relaciones Interpersonales	¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

Especificado los indicadores de la variable independiente y dependiente, se procedió al cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda:

Formula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

CUADRO No. 6: Resumen

Donde	Significa
Nie	Frecuencia absoluta esperada
Tniof	Total de las frecuencias absolutas observadas en la fila
Tnioc	Total de las frecuencias absolutas observadas en la columna
N	Tamaño muestra

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor

CUADRO No. 7: Cálculo de Frecuencia Independiente

Indicadores	Variables	Satisfactorio	No Satisfactorio
¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?		3	361
¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?		13	351
¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena?		12	352
¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?		13	351
	Promedio	10	354

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

Variable Independiente:

Para la celda 1

$$nie = (364 \times 41) / 1457 = 10$$

Para la celda 2

$$nie = (364 \times 1416) / 1457 = 354$$

CUADRO No. 8: Cálculo de Frecuencia Dependiente

Indicadores	Variables	Satisfactorio	No Satisfactorio
¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados?		84	280
¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios?		35	329
¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección?		34	330
¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?		258	106
	Promedio	103	261

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor

Variable Dependiente:

Para la celda 1

$$nie = (364 \times 411) / 1457 = 103$$

Para la celda 2

$$nie = (364 \times 1045) / 1457 = 261$$

CUADRO No. 9: Total Frecuencias Absolutas Observadas

Variable	Satisfactorio	No Satisfactorio	Tniof
Independiente	nio=10 nie=103	nio=354 nie=615	728
Dependiente	nio=103 nie=103	nio=261 nie=615	728
Tnioc	103	615	728

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Lenin Borbor

En el cuadro No. 9, ilustra que el total de las frecuencias absolutas observadas en la fila y en la columna, es igual a **728**.

Identificada la frecuencia absoluta observada, se procedió a desarrollar la fórmula que permitió encontrar la frecuencia absoluta esperada.

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{728 * 728}{364}$$

$$nie = \frac{529984}{364}$$

$$nie = 1456$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 1456, para determinar el valor real de la Chi cuadrada se procede a utilizar la siguiente fórmula.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(728 - 1456)(2)}{1456}$$

$$X^2 = \frac{529984}{1456} =$$

$$X^2 = 364$$

$$\text{Raíz} = 19,07$$

El valor de la Chi cuadrada es de 19,07 se procedió a comprarla con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para conseguir comparar el valor de Chi cuadrada que se calcula con su valor teórico, se promedió el grado de libertad para cuadros que corresponde a 2 * 2 al 95% de confianza y este se lo consiguió mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$\text{Entonces: } gl = (2-1) (2-1) = (1) (1) = 1$$

$$X^2 = 1$$

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1) = gl = 1 = 3.841$$

3.3.1 Resultados de la hipótesis

El valor de la Chi cuadrada es de 19,07 superando a la Chi teórica $gl = 1 =$ al 95% $= 3.84$, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Entonces, se manifiesta que la incidencia de la planificación institucional contribuirá a la mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

3.4 CONCLUSIÓN

En la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es evidente que existe una débil planificación porque no se han especificado procedimientos idóneos que implique la formulación del diagnóstico y análisis institucional, dando como resultado que no se logre brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios.

Se determinó que no se ha establecido por escrito un análisis de las competencias, atribuciones y facultades otorgadas a la institución, generándose un desconocimiento de la realidad en la cual opera, experimentando una reducida capacidad de respuesta a los usuarios.

Se constató que no se ha realizado un análisis FODA, limitando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por tal motivo se desconoce el nivel de fiabilidad de la Institución.

Es evidente que la no definición de misión, visión, objetivos y valores origina una desorientación en los servidores públicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir como institución, existiendo una escasa identificación y compromiso ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se determinó que no se han formulado políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que los servidores públicos se sientan desmotivados, generándose efectos deficientes en la calidad de atención al usuario que acude a la Entidad objeto de estudio.

3.5 RECOMENDACIÓN

Se recomienda que la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, especifique procedimientos idóneos que impliquen la formulación del diagnóstico y análisis institucional, y que conduzcan al fortalecimiento de la planificación para brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios.

Se debe describir por escrito las competencias, atribuciones y facultades otorgadas a la institución y socializarlas con los servidores públicos para que conozcan la realidad de su campo de acción, y así fomentar una adecuada capacidad de respuesta a los usuarios.

Es necesario que se realice un análisis FODA, que identifique las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de conocer y mejorar el nivel de fiabilidad institucional.

Se recomienda especificar la misión, visión, objetivos y valores que permitan una adecuada orientación en los servidores públicos, ya que se conoce a dónde se desea ir como institución, y a su vez que se sientan identificados y comprometidos con la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Es necesario que se formulen políticas que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, con el propósito de que los servidores públicos se sientan motivados, mejorando la calidad en la atención al usuario que acude a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

CAPÍTULO IV

“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”

4.1 PRESENTACIÓN

La administración de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por varios años ha venido enfrentando inconvenientes ya que no ha especificado un modelo de gestión administrativa donde se detallen procedimientos idóneos que impliquen la formulación del diagnóstico y análisis institucional, y que conduzcan al fortalecimiento de la planificación permitiendo brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios.

El modelo de gestión administrativa integra la descripción y diagnóstico institucional, análisis FODA y elementos orientadores, permitiendo contar con mayor credibilidad, fiabilidad, responsabilidad y comunicación ante el servicio que se le ofrece a los interesados.

El trabajo de titulación propuesto para la administración de la institución objeto de estudio, se encuentra orientada al fortalecimiento de la planificación interna que sirva de guía para que los servidores públicos se sientan comprometidos e identificados con ella.

No se puede dejar de mencionar, que al ser aplicado el modelo de gestión administrativa de manera idónea, permite que el talento humano conozca la realidad de su campo de acción, y así fomentar una adecuada capacidad de respuesta a los usuarios que acuden a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo General

Fortalecer la planificación interna a través de procedimientos idóneos que conduzcan a la formulación del diagnóstico y análisis institucional, permitiendo brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

4.2.2 Objetivos Específicos

Direccionar a la institución mediante la especificación de competencias, atribuciones y facultades otorgadas con el fin de que los servidores públicos conozcan la realidad de su campo de acción y fomenten una adecuada capacidad de respuesta a los usuarios.

Proporcionar información u orientación a los servidores públicos mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo la mejora del nivel de fiabilidad institucional.

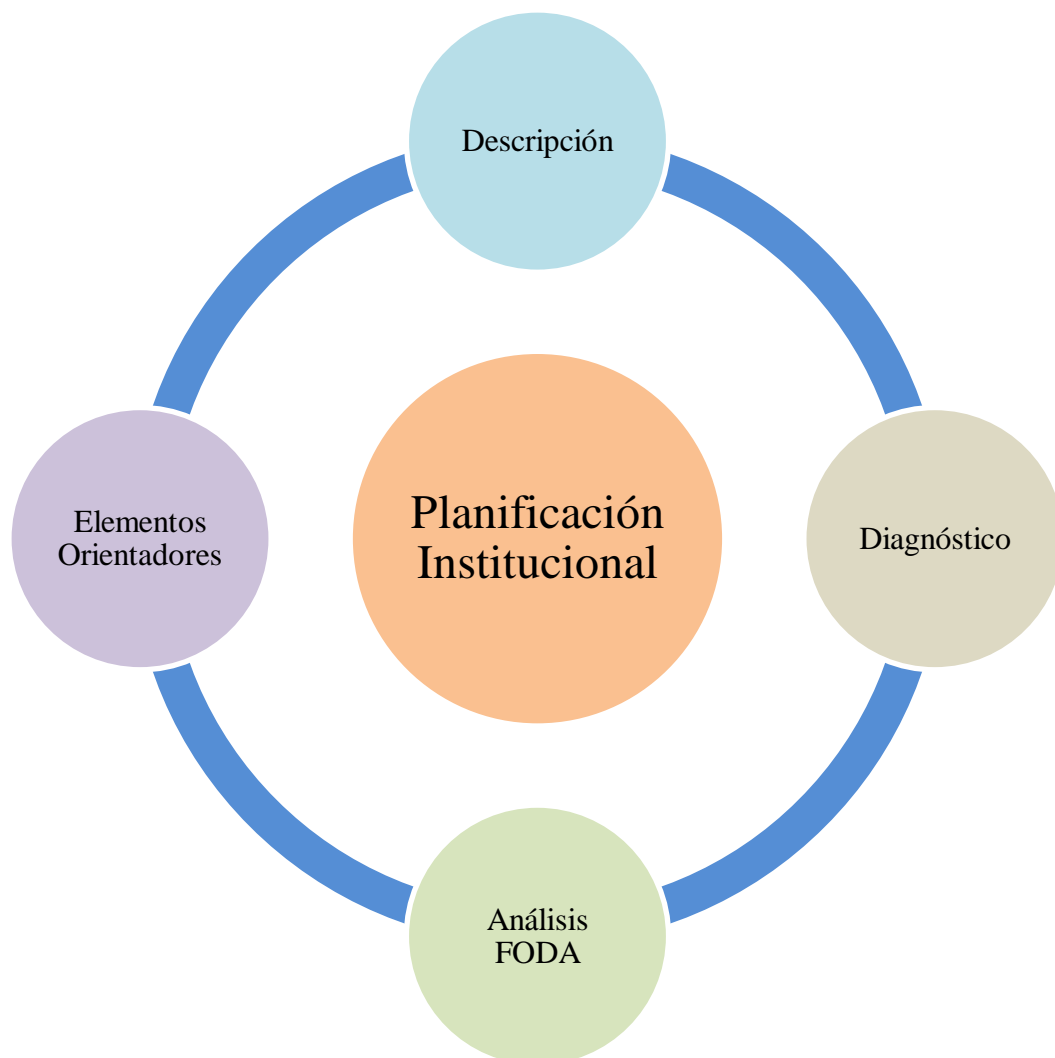
Facilitar la orientación de los servidores públicos mediante la especificación de la misión, visión, objetivos y valores, con la finalidad de que se sientan identificados y comprometidos con la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Facilitar el cumplimiento de las actividades encomendadas mediante la formulación de políticas que incentiven el compromiso de los servidores públicos mejorando la calidad en la atención al usuario que acude a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

4.3 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de planificación interna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, involucra la ejecución de los siguientes pasos:

GRÁFICO No. 20: Planificación Institucional

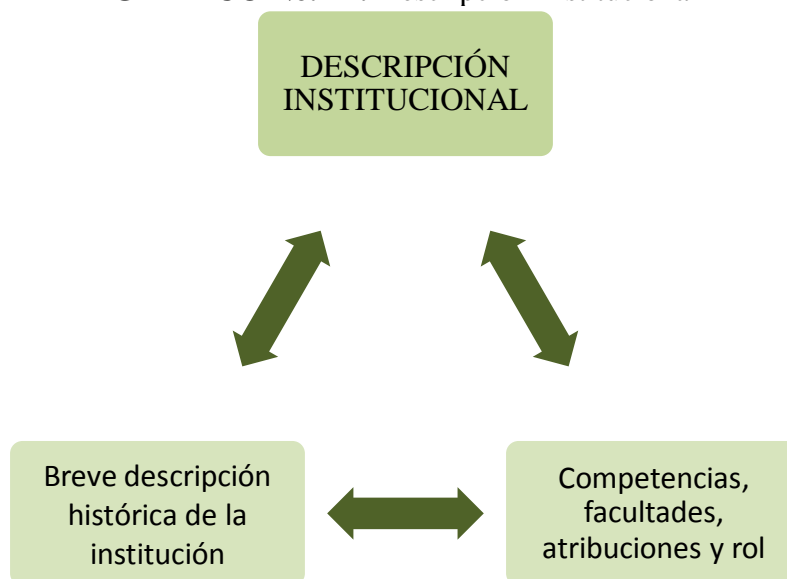


Fuente: Senplades Guía metodológica de planificación institucional 2012.
Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.3.1 Descripción Institucional

La descripción institucional, permite conocer el origen de la Entidad, además de especificar las competencias, facultades, atribuciones y roles. El proceso para dicho cumplimiento sigue los siguientes pasos:

GRÁFICO No. 21: Descripción Institucional



Fuente: Senplades Guía metodológica de planificación institucional 2012.

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.3.1.1 Breve Descripción Histórica de la Institución.

En el año 1830 represento un gran paso para el Ecuador, ya que es ahí donde se separa de la Gran Colombia, convirtiéndose en un nuevo Estado libre y soberano.

Según la 1era constituyente efectuada en la ciudad de Riobamba se nombra a Quito como la capital, mientras que el nombre de Ecuador fue definido de acuerdo a los estudios realizados por franceses y así como el país fue reconocido por España y atravesado por la línea Equinoccial según referencias españolas de 1840.

Gracias a la Revolución Liberal de 1885, en el país surge la necesidad de crear un ente administrativo para que rija los hechos y actos jurídicos, respaldado por un ordenamiento legal. Así pues, se presenta el primer Proyecto de Ley de Registro Civil al Congreso Nacional, el 5 de enero de 1897. Sin embargo fue aceptado y expedido como Ley por la Comisión Legislativa No. 133 de 25 de octubre de 1900, publicado en el R. O. No. 1252 de 29 de octubre del mismo año, entrando en vigencia desde el 1 de enero de 1901.

El primer Director General, fue el ilustre periodista y escritor cuencano Manuel J. Calle, quien fue designado por el General Eloy Alfaro, Presidente Constitucional de la República durante el período 14 de enero de 1897 al 31 de agosto de 1901.

En 1924 se promulga la Ley de Identificación, estableciéndose la expedición de cédulas por categorías, más tarde, en 1939 en el Registro Oficial No. 138 de fecha 17 de mayo, se promulga la Ley de Matrimonio Civil, el que luego sería de Matrimonio Civil y Divorcio, publicado en el Registro Oficial No. 185 de 28 de abril de 1948. La Comisión Legislativa Permanente, en 1954 codifica la Ley de Registro Civil y el Reglamento respectivo.

Además que mediante Decreto Supremo No. 278, publicado en R. O. No. 70 de 21 de abril de 1976, la Ley General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, crea la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Finalmente, se adscribe la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, dando cumplimiento con el Decreto N° 08 de la Ley de Creación Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información en su artículo 21, del 13 de Agosto del 2009, encargada de supervisar la inmediata reforma y modernización de la entidad.

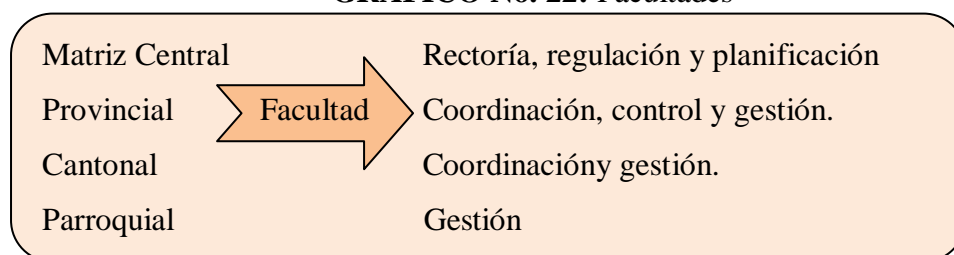
De esta forma se Deroga el Decreto Ejecutivo No. 2283 de 24 de noviembre del 2004, publicado en el Registro Oficial No. 476 de 7 de diciembre del 2004.

En el Cantón Santa Elena, viene prestando los servicios desde 1900, luego del 2007 en que se convierte en Provincia, se crea la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

4.3.1.2 Competencia, Facultades y Atribuciones.

Las facultades representan las capacidades para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de Gobierno, a continuación se ilustra los tipos de facultades:

GRÁFICO No. 22: Facultades

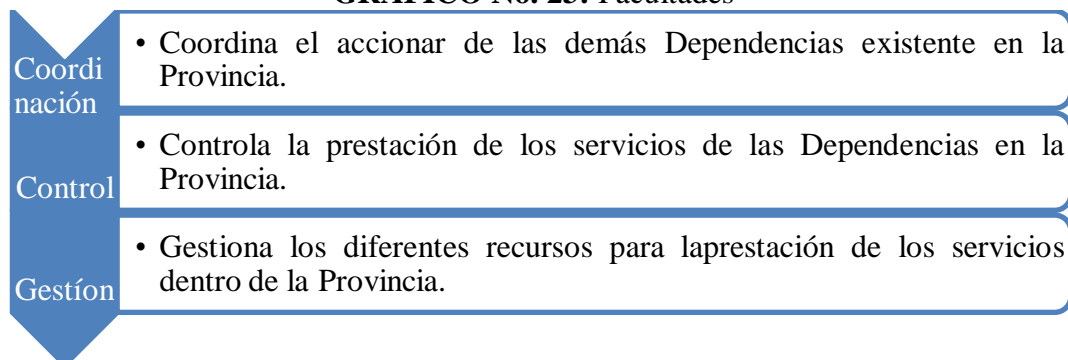


Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, cuenta con facultad: Coordinación, Control y Gestión.

GRÁFICO No. 23: Facultades



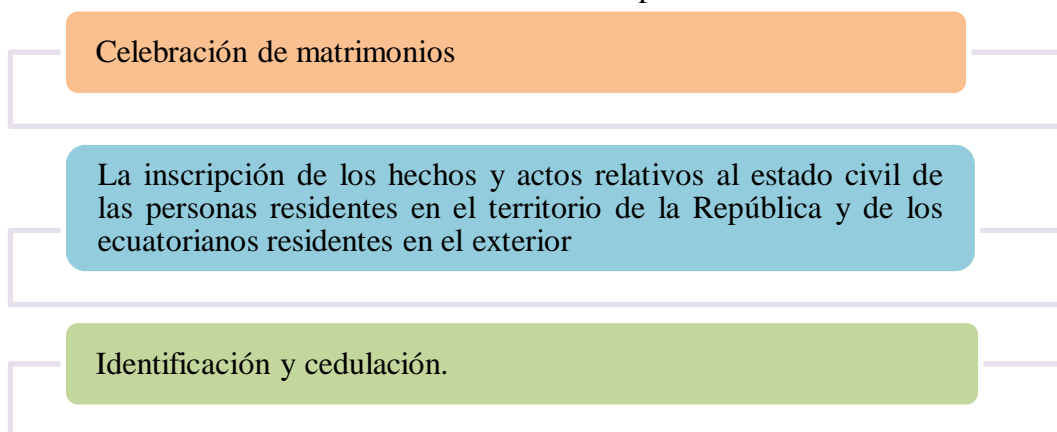
Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

Las competencias representan el conjunto de acciones o actividades que, en forma exclusiva o compartida, realizan legítimamente uno o varios niveles de gobierno.

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, tiene como competencia 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.

GRÁFICO No. 24: Competencias



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

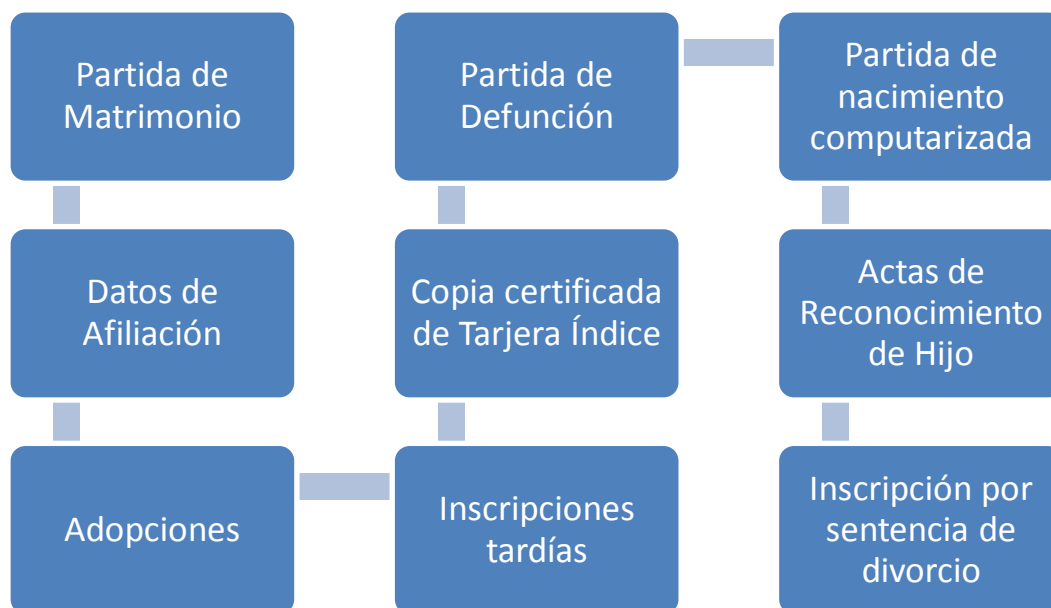
La atribución es representar las actividades que la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, desarrolla para la ejecución de sus competencias, en función de los productos y servicios, en este caso se encarga de la especificación de organizar dichas inscripciones, otorgando las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía.

4.3.2 Diagnóstico Institucional

El diagnóstico de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, permite conocer la situación actual de la entidad, sus capacidades y limitaciones y los servicios que ofrece a la ciudadanía.

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena a más de la Cédula de Identidad y Ciudadanía, ofrece los siguientes servicios:

GRÁFICO No. 25: Servicios Institucionales



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.3.2.1 Análisis Situacional

4.3.2.1.1 Análisis del contexto

Político:

- a) Debido a que la institución se creó por (Decreto Supremo No. 278)según la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene un respaldo político importante.
- b) La administración del Gobierno del Ecuador el Sr. Econ. Rafael Correa Delgado, ha priorizado como política de Estado el apoyo a los proyectos de desarrollo del país y es justamente bajo esta figura que se lograrán los

objetivos planteados por el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

- c) En relación a los riesgos posibles que se puedan generar dentro de este ámbito se visualiza el cambio por parte de las políticas públicas del Estado en relación a la priorización de la inversión de los recursos públicos.

Económico:

- a) Al ser política de estado priorizar los proyectos de desarrollo conseguir los recursos económicos tendrá menos complicaciones para que puedan ser ejecutados.
- b) El apoyo económico conseguido por el estado mediante la cooperación con países por medio de convenios. Genera mayores oportunidades para acceder a recursos económicos que financien los proyectos de inversión para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.
- c) En relación al riesgo en lo económico es la priorización en la distribución de los recursos, ya que existen gastos considerados prioritarios como salud o remediación en desastres naturales.

Social

- a) Dando cumplimiento a lo que establece la Constitución de la Republica del Ecuador, la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, se encarga de atender a todos los habitantes de la provincia con mayor énfasis los grupos de atención prioritaria tales como (mujeres embarazadas, personas con capacidades especiales, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas privadas de la libertad, emigrantes y refugiados) recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

Tecnológico:

- a) Debido al reconocimiento de la importancia en la gestión de la información y atendiendo al derecho de los ciudadanos de tener acceso a la misma, el plan de Modernización nace a partir de la Resolución no. 001, del 08 de octubre de 2008, publicada en el portal de compras públicas el 09 de octubre de 2008, donde se declara en situación de emergencia a la Dirección General de Registro Civil.
- b) Uno de los ejemplos más cercanos es el de China, con quien el estado ecuatoriano firmó un convenio de \$ 4,7 millones no reembolsables en diciembre de 2011 para financiar proyectos, entre otros, tecnológicos.

4.3.2.1.1 Mapa de Actores Institucionales

En lo concerniente al ámbito de coordinación de la política y seguimiento institucional, se encuentran a los siguientes actores:

MIES –Ministerio de Salud y Educación.

- a. Convenio de cooperación técnica “Al Ecuador ponle tu nombre”
- b. Atención de niños en puntos fijos de Registro Civil, para inscripciones tardías, cedulação primera vez y renovaciones
- c. Programa de erradicación de los diferentes G.A.D de la Provincia.
- d. Instalación de agencias de Registro Civil en establecimientos de Salud y Escuelas de la Provincia.

4.3.3 Análisis FODA

En el análisis FODA, se consideró aspectos importantes como factores interno y externo, deliberando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Registro Civil, Identificación y Cedulação de Santa Elena.

CUADRO No. 10: Análisis FODA

Análisis Interno	Análisis Externo
<p align="center">Fortalezas</p> <p>a) Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación ampara la creación y gestión de la Dirección Provincial de Santa Elena.</p> <p>b) La Institución cuenta con presupuesto fiscal para su gestión.</p> <p>c) Cuenta con una adecuada infraestructura</p> <p>d) Tecnología innovadora</p>	<p align="center">Oportunidades</p> <p>a) Apoyo del Gobierno.</p> <p>b) Apoyo económico conseguido por el estado mediante la cooperación con países por medio de convenios.</p> <p>c) Existencia de tecnologías avanzadas a las cuales se puede acceder</p> <p>d) Incremento de la población buscando acceso a los servicios que brinda la institución.</p>
<p align="center">Debilidades</p> <p>a) Debilidad en la planificación institucional</p> <p>b) Inadecuada atención a los usuarios</p> <p>c) No hay reglamento interno para la Institución.</p> <p>d) La no definiciones de los elementos orientadores institucional.</p>	<p align="center">Amenazas</p> <p>a) Inestabilidad política.</p> <p>b) Escasa distribución de los recursos en gastos considerados prioritarios como salud o remediación en desastres naturales.</p> <p>c) Demora en la aprobación de trámites externos</p> <p>d) Ciudadanos tienen temor al sistema cruzado de información.</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.3.3.1 Matriz de Estrategias

FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación ampara la creación y gestión de la Dirección Provincial de Santa Elena. 2) La Institución cuenta con presupuesto fiscal para su gestión. 3) Cuenta con una adecuada infraestructura 4) Cobertura en todo el territorio 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Débil planificación institucional 2) Deficiente atención a los usuarios 3) No hay reglamento interno para la Institución. 4) La no definiciones de los elementos orientadores institucional.
FACTORES INTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo del Gobierno. 2. Apoyo económico conseguido por el estado mediante la cooperación con países por medio de convenios. 3. Existencia de tecnologías avanzadas a las cuales se puede acceder 4. Incremento de la población buscando acceso a los servicios que brinda la institución 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar el apoyo del Gobierno mediante el cumplimiento de la normativa legal vigente. 2. Desarrollar los planes y programas institucionales mediante el presupuesto asignado. 3. Implementar tecnología avanzada dentro de la institución. 4. Aprovechar la cobertura territorial con el fin de llegar a toda la ciudadanía con los servicios institucionales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un Modelo de Gestión Administrativa para fomentar la adecuada planificación institucional. 2. Brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios 3. Promover la implementación de tecnología avanzada. 4. Implementar las elementos orientados con el fin de que los servidores públicos y ciudadanía se sienta comprometido con la entidad.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad política. 2. Escasa distribución de los recursos en gastos considerados prioritarios como salud o remediación en desastres naturales. 3. Demora en la aprobación de trámites externos 4. Escasa credibilidad por parte de los ciudadanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar acciones en la Dirección Provincial y sus dependencias. 2. Fomentar la adecuada distribución del presupuesto para dar continuidad a los planes y programas institucionales. 3. Fortalecer las relaciones entre la Dirección Provincial y las entidades externas. 4. Mejorar la credibilidad institucional llegando a los diferentes territorios con los servicios eficientes y eficaces. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir acciones idóneas que incentiven una adecuada planificación institucional. 2. Aprovechar la distribución de los recursos institucionales en el fomento de servicios de calidad a la ciudadanía. 3. Reducir la demora en los trámites implementando tecnología avanzada. 4. Aplicar las elementos orientadores con la finalidad de incentivar la credibilidad institucional.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.3.4 Elementos Orientadores Institucionales.

4.3.4.1 Misión Institucional

Ser una institución referente a los hechos y actos relativos al estado civil de los habitantes de la Provincia de Santa Elena, garantizando su identidad e identificación, a través de la prestación de un servicio efectivo y oportuno, que a su vez permita la adecuada custodia y manejo de la información

4.3.4.2 Visión Institucional

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, será una institución de excelencia, con autonomía administrativa, financiera y técnica, que garantice que todos los habitantes del Ecuador, plenamente identificados, tengan acceso a sus derechos en un marco institucional de seguridad y confianza, recibiendo servicios de calidad con calidez.

4.3.4.7 Objetivos Institucional

Brindar un servicios de calidad a los ciudadanos y extranjeros residentes en el territorio, mediante la implementación de adecuada e idónea tecnológica, física, y administrativa para la oportuna entrega de información confiable y segura.

4.3.4.5 Valores

- **Honestidad y Transparencia:** Los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, tienen aptitudes coherentes y sinceras acorde con los valores éticos, morales, de verdad y justicia. No solo dicen la verdad sino que se expresan de manera completa, es decir, lo bueno y lo malo.

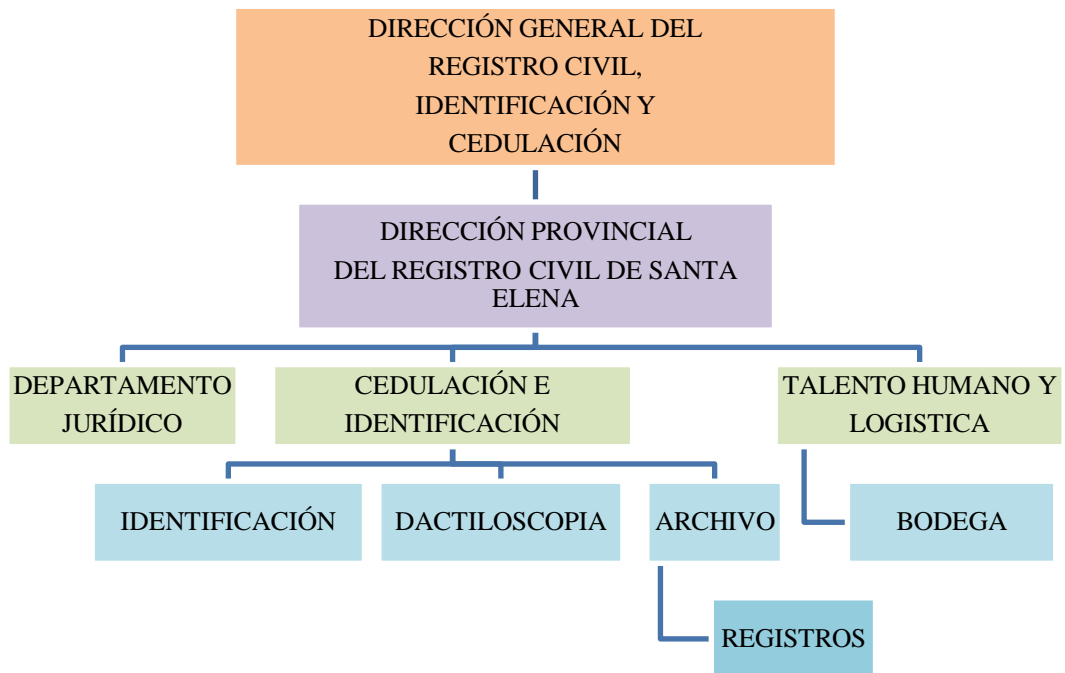
- **Trabajo en equipo y Comunicación:** En esta institución se trabaja en equipo y la comunicación es asertiva, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.
- **Compañerismo y Respeto:** Los funcionarios respetan y apoyan a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la institución, cumpliendo con los deberes y derechos.
- **Responsabilidad:** Cumplir con eficiencia y eficacia las asignaciones de trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- **Apertura al cambio:** Estar conscientes de que para ser mejores es necesario cambiar e innovar.
- **Actitud Positiva:** Mantener siempre una actitud positiva para encarar las situaciones diarias. Tener una actitud positiva es una característica de una alta autoestima.
- **Compromiso:** Ponerse la camiseta de la institución y actuar en función de su bienestar dando siempre lo mejor de sí mismo.

4.3.4.6 Políticas

- **Compromiso Personal de los Servidores Públicos**
- Decir siempre la verdad y asumir los propios errores;
- No aprovecharse de los demás, ni de los bienes, ni recursos ajenos;

- Establecer y mantener relaciones armónicas con los usuarios y compañeros de trabajo, dentro del marco normativo legal, con respeto, honestidad, justicia y equidad;
- Esforzarse por no dejar trabajos pendientes;
- Escuchar y respetar las ideas de las autoridades y compañeros dentro y fuera del lugar de trabajo;
- Mantener tolerancia respeto de la diversidad contenida en la Constitución de la República del Ecuador;
- **Compromiso Profesional de los Servidores Públicos**
- Que sus derechos y obligaciones sean respetados y comprendidos;
- La aplicación justa, confiable y transparente de las leyes, reglamentos, estatutos y políticas que rigen a la Administración Pública;
- Que reciban un trato equitativo y respetuoso;
- Un servidor accesible y confiable, brindado con agilidad, simplicidad y veracidad de información, solicitando únicamente los requisitos establecidos en la normativa institucional;
- Que los actos administrativos estén debidamente motivados, demostrando transparencia en las decisiones y comportamientos adoptados.

4.3.4.8 Estructura Orgánica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.4 CREDIBILIDAD

Al brindar un servicio de calidad a sus usuarios que acuden diariamente a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, se fomentará en ellos la credibilidad, sin dejar de mencionar a su talento humano, quienes siendo honestos, se sentirán comprometidos en otorgar confianza a la ciudadanía en general con la entidad.

4.4.1 Honestidad

La honestidad es una forma en que se piensa y la conducta que se demuestra hacia los demás, brindando la credibilidad y confianza necesaria.

La persona que es honesta se las reconoce por los siguientes aspectos:

- a) Siempre es sincero, lo demuestra en su comportamiento, palabras y afectos con los demás.
- b) Cumple con los compromisos y obligaciones adquiridos, dejando a un lado, aspectos negativos tales como: trampas, engaños o retrasos voluntarios.
- c) Evita la crítica y la murmuración que inquietan de forma negativa la personalidad de los individuos.
- d) Guarda discreción y seriedad ante las confidencias personales y secretos profesionales.
- e) Tiene especial cuidado en la administración de los bienes tanto económicos como materiales.

4.4.2 Compromisos

Las individuos que se comprometen con la organización, son cuando realmente creen que son importante, ya que, se aparecen, continúan y se apegan a la entidad donde laboran. Se interesan por el cumplimiento de los objetivos y metas grupales e institucionales, además por brindar productos y servicios de calidad a sus usuarios.

Los servidores públicos de la Dirección Provincial de Santa Elena demostrarán compromiso de las siguientes maneras:

- a) Llegan a la entidad temprano con la finalidad de verificar que en sus puestos de trabajo no exista inconvenientes que impidan el cumplimiento adecuado de sus actividades.
- b) Fomentan la comunicación entre los integrantes de la institución con el propósito de estar informado de las acciones a desarrollarse.
- c) Asumen posturas públicamente cuando otros individuos empiezan a atacar personalmente al administrador general de la institución.

- d) Se quedan hasta más tarde para cumplir con las responsabilidades encomendadas con la finalidad de no dejar trabajos pendientes.
- e) Permanecen y brindan su apoyo cuando las cosas se ponen difíciles.

4.4.3 Confianza

La confianza es la buena voluntad que tienen los servidores públicos de la institución, demostrando honestidad y compromiso para el cumplimiento de las acciones planificadas, para tal efecto es necesario tener en cuenta los siguientes factores:

Si se hace una promesa siempre procurar cumplirla a cabalidad; ejecuta su trabajo o cumple con sus responsabilidades cuando se dijo que lo haría; ser siempre digno de confianza respetando las "opiniones personal" de los demás; y finalmente, tienen que ser constante, firme y organizados.

4.5 FIABILIDAD

La fiabilidad en lo personal representa la forma en que los servidores públicos resuelven los inconvenientes que se presenten en sus puestos de trabajo y para los ciudadanos la forma en que perciben el servicio que les brinda la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena.

4.5.1 Capacidad de Respuesta

Los servidores públicos de la institución deben de brindar servicios eficientes, eficaces y de calidad a sus usuarios, para tal efecto, se debe de tener contacto directo con ellos, se debe de priorizar y cumplir con cada uno de los requerimientos que soliciten, tratar al máximo de no demorar en los procesos que se siguen para la entrega de los diferentes productos que se generan en la institución.

4.5.2 Empatía

La clave para ser empático es aprender a ponerse en el lugar de los demás, entendiendo los deseos y requerimientos de los usuarios, sin estar pendiente de lo que vas a decir a continuación. En otras palabras, es como si se meditará. A continuación se presentan algunas formas de conseguirlo:

- a) Deja de escuchar durante 5 minutos y fíjate en otras actividades primordiales.
- b) Para comprender a los individuos, es necesario, intentar imaginarse qué le motiva a hacer lo que hace.
- c) Hacer que la otra persona también ponga de su parte.
- d) Con lo que te digan, no es necesario exponer las conclusiones
- e) Salir varias veces al día de tus zapatos para ponerte en el lugar de los demás.

4.5.3 Satisfacción

Cuando los servidores públicos se sienten insatisfechos, el primer paso a seguir es determinar sus razones. Entre las principales causas, suelen estar las escasas supervisiones, inadecuadas condiciones de trabajo, insuficiente seguridad en el empleo, escasas oportunidades de progreso, conflictos interpersonales entre los integrantes de la organización.

Para el talento humano, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Por tal motivo, es necesario que se preocupe por el ambiente laboral que garantice el bienestar personal como en las facilidades para la consecución de sus objetivos. Siempre se eligen entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. El compañerismo aumenta la satisfacción laboral.

4.6 RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades que adquieren el talento humano contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, para tal efecto, deben de mostrar una adecuada actitud, respeto y seguridad a los usuarios mediante servicios de calidad.

4.6.1 Actitud

Es necesario que el talento humano de la organización ponga en práctica los siguientes aspectos:

- a) **Actitud de Investigación:** Aplicar la habilidad para investigar mostrando predisposición para hacerlo, poseer la curiosidad de querer saber y entender; representa un reto a la capacidad profesional del empleado.
- b) **Superación:** Debe regir la vida profesional del servidor público. La educación no termina con la obtención de un título académico, pues la globalización avanza a pasos agigantados.
- c) **Perseverancia:** El éxito siempre está acompañado de esta predisposición. El factor principal es poseer VOLUNTAD y capacidad de HACER, sin pensar en dejar trabajo para último momento y volver a intentar lo que salió mal, ya que se aprende de los errores sin olvidar la meta que se tiene que alcanzar.
- d) **Actitud Positiva:** No hay que dejarse vencer por las diferentes adversidades que se presenten. Para su cumplimiento, es necesario tener clara las metas e incentivar la motivación. Eliminando de la mente el “no puedo”, “no sirvo”, “no me sale”.

4.6.2 Respeto

Para asegurar un adecuado respeto al puesto e institución donde se labora, es necesario de tomar en cuenta los siguientes factores.

Intentar conocerse a si mismo.- Entre más se entiendas el talento humano a sí mismo, se conseguirá valorar realmente la singularidad y lograr respetarse a sí mismo aún más. Descubriendo los principios de la personalidad y de su talento.

Aprender a manejar el criticismo.- Para respetarse a sí mismo verdaderamente, es necesario que se consienta a la persona que constituyes realmente y saber que nadie es perfecto.

Saber perdonar.-Para aprender a respetar, hay que aprender a ser capaz de perdonarse por todo aquello que hayas hecho en el pasado que avergüence. Se debe de reconocer lo que se hizo mal y si es necesario pedir disculpas, luego procurar salir adelante para poder ser la persona que se desea ser.

Hay que aprender a aceptarse.-Se necesita estar cómodo con tu persona, aprender a amarte y aceptarte. Esto no quiere, que eres perfecto, sino que tendrás que aprender a aceptarte a pesar de todos los defectos que se cuente.

Tener fe en las elecciones.- Si se quiere tener respeto propio, es necesario creer en las decisiones que se hayan tomado. No hay nada de malo en pedir consejos, pero no debe pasar todo el tiempo dudando de sí mismo, pensando en que la elección no era la correcta y deseando haber hecho otra cosa.

4.6.3 Seguridad

La seguridad representa un factor para el éxito de la institución, consiste en brindar información confiable y segura a los usuarios de la organización.

4.7 COMUNICACIÓN

La comunicación es indispensable para las organizaciones ya que la información está confirmándose como el activo más importante para el logro de lo planificado.

La comunicación debe poner en práctica varias formas: sean escritas, habilidad en la generar informes técnicos; en forma oral, aprendiendo retórica, una de las tres disciplinas que conformaron el currículo de las primeras universidades en la Edad Media. El saber convencer a los demás mediante la palabra; la defensa de un plan, programa o proyecto realizada por una persona con capacidad de convencimiento, es mucho más sencilla que otra persona sin dotes de comunicador.

4.7.1 Saber Escuchar

El saber escuchar representa un elemento fundamental para mejorar la comunicación sea esta interna y externa, para tal efecto, es necesario tener en cuenta los siguientes consejos:

- a) Aprender a trabajar con el lenguaje corporal.
- b) Analizar el lenguaje corporal del hablante
- c) No interrumpir mientras los demás habla
- d) Alentar a los individuos a hablar
- e) Evitar el desarrollo de discusiones
- f) No se debe de tratar de resolver los problemas de los demás
- g) No hay que juzgar a nadie
- h) Ser siempre honesto en lo que se dice
- i) Mantenerse activo en las conversaciones con el personal y usuarios.
- j) Poner en práctica la escucha empática

4.7.2 Relaciones Interpersonales

Para mejorar las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Aprender a ser cortés y amable con los compañeros de trabajo, ésta cualidad es muy valorada en el campo laboral y social.
2. Evitar llevar los problemas de la casa al trabajo, esto conlleva a ponerte hostil, antipático o distante, y nadie desea lidiar con alguien así.
3. Aprender a separar las relaciones personales de las laborales, con el fin de cumplir con las responsabilidades encomendadas.
4. Evitar enredarse sentimentalmente con alguien del trabajo, esto muchas veces ocasionan problemas: sensibilidades, rumores, chismes innecesarios e incomodidades.
5. Se amable y colaborador sabiendo mantener los límites, evitando que abusen de la buena voluntad.
6. Aprender a ser cortés con los compañeros de trabajo que no te agradan pero manteniendo la distancia, consiguiendo el equilibrio, de forma que nadie pueda juzgar tu juicio de profesionalismo.
7. Evitar en lo posible hablar de otros compañeros de trabajo a sus espaldas, y si lo haces, hay que asegurarse de que la persona con la que comentas no sea alguien que adore la confrontación y los chismes.
8. Respetar a los compañeros y aplicar la regla de oro de las relaciones: trata a los demás como te gustaría ser que traten a ti.
9. Esfuérate por conocer mejor a tus compañeros de trabajo, a veces las primeras impresiones engañan.
10. Si se mantiene algún conflicto con alguien del trabajo, hay que intentar resolverlo directamente con la persona, a través del diálogo y de manera profesional e inteligentemente, ya que es lo mejor para todos y en el alcance los objetivos institucionales.

4.8 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO No. 11: Plan de Acción

Problema Principal: Incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014?				
Fin de la Propuesta: Brindar un servicio de calidad mediante una adecuada planificación institucional que contribuya al logro de los objetivos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena				Indicador: Eficiencia en la calidad del Servicio
Propósito de la Propuesta: Fortalecer la planificación interna a través de procedimientos idóneos que conduzcan a la formulación del diagnóstico y análisis institucional, brindando un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.				Indicador: Adecuada planificación institucional
Coordinador del Proyecto: Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena y Robert Lenin				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable del Objetivo	Actividades
Direccionar a la institución mediante la especificación de competencias, atribuciones y facultades otorgadas con el fin de que los servidores públicos conozcan la realidad de su campo de acción y fomenten una adecuada capacidad de respuesta.	Talento Humano con conocimientos de la realidad de su campo de acción	Socialización y aprobación de competencias, atribuciones y facultades otorgadas	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	Capacitación al talento humano para promover su conocimiento sobre la realidad de su campo de acción institucional.
Proporcionar información u orientación a los servidores públicos mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo la mejora del nivel de fiabilidad institucional.	Servidores públicos debidamente informado sobre los factores internos y externos de la institución	Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	Capacitación al talento humano para fortalecer su conocimiento sobre los factores internos y externos que afectan a la institución.
Facilitar la orientación del personal mediante la especificación de la misión, visión, objetivos y valores, con la finalidad de que se sientan identificado y comprometidos con la Institución.	servidores públicos con don de pertinencia ante la institución	Especificación de los elementos orientadores	Director Provincial del Registro Civil de Sta Elena	Capacitación al talento humano para desarrollar su conocimiento sobre los elementos orientadores.
Facilitar el cumplimiento de las actividades encomendadas mediante la formulación de políticas que incentiven el compromiso de los servidores públicos mejorando la calidad en la atención al usuario que acude a la institución.	Eficiente calidad en la atención al usuario.	Implementación de políticas institucionales	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	Capacitación al talento humano para ampliar su conocimiento sobre las políticas que motiven a la calidad de atención al usuario.

Fuente: Investigación Directa.

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.9 PRESUPUESTO

CUADRO No. 12: Presupuesto para las competencias, atribuciones y facultades

Direccionar a la institución mediante la especificación de las competencias, atribuciones y facultades otorgadas.			
Estrategia	Aprobación de las competencias, atribuciones y facultades		
Actividad	Socialización de las competencias, atribuciones y facultades otorgadas a la institución		
Gestión	Universidad Estatal Península de Santa Elena		
Responsables	Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación.		
No. De Involucrados	32 Personas	Tiempo	4 Horas
Descripción			
Materiales	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Carpetas	32	\$0,50	\$16,00
Esferos	32	\$0,30	\$9,6
Papelógrafos	8	\$0,25	\$2,00
Cinta Scott	3	\$0,50	\$1,50
Resma Papel A4	3	\$4,50	\$13,50
Marcadores	8	\$0,60	\$4,80
Refrigerios	32	\$1,00	\$32,00
Subtotal (1)			\$67,40

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CUADRO No. 13: Presupuesto para el Análisis FODA

Proporcionar información u orientación a los servidores públicos mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.			
Estrategia	Identificación de los factores internos y externos		
Actividad	Capacitación al talento humano para fortalecer su conocimiento sobre los factores internos y externos que afectan a la institución.		
Gestión	Universidad Estatal Península de Santa Elena		
Responsables	Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación.		
No. De Involucrados	32 Personas	Tiempo	4 Horas
Descripción			
Materiales	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Carpetas	32	\$0,50	\$16,00
Esferos	32	\$0,30	\$9,60
Papelógrafos	8	\$0,25	\$2,00
Resma Papel A4	2	\$4,50	\$9,00
Marcadores	8	\$0,60	\$4,80
Refrigerios	32	\$1,00	\$32,00
Subtotal (2)			\$73,40

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CUADRO No. 14: Presupuesto de elementos orientadores

Facilitar la orientación del personal mediante la especificación de la misión, visión, objetivos y valores			
Estrategia	Especificación de los elementos orientadores		
Actividad	Capacitación al talento humano		
Gestión	Universidad Estatal Península de Santa Elena		
Responsables	Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación.		
No. De Involucrados	32 Personas	Tiempo	2 Horas
Descripción			
Materiales	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Carpetas	32	\$0,50	\$16,00
Esferos	32	\$0,30	\$9,60
Resmas A4	4	\$4,50	\$18,00
Refrigerios	32	\$1,00	\$32,00
Subtotal (3)			\$75,60

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CUADRO No. 15: Presupuesto de políticas de comunicación

Facilitar el cumplimiento de actividades mediante la formulación de políticas			
Estrategia	Implementación de políticas institucionales		
Actividad	Socialización de las políticas institucionales		
Gestión	Universidad Estatal Península de Santa Elena		
Responsables	Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación.		
No. De Involucrados	32 Personas	Tiempo	1 Horas
Descripción			
Materiales	Cant.	Valor Unitario	Valor Total
Carpetas	32	\$0,50	\$16,00
Esferos	32	\$0,30	\$9,60
Refrigerios	32	\$1,00	\$32,00
Subtotal (4)			\$57,60

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

CUADRO No. 16: Presupuesto Unificado

Presupuesto Unificado del Plan de Acción del Registro Civil de Santa Elena		
No.	Descripción	Subtotal
1	Especificación de competencia, atribuciones y facultades	\$67,40
2	Identificación de los factores internos y externo de la institución	\$73,40
3	Especificación de los elementos orientadores	\$75,60
4	Formulación de las políticas de comunicación institucional	\$57,60
	Total	\$274,00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.10 CONCLUSIONES

El modelo de gestión administrativa describe la especificación de lineamientos idóneos que impliquen la formulación del diagnóstico y análisis de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Especifica por escrito las competencias, atribuciones y facultades otorgadas a la institución para que los servidores públicos conozcan la realidad de su campo de acción.

Ilustra los factores internos y externos, donde se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Especifica la misión, visión, objetivos y valores permitiendo una adecuada orientación a los servidores públicos, ya su vez se conoce a dónde se desea ir como Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Enuncia políticas institucionales que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, con el propósito de que los servidores públicos se sientan motivados.

4.11 RECOMENDACIONES

Se debe de aplicar el modelo de gestión administrativa con la finalidad de alcanzar el fortalecimiento de la planificación de esta forma se conseguirá brindar un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe socializar a los servidores públicos las competencias, atribuciones y facultades otorgadas a la institución para que conozcan la realidad de su campo de acción, y así fomentar una adecuada capacidad de respuesta a los usuarios.

Es necesario que se socialice el los factores internos y externos, donde se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo de esta forma mejorar el nivel de fiabilidad de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe socializar la misión, visión, objetivos y valores con la finalidad de dar orientación en los servidores públicos, para que se sientan identificados y comprometidos con la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Es necesario socializar y aplicar las políticas propuestas con la finalidad de que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, mejorando la calidad en la atención al usuario que acude a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

4.12 BIBLIOGRAFÍA

Campos C. Glenda y Portillo L. Leidy (2010). “Modelo de Gestión Administrativa para brindar una Mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal de MONCAGUA, Departamento de SAN MIGUEL – El Salvador

Constitución de la Republica del Ecuador (2008)

Gonzabay Mejillones Mariana (2014). “Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Institucional de la Junta Cívica de la Parroquia Urbana Santa Rosa, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014

Hernández, Fernández y Batista. (2010). Metodología de la investigación.

Ley del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Medina L. Danilo (2013). “El Desarrollo Organizacional y el Proceso Administrativo de la Empresa Municipal de Aseo (EMASA E.P) año 2014

Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo (2012). “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

Tapia, G. Viviana y Erazo, A. Jaime (2012). “Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para El Patronato de Asistencia Social del Gobierno Provincial de Imbabura

Senplades. (2012). Guía metodológica de planificación institucional.

ANEXOS

ANEXO No. 1: Modelo de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TESIS DE GRADO – SEPTIEMBRE 2014**



ENCUESTA

OBJETIVO: Evaluar la incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio orientada a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para la dirección provincial del registro civil, identificación y cedulación de Santa Elena.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa.

Cuestionario:

1.- ¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

2.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por escrito sus competencias, facultades y atribuciones?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

3.- ¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

4.- ¿Cree usted que el Talento Humano se encuentra preparado para la ejecución de las actividades que se realizan en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

5.- ¿Se han definido políticas que incentiven la adecuada comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

6.- ¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

7.- ¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

8.- ¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

9.- ¿Cree usted que los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante el cumplimiento de sus actividades demuestran honestidad con sus usuarios?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

10.- ¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

11.- ¿Cuál es su nivel de confianza ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

12.- ¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

13.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que le brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

14.- ¿Considera correcta la actitud que tienen los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, ante la atención al usuario?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

15.- ¿Cómo califica usted el nivel de respeto de los servidores públicos de la Dirección, en el trato con el usuario?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

16.- ¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

17.- ¿Cree usted que la comunicación entre los servidores públicos de la Dirección y los usuarios es la correcta?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

18.- ¿Cuando acude a las oficinas de la Dirección Provincial de Cedulación, sus requerimientos son escuchados y atendidos eficientemente?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

19.- ¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

SE AGRADECE SU ATENCIÓN

Elaborado por: Lenin Borbor Sánchez

ANEXO No. 2: Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TESIS DE GRADO – SEPTIEMBRE 2014



ENTREVISTA

OBJETIVO: Evaluar la incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio orientada a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para la dirección provincial del registro civil, identificación y cedulação de Santa Elena.

Guion de la Entrevista

- 1.- **¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

- 2.- **¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

- 3.- **¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, por escrito sus competencias, facultades y atribuciones?**

- 4.- **¿Se han definido políticas que incentiven la adecuada comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena?**

- 5.- **¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

- 6.- **¿Cree usted que afecta la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

ANEXO No. 3: Carta Aval de la Institución

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Santa Elena, 11 de Julio del 2014
Oficio N°. 2014-095-24-DP-SE

Econ. David Batallas González, Msc.
DIRECTOR DE CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al Oficio No. AP-172-2014 de fecha 10 de julio del presente año, pongo en su conocimiento la aceptación para que el estudiante **BORBOR SÁNCHEZ ROBERT LENIN** desarrolle su tema de tesis "**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**" en el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, cabe indicar que siempre estaremos gustosos de colaborar con el crecimiento profesional de los estudiantes de la prestigiosa UPSE para futuras ocasiones.

Atentamente,

Ing. Christian Malave Orrala
Director Provincial del Registro Civil,
Identificación y Cedulación de Santa Elena (e)

Elaborado por: Diana Balseca
Revisado por: Christian Malavé Orrala
Autorizado por: Christian Malavé Orrala

C.C.
Talento Humano

ANEXO No. 4: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.

TÍTULO: “Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.”			
PROBLEMA	TEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
¿Cómo incide la planificación institucional en la calidad del servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014?	La incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio del Registro Civil, mediante un estudio que involucre al personal. Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.	Evaluar la incidencia de la planificación institucional en la calidad del servicio mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, orientada a la elaboración de un modelo de gestión administrativa para la dirección provincial del registro civil, identificación y cedulación de Santa Elena.	La incidencia de la planificación institucional contribuirá a la mejorar de la calidad del servicio al usuario de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

ANEXO No. 5: Matriz de Cuestionamientos para las Variables

TITULO: “Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.”	
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Conoce la descripción histórica de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	¿Cuándo acude a la Institución, existe el compromiso de los servidores públicos en atender los requerimientos solicitados?
¿Se ha definido una estructura orgánica que facilite la eficiencia y eficacia de las actividades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	¿Cómo califica la capacidad de respuesta de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Santa Elena ante los requerimientos de los usuarios?
¿Ha participado en la identificación de los factores internos y externos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	¿Es correcta la seguridad que brindan al usuario los servidores públicos de la Dirección?
¿Conoce los elementos orientadores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	¿Cree usted que afectan las relaciones interpersonales entre los servidores públicos en la calidad de servicio al usuario de la Dirección?

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

ANEXO No. 6: Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos

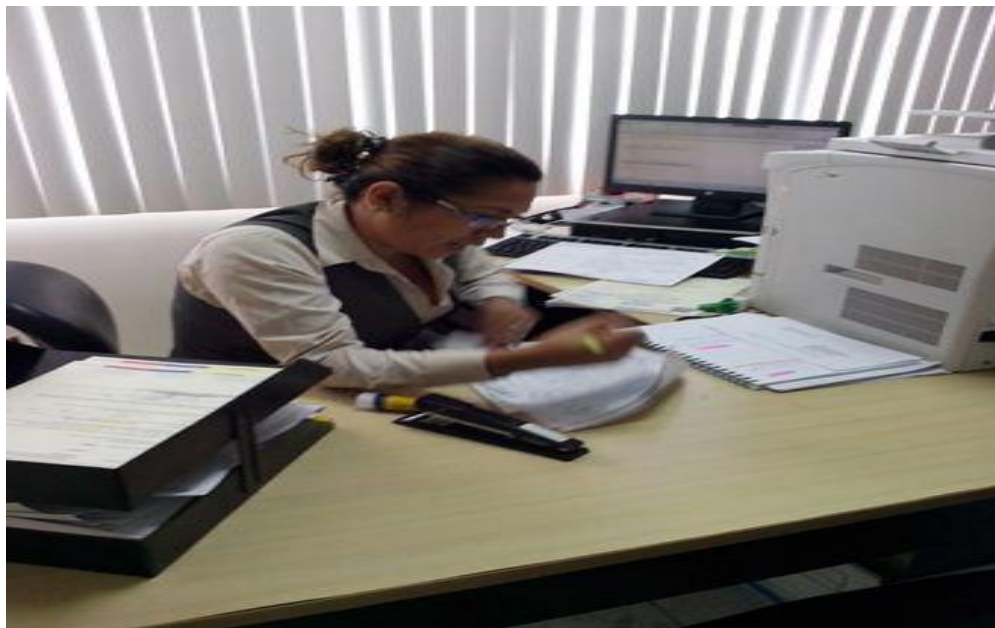
TÍTULO: “Modelo de Gestión Administrativa para el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015.”	
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Cómo afectan la descripción y diagnóstico institucional en la capacidad de respuesta a los usuarios que acuden a la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Diagnosticar la afectación de la descripción y diagnóstico institucional a la capacidad de respuesta hacia los usuarios mediante entrevistas y encuestas a la población objeto de estudio.
¿Cómo incide el análisis Foda en la fiabilidad del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Evaluar la incidencia del análisis Foda en la fiabilidad del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, a través de la conformación de grupos focales.
¿Cuál es el nivel de incidencia de la misión, visión y valores ante la identificación y compromiso de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Determinar el nivel de incidencia de los elementos orientadores sobre la identificación y compromiso de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, a través de la aplicación de encuestas.
¿Cuál es el grado de afectación de la formulación de políticas motivadoras a la calidad de atención que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Determinar el efecto de la formulación de políticas motivadoras ante la localidad de atención que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante técnicas de recolección de datos relevantes.

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

ANEXO No. 7: Fotografías de las Encuestas



Fotografía 1: Encuestando al personal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



Fotografía 2: Encuestando al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena



Fotografía 3: Encuestando a los usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena



Fotografía 4: Encuestando a los usuarios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena

ANEXO No. 8: Servidores Públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil

NO.	NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CEDULA DE IDENTIDAD
1	ALCIVAR RIOS GABRIELA DEL CISNE	0919654905
2	ALENCASTRO MONSERRATE MARCIA JESICA	1202687859
3	AQUINO ORTEGA LISBETH MARISOL	0923565352
4	ARIAS GONZABAY FAVIOLA JANINA	0913776639
5	ARMIJOS PEÑAFIEL LIDIA ESTHER	0927356048
6	BALSECA CISNEROS DIANA PRISCILLA	0918237926
7	BARROS HERMAN JIMMY HUMBERTO	0917811234
8	BORBOR SANCHEZ ROBERT LENIN	0922691175
9	CABRERA RIVAS BILLY SANTIAGO	0907567143
10	CEDEÑO BAZURTO JHOSELIN CAROLINA	2400005498
11	CELI CUEVA OSCAR FABRICIO	0924085897
12	FAJARDO ORRALA IRAIDA DEL ROCIO	0918170374
13	GOMEZ VILLARROEL XIOMARA ALEXANDRA	0923407142
14	GONZALEZ BARZOLA OTILIA FERNANDA	0913984639
15	HERMENEJILDO SANTOS WALTER ALEJANDRO	0923563175
16	JARA BOLAÑOS ADRIANA NATHALI	0924781297
17	LUNA RODRIGUEZ EDWIN ARMANDO	0923402705
18	MACANCHI ORTEGA RUTH BETTY	0700927379
19	MALAVE ORRALA CHRISTIAN ANDRES	0924273857
20	MARTIN RACINES JAVIER FERNANDO	1712152402
21	MERCHAN CATUTO VIVIANA VANESSA	0919401281
22	NAVARRETE FLORES MIGUEL ANGEL	0923312441
23	NAVARRO MACIAS RAQUEL NATHALY	1311718033
24	PILLASAGUA YAGUAL YENNY DE LOURDES	0908110877
25	SANTA CRUZ SORIA JESSENIA DEL PILAR	0912912557
26	TOMALA RAMIREZ KELVIN JOEL	0928864297
27	TOMALA SANCHEZ JULY VERONICA	0918024746
28	VEGA ITURRALDE RAFAEL VICTOR	0926755554
29	VILLAO BORBOR EVELYN NARCISA	0921221073
30	TOMALA RAMIREZ KELVIN JOEL	0928864297
31	YEPEZ MEJILLON GABRIELA NANCY	0921224960
32	ZAMBRANO CORNEJO DAYANA LISBETH	2400107260

Fuente: Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena

Elaborado por: Robert Lenin Borbor Sánchez

4.14 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis FODA.-Es una herramienta de análisis estratégico que permite, a través de una exploración del ambiente interno y externo de la organización, obtener un diagnóstico preciso de la situación actual de la entidad y del sector al que pertenece, y en base a los resultados tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

Calidad de servicio.-Es un proceso integral que aplican las instituciones basándose en el compromiso con los usuarios, permitiendo mejorar su credibilidad, fiabilidad, siendo más responsables se conseguirá cambiar la actitud de los empleados orientadas a una eficiente y eficaz comunicación con el usuario.

Comunicación.- Es el proceso de transferir significados en forma de ideas, opiniones e información de una persona a otra, mediante la utilización de símbolos compartidos, con la finalidad de que sean comprendidos e intercambiados.

Competencias.-Son el conjunto de acciones o actividades que, en forma exclusiva o compartida, realizan legítimamente uno o varios niveles de gobierno. Son componentes de un sector en los cuales una institución o nivel de gobierno tiene capacidad o potestad de ejercicio.

Compromiso.- Es el grado en que el servidor público se identifica con la organización de esta forma contribuye al logro de los objetivos y metas planteadas, ya que se sentirán parte de los éxitos alcanzados.

Confianza.-Es la buena voluntad del talento humano para ser vulnerables a otros, basados en las creencias de que los individuos son competentes, honestos, fiables y concierne por encima de los intereses propios.

Descripción institucional.- Permite comprender tanto al personal interno como ciudadanía en general, la razón de ser que mediante la correspondiente revisión de las fuentes bibliográficas, permite elaborar un marco de referencia que orientara a la adecuada ejecución de las actividades.

Diagnóstico.- Es un proceso analítico que describe las características situacionales de una institución en un momento dado facilitando la identificación de un problema con el fin de corregirlos y aprovechar la oportunidad de desarrollar el área que se investiga.

Elementos orientadores.- Están constituidos por la misión, visión y valores de una institución, estos factores representan el direccionamiento que va a servir de ruta para su accionar en los próximos años.

Empatía.- Es la habilidad propia del ser humano, que permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Facultades.- Son las capacidades para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de gobierno.

Saber escuchar.- Favorece la comunicación eficaz y fluida mediante la escucha activa, además de que ayuda a conseguir información que no se conseguiría de otra forma. Se trata no solo de oír, sino de saber escuchar.

Relaciones interpersonales.- Son etapas en las que los individuos entran en una relación más profunda con otros, ya sea de amistad o por la prestación de un servicio, y se basa en el respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema en particular.

4.15 ABREVIATURAS

CRE.- Constitución de la República del Ecuador

DIGERCIC.- Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

EMAS EP.- Empresa Municipal de Aseo

F.O.D.A.- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

G.L.- Grado de Libertad

R.A.E.- Real Academia Española

R.O.- Registro Oficial

V.D.- Variable Dependiente

V.I.- Variable Independiente