

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Rosero Montenegro Angela Manuela

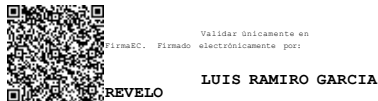
TUTOR: MSc. Luis García

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Rosero Montenegro Angela Manuela con el número de cédula 0401865340 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



MSc. García Revelo Luis Ramiro

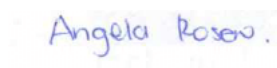
TUTOR

Tulcán, mayo de 2026.

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Rosero Montenegro Angela Manuela con cédula de identidad número 0401865340 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink that reads "Angela Rosero." The signature is written in a cursive style and is enclosed in a light blue rectangular box.

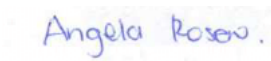
Rosero Montenegro Angela Manuela

AUTORA

Tulcán, mayo de 2026.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Rosero Montenegro Angela Manuela declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos", y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink that reads "Angela Rosero." The signature is written in a cursive style and is enclosed in a light blue rectangular box.

Rosero Montenegro Angela Manuela

AUTORA

Tulcán, mayo de 2026.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, por su guía constante, su paciencia y su confianza en mi trabajo. Su orientación fue fundamental para transformar este proyecto en una meta alcanzada.

A mi familia, por el apoyo brindado a lo largo de esta etapa universitaria, por su presencia en los momentos importantes y por ser base emocional en cada desafío asumido. A mi prima Vale y a mis amigos, gracias por cada palabra de ánimo, por escucharme en los momentos de cansancio y por recordarme que no estaba sola en este proceso.

A todos quienes, directa o indirectamente, contribuyeron al desarrollo de este trabajo investigativo, mi gratitud sincera. Cada aporte, consejo y gesto de apoyo dejó una huella en este logro.

Este trabajo no solo representa un esfuerzo académico, sino también el crecimiento personal que surgió en el camino.

Rosero Montenegro Angela Manuela

DEDICATORIA

A mis abuelitos, porque en ustedes comenzó todo.

A mi abuelito, que ahora me cuida desde el cielo; aunque su ausencia duele, su amor sigue siendo mi fuerza silenciosa. En cada meta alcanzada siento su abrazo y su orgullo este logro también lleva su nombre.

A mi abuelita, que ahora también me cuida desde el cielo, ejemplo eterno de fortaleza, resiliencia y amor incondicional. Gracias por enseñarme que la vida puede ser difícil, pero nunca imposible. Aunque hoy ya no esté físicamente, su amor vive en mí y en cada paso que doy mi Tita.

A mi familia: mamá, madrina, hermana y hermano. Gracias por el amor brindado, por el apoyo en los momentos importantes y por las enseñanzas con aciertos y aprendizajes que me ayudaron a crecer, madurar y sostenerme en este proceso. A mi prima Vale, por ser compañía constante, por no soltarme en los días grises y por celebrar conmigo los días de luz. Tu lealtad ha sido un refugio invaluable y mi Sakura por su compañía silenciosa en los momentos más difíciles.

A mis amigos, Gladycita, Eve, Joss por su apoyo incondicional. A esa persona especial, a quien en algún momento le presté mis ojos para que pudiera verse con el valor que yo veía. Gracias por ser parte silenciosa de mi inspiración.

Y finalmente, me la dedico a mí, por no rendirme cuando todo parecía más pesado, por creer incluso con miedo y por tener el valor de terminar lo que un día soñé empezar.

Rosero Montenegro Angela Manuela

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. La nueva gestión pública	22
2.2.2. Teoría del valor público según Mark Moore.....	23
2.2.3. Teoría del paradigma de la gestión pública	23
2.2.4. Teoría de la burocracia según Max Weber.....	24
2.2.5. La gestión en su definición.....	25
2.2.6. La gestión pública	25
2.2.6.1. La administración pública.....	26
2.2.6.2. Principios de la gestión pública	27
2.2.6.3. Funciones de la gestión pública	28
2.2.6.4. Fases del ciclo de la gestión pública	29
2.2.7. Teoría del servicio público.....	32
2.2.7.1. Teoría del servicio público según León Duguit	32

2.2.7.2. Teoría subjetiva del servicio público.....	32
2.2.8. Los servicios públicos en su definición	32
2.2.8.1. Características del servicio público.....	33
2.2.8.2. Dimensiones del servicio público	34
2.2.9. Mejoramiento de los servicios.....	35
2.2.10. Usuarios	36
2.2.11. Satisfacción de los usuarios	36
2.3. MARCO LEGAL.....	37
III. METODOLOGÍA	39
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	39
3.1.1. Mixto	39
3.1.2. Tipos de investigación.....	39
3.1.2.1. Descriptiva.....	39
3.1.2.2. Bibliográfica	39
3.1.2.3. De campo	40
3.2. IDEA A DEFENDER	40
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
3.3.1 Definición de variables	40
3.3.2. Operacionalización de variables.....	41
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	41
3.4.1. Inductivo	41
3.4.2. Analítico	42
3.4.3. Técnicas e instrumentos	42
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	43
3.5.1. Población.....	43
3.5.2. Muestra	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45

4.1. RESULTADOS	45
4.1.1. Resultados de encuestas	45
4.1.2. Resultados de entrevistas	66
4.2. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. CONCLUSIONES	73
5.2. RECOMENDACIONES	74
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VII. ANEXOS	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos del ciclo de la gestión pública.....	29
Figura 2. Dimensiones del servicio	35
Figura 3. Instalaciones de la institución.....	45
Figura 4. Organización de espacios.....	46
Figura 5. Presencia de los empleados	47
Figura 6. Material atractivo.....	48
Figura 7. Interés de solucionar los problemas	49
Figura 8. Servicio e información del personal	50
Figura 9. Servicios en el momento que lo promete hacer.....	51
Figura 10. Tramites sin errores.....	52
Figura 11. Tiempo de espera	53
Figura 12. Procesos ágiles y eficientes	54
Figura 13. Disponibilidad de ayudar.....	55
Figura 14. Atención clara y oportuna	56
Figura 15. Comportamiento de los empleados	57

Figura 16. Conocimiento del personal.....	58
Figura 17. Cortesía del personal.....	59
Figura 18. Conocimientos para responder a las inquietudes.....	60
Figura 19. Atención personalizada.....	61
Figura 20. Horario de atención	62
Figura 21. Nivel de atención.....	63
Figura 22. Actuación conveniente.....	64
Figura 23. Comprensión de las necesidades.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la gestión pública	27
Tabla 2. Características del servicio público	33
Tabla 3. Fundamentación legal.....	37
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables.....	41
Tabla 5. Entrevista	66

RESUMEN

Actualmente la gestión pública es de suma importancia en el servicio público debido que permite garantizar todos los recursos estatales se utilicen de manera eficiente según las necesidades de la población; por lo tanto, el propósito de esta investigación fue analizar la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su Incidencia en la prestación servicios públicos año 2023. La metodología de esta investigación tuvo un enfoque mixto, por su modalidad cualitativa y cuantitativa, los tipos de investigación fueron descriptivo, bibliográfico y de campo, las técnicas para la recolección de información fueron encuesta dirigido a la población de Tulcán comuna muestra de 383 encuestas, y entrevistas a los directores del Registro Civil. Los resultados de esta investigación muestran que existe déficit gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán; por tal motivo, el el 32% de la población afirmo que el Registro Civil muestra interés en solucionar cuando tienen un problema y requiere ser solucionado; mientras que tan solo el 36% menciona que los tramites se los realiza de manera correcta y sin errores; mientras tanto, se puede evidenciar que el 39% de la población está en desacuerdo sobre la agilidad y eficiencia de los procesos, el 38% está en desacuerdo sobre la atención oportuna y clara de los tramites, lo cual refleja la necesidad de realizar mejoras; tan solo el 40% afirmo estar de acuerdo con todos los materiales y recursos que utilizan para el desarrollo del servicio público. Obteniendo como conclusión que la gestión pública incide de manera directa en la prestación del servicio público.

Palabras clave: Gestión pública, servicio público.

ABSTRACT

Public management is currently of utmost importance in public service because it ensures that all state resources are used efficiently according to the needs of the population. Therefore, the purpose of this research was to analyze public management in the Civil Registry of the city of Tulcán and its impact on the provision of public services in 2023. The methodology of this research had a mixed approach, due to its qualitative and quantitative nature. The types of research were descriptive, bibliographic, and field research. The techniques for collecting information were a survey of the population of Tulcán, with a sample of 383 surveys, and interviews with the directors of the civil registry. The results of this research show that there is a deficit in public management in the civil registry of the city of Tulcán. For this reason, 32% of the population stated that the civil registry shows interest in solving problems when they arise and need to be solved, while only 36% mentioned that procedures are carried out correctly and without errors. Meanwhile, it can be seen that 39% of the population disagrees with the speed and efficiency of the processes, and 38% disagrees with the timely and clear handling of procedures, which reflects the need for improvements. Only 40% agreed with all the materials and resources used for the development of public services. The conclusion is that public management has a direct impact on the provision of public services.

Keywords: Public management, public service.

INTRODUCCIÓN

El origen de la gestión pública es un concepto muy antigua como la civilización humana, el cual surge sobre las necesidades humanas y sus diferente formad de organización en las comunidades hasta la actualidad que se ha convertido en una herramienta o proceso de carácter administrativo, esto con el propósito de lograr las metas de las entidades gubernamentales, especialmente sobre el bienestar social y la eficiente asignación de los recursos mediante una administración eficaz, por tal motivo, este término en la actualidad se ha evaluado en relación de la prestación del servicio público. Por tal motivo, este estudio se orientó sobre el análisis de la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su Incidencia en la prestación servicios públicos año 2023, para ello, esta investigación se constituye de los siguientes capítulos:

El capítulo I, expone el problema de la investigación, en donde se exhiben los principales problemas con sus respectiva causas y consecuencias, seguido de la formulación o la interrogante de la investigación que surge desde el problema planteado, también se muestra la justificación e importancia de la investigación con sus respectivos objetivos y las preguntas o interrogantes de la investigación.

El capítulo II, muestra la fundamentación teórica, en donde se describen previos estudios relacionados con el problema también denominados antecedentes investigativos; seguido de la fundamentación teórica que parte de teorías relacionadas con la presente investigación, la cual se orienta de autores predominantes y de fuentes investigativas.

El capítulo III, exhibe la metodología de la investigación, la cual surge desde el enfoque metodológico, seguido de los tipos de investigación, la idea a defender, también se muestra la definiciones y operacionalización de las variables en donde se observa las dimensiones e indicadores del problema, seguido de los métodos, las técnicas e instrumentos, población y muestra y el análisis estadístico.

El capítulo IV, expone los principales hallazgos de esta investigación, es decir los resultados sobre las encuestas y entrevistas, en donde se muestran en figuras con su respectivo análisis e interpretación, posteriormente se presenta la discusión de la investigación, es decir, un contraste entre los resultados de esta investigación y los hallazgos de otros estudios relacionados con el problema.

El capítulo V, muestra de manera objetiva las principales conclusiones y recomendaciones, posteriormente se describen las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien es cierto, la gestión pública a nivel global abarca una serie de actividades de gobierno, siendo indispensable sobre la construcción de sociedades equitativas e igualitarias, sin embargo su deficiente gestión ha ocasionado una disminución sobre la prestación de servicios públicos, de hecho, resulta importante mencionar que mediante la mala gestión pública la corrupción se ha incrementado en los últimos años, e incluso según el Barómetro de Confianza se identificó que a nivel mundial 1 de cada 2 personas desconfía sobre la gestión pública en las instituciones públicas; además según una encuesta aplicada por el Banco Mundial a los líderes de opiniones sostiene que la deficiente gestión de gobierno se ha establecido entre las prioridades normativas de los Estados, esto surge porque actualmente la población no se siente satisfecha sobre la prestación de los servicios públicos, siendo servicios de atención, solicitudes, inquietudes, sugerencias de la población.

Desde esta perspectiva, la gestión pública en América Latina presenta diversos desafíos que no encuentran interconectados en la prestación de los servicios públicos; más aún, cuando la satisfacción y la calidad que perciben los ciudadanos sobre los servicios públicos se encuentran componentes subjetivos, por esta razón, la deficiente gestión pública en las Américas se ha ocasionado por la escasa aplicación de políticas públicas encaminadas a mejorar los servicios públicos, a pesar que estos mecanismos se han convertido en sujeto de estudio y debates su aplicación no ha mejorado la percepción y expectativa de los usuarios frente a los servicios públicos percibidos, creándose una cultura de incertidumbre con respecto al sector público, especialmente en el Registro Civil, siendo una institución orientadora en la emisión de documentos de identidad, por tal motivo, en América Latina estas instituciones ofrecen sus servicios al 98% de la población, no obstante, la gestión de estas instituciones se encuentra comprometida, puesto que los habitantes no mantienen altas expectativas frente a sus servicios.

Ahora bien, desde el contexto nacional Ecuador no se encuentra ajeno a esta problemática, puesto que según la encuesta nacional sobre la calidad de los servicios públicos se obtuvo una clasificación que la población otorga sobre el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios públicos, para ello, se aplicó una encuesta en el 2022 en donde se obtuvo un total de 5.6 puntos sobre 10 en

relación a la prestación de los servicios públicos, siendo el peor puntaje desde el año 2017. En este contexto, según los resultados obtenidos sobre la satisfacción de los servicios públicos se identifica claramente la necesidad de mejorar la gestión pública (INEC, 2023).

Los ecuatorianos de 45 a 64 años de edad son quienes menor percepción tuvieron con una calificación de 5,4 puntos sobre 10, este problema se refleja en las instalaciones del Registro Civil, ubicándose en el puesto 9 de las instituciones públicas con deficiente gestión pública debido que desde la perspectiva de los usuarios los servicios de esta institución, tales como; cédula de identidad, pasaporte ordinario en Ecuador, inscripción de nacimiento, inscripción de defunción, matrimonio y unión de hecho, registro de género, certificados y copias integrales, servicios electrónicos, corrección y actualización de datos, adquisición de certificado de firma electrónica, brigadas móviles, no cumplen con sus necesidades, quizá por la escasa aplicación de políticas que optimicen procesos, siendo el tiempo de espera y agendamiento de citas un problema frecuente en estas instituciones, ocasionando desconfianza e incumplimiento en la población lo cual genera una baja percepción de la calidad en los servicios públicos (Primicias, 2023).

Mientras tanto, en el escenario local el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, al ser responsable de la administración y prestación de servicios públicos a nivel local, enfrenta diversos retos especialmente en su gestión pública los cuales podrían estar afectando directamente la satisfacción de las necesidades e la ciudadanía. Mediante un servicio eficiente y de calidad, deficiencias en la planificación estratégica, debilidades en la rendición de cuentas, entre otros aspectos relevantes para una gestión pública eficaz. Por esta razón, la gestión pública en el Registro Civil presenta deficiencias y obstáculos que afectan la prestación de servicios públicos ocasionado por la ineficiente planificación, transparencias, capacidades técnicas y administrativa, e incluso los actuales casos de corrupción.

En consecuencia, la deficiente gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán ha ocasionado incertidumbre en la población sobre la prestación de sus servicios, siendo los afectados directos los usuarios de esta institución del cantón Tulcán quien no perciben un servicio de calidad sobre sus requerimientos, ocasionando la escasa credibilidad y pérdida del institucionalismo por el incumplimiento con las necesidades de la población.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Como incide la Gestión Pública en la prestación de servicios públicos en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la gestión pública tiene como propósito la optimización de la eficiencia y eficacia para mejorar los servicios en el cliente, siendo la administración pública y la gestión de suma importancia para que los gobiernos desplieguen sus servicios al público; desde esta perspectiva, el propósito del presente estudio fue Analizar la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su Incidencia en la prestación servicios públicos año 2023; en este sentido la presente investigación la presente investigación es significativa por la inexistencia de estudios similares en el sector, por tal motivo, esta investigación surge para identificar si los servicios públicos del Registro Civil de la ciudad de Tulcán cumplen con las necesidades y expectativas de la población.

Además, este estudio permitirá identificar como incide la gestión pública sobre la prestación de servicios públicos, más aún, cuando esta se ha constituido como un factor de suma importancia en las instituciones públicas, para ello, se obtuvo información primaria sobre la percepción del servicio de los usuarios en el cantón Tulcán, por tal motivo, los resultados de esta investigación contribuirán a la comunidad científica, sirviendo como antecedentes para establecer propuesta que permitan mejorar los servicios del Estado.

Prácticamente el estudio será una fuente de información o una guía para mejorar la gestión pública, de hecho, su impacto es de carácter social, puesto que contribuye a mejorar los servicios públicos, en donde los directivos del Registro Civil puedan llevar a cabo mecanismos que permitan mejorar el servicio en esta institución; de hecho, la importancia de esta investigación radica en el actual desconocimiento que tienen los funcionarios públicos sobre la satisfacción de los usuarios frente a sus servicios; de esta manera se podrán establecer estrategias encaminadas a mejorar su gestión bajo una planificación adecuada en relación a las necesidades de los usuarios.

Por tanto, mediante los resultados de esta investigación se pretende contribuir en el mejoramiento de los servicios públicos en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán; siendo los beneficiarios directos los usuarios de esta institución, es decir, la población de este cantón, puesto que mediante una gestión pública eficiente se podrá mejorar

los servicios públicos y cumplir con las expectativas y necesidades sociales; mientras que los beneficiarios indirectos serán los trabajadores y directivos del registro social, quienes identificarán la necesidad de mejorar sus servicios con respecto a su competencia.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación servicios públicos año 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la Gestión Pública en la prestación del servicio del Registro Civil de la ciudad de Tulcán.
2. Caracterizar la prestación del servicio público del Registro Civil de la ciudad de Tulcán en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios
3. Determinar la relación entre la Gestión Pública y la prestación del servicio público en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuale en la la situación actual de la Gestión pública en la prestación del servicio del Registro Civil de la ciudad de Tulcán?

¿Cómo es la prestación del servicio público del Registro Civil de la ciudad de Tulcán en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios?

¿Cuál es la relación entre la Gestión Pública y la prestación del servicio público en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como marco referencial para el presente estudio fue importante analizar algunas investigaciones relacionadas con el problema de estudio, con estos antecedentes, a continuación, se exhiben los siguientes antecedentes investigativos:

Cantos *et al.*, (2022) en su estudio "La gestión pública y su impacto en los derechos y servicios de la sociedad" de la revista *Dominio de las Ciencias de Perú*; siendo el propósito de este estudio analizar la gestión pública y su impacto en los derechos y servicios de la sociedad; para ello, realiza un estudio de carácter cualitativo por la utilización de información no numérico, mediante los tipos de investigación descriptivo, bibliográfico-documental y de campo, siendo su modalidad inductiva; por tanto, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario estructurado; para la recolección de información primaria se utilizó una muestra de 380 participantes, en donde los resultados de este estudio muestran que el 67% de la población no se siente satisfecha de los servicios que prestan en las instituciones públicas, en donde el 58% perteneció a personas que oscila entre los 50 a 70 años; además el 74% desconoce los procesos que se lleva a cabo en la gestión pública. Obtenido como conclusiones que existe una deficiente gestión pública, esto incide directamente sobre el nivel de satisfacción y expectativa en la sociedad conforme a sus necesidades.

Este antecedente aporta en el presente estudio en la construcción de las bases teóricas que respaldan la presente investigación, de hecho, los resultados obtenidos en este antecedente permitieron la discusión del estudio, en donde se establece una comparación entre los resultados de esta investigación con los hallazgos del presente estudio para la obtención de las conclusiones y recomendaciones de manera objetiva que permitió extraer las ideas centrales.

Adrianzén *et al.*, (2022) en su artículo científico sobre "La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz" de la revista multidisciplinar *Ciencia Latina de Perú*; siendo el propósito de esta investigación analizar la nueva gestión

pública como una respuesta a un estado eficiente y eficaz, constituyéndose la metodología de esta investigación bajo un enfoque cualitativo por la recopilación de información primaria de carácter no numérico, los tipos de investigación fueron descriptivo, analítico, de campo y no experimental, su modalidad fue inductiva-deductiva, para la recopilación de información se utilizó una muestra de 250 personas que fueron elegidas al azar para identificar la percepción de los ciudadanos frente al servicio público. Por tal motivo, los resultados de este estudio muestran que el 78% de la población no está conforme con los actuales servicios en el sector público, el 28% ha presentado quejas por la deficiente prestación de estos servicios, el 56% requiere que el personal de las instituciones públicas se capacite para mejorar el servicio, obtenido como conclusiones que las instituciones públicas deben fortalecer su gestión pública para cumplir con todos los requerimientos de la sociedad.

Mientras tanto, el aporte de esta investigación permitió la construcción de la metodología del estudio, especialmente la creación de operacionalización de variables y los instrumentos de recolección de datos; también permitió mediante sus resultados discutir la importancia que conlleva la gestión pública en las instituciones gubernamentales, siendo un sustento que respaldan los resultados de la presente investigación.

Camino y Vásquez (2022) realizó un estudio sobre "La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos" en su artículo científico de la revista de Producción Ciencias e Investigación de Chile siendo el objetivo de esta investigación analizar la gestión pública, sus fundamentos, factores y casos; para ello, la metodología de esta investigación fue cualitativa mediante los tipos de investigación descriptiva, no experimental, de campo y analítica, siendo su método inductivo; para la recopilación de información se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con una muestra de 102 instituciones públicas a nivel nacional, para ello se utilizó un cuestionario estructurado para identificar la gestión de la calidad. Por tal motivo, los resultados de este estudio muestran que el 41% de los encuestados mencionaron que se requieren acciones inmediatas en las instalaciones públicas para mejorar sus servicios; además el 36% mencionan que es importante que estas entidades cuenten con un certificado de calidad, el 34% está totalmente de acuerdo sobre su capacidad tecnológica, el 42% está totalmente de acuerdo en la apertura de nuevos espacios para agilizar los procesos en las instituciones públicas; obteniendo como conclusiones que la gestión pública requiere de mejoras enfocadas en las

necesidades de la población para cumplir con todos sus requerimientos, además de establecer mecanismos para obtener un gestión pública efectiva.

El aporte de esta investigación permitió la creación de los instrumentos de recolección de datos, considerándose un documento guía que permite identificar los mecanismos para medir la variable independiente, es decir, las dimensiones que permiten evaluar y extraer información primaria sobre la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán.

Jiménez (2022) en su investigación "Gestión pública y la calidad del servicio en el GAD del cantón Ambato"; de la Universidad Técnica de Ambato, por tal motivo, el propósito de esta investigación fue analizar la gestión y la calidad del servicio en el GAD del cantón Ambato, para ello, este estudio se sustentó mediante un enfoque cualitativo, siendo los tipos de investigación bibliográfico-documental, descriptivo, y de campo, mediante un método inductivo para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta a la población del cantón Ambato y entrevista a los funcionarios del GAD municipal de esta cantón, para la obtención de información primaria se utilizó una muestra de 384 habitantes. Por tal motivo, los resultados de esta investigación muestran que el 66% de la población menciona que es necesario mejorar los servicios públicos en esta institución; además el 44% no se siente satisfecho con los servicios en estas instituciones, por esta razón, el 78% sostiene que es necesario implementar mejoras sobre la gestión pública, obtenido como conclusiones que es necesario establecer propuestas de solución para mejorar los servicios públicos en las instituciones gubernamentales, partiendo de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Con respecto al aporte de este antecedente permitió identificar las dimensiones de la variable dependiente, es decir, la prestación de servicios públicos, de hecho, contribuyó en la identificación de la teoría del servicio público como sustento en la presente investigación.

Fiallos (2023) en su estudio sobre el análisis de la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo"; de la Universidad Técnica de Cotopaxi siendo el propósito de esta investigación analizar la eficiencia sobre la gestión pública en el GAD del cantón Salcedo, para ello, la metodología de esta investigación fue cualitativo por la utilización de información primaria, siendo los tipos de investigación descriptivo, de campo, no experimental y de bibliográfica, mediante una modalidad

deductiva, para la recolección información se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista; con respecto a la encuesta fue aplicada a la población del cantón Salcedo, mientras que la entrevista se aplicó a los funcionarios del GAD. Los resultados de esta investigación muestran que el 56% de la población no se siente totalmente satisfecha por los servicios prestados por parte del GAD cantón; mientras que el 45% menciona que es necesario realizar mejoras en la gestión pública para el cumplimiento de las necesidades de la población, el 23% sostiene que es necesario modificar la infraestructura e innovar nuevos servicios, concluyendo que es necesario establecer una propuesta para mejorar la gestión pública y satisfacer las necesidades de la población.

Finalmente, el aporte de este antecedente en la presente investigación fue de suma importancia, debido que adoptaron bases teóricas para la descripción del problema de estudio, es decir, se pudo sustentar el problema con estadísticas que definieron la importancia de llevar a cabo una gestión pública eficiente y su incidencia en los servicios públicos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La nueva gestión pública

La nueva Gestión Pública se ha constituido como "un enfoque teórico que busca mantener una estructura sobre el funcionamiento de la administración, en donde sus procesos sean eficaces y eficientes, además de establecer valores con el propósito de cubrir las respuestas sobre las necesidades de los ciudadanos" (Logroño *et al.*, 2022, p. 34). Desde esta perspectiva, el paradigma de la llamada Nueva Gestión Pública se ha establecido sobre un cuerpo doctrinario, de hecho, para lograrlos se sustenta sobre la implementación de mecanismos por competencia para determinar varias opciones sobre el alcance de los usuarios y contribuyan en promover el desarrollo de los servicios.

En virtud de ello, este enfoque contempla el desarrollo de los sistemas de control, garantizando de esta manera la transparencia en todos los planes, resultados y procesos, permitiendo además perfeccionar un sistema de elección que favorece la participación de todos los ciudadanos; por tanto, la Nueva gestión Pública mantiene una serie de características, destacándose entre las principales la búsqueda de la eficacia y eficiencia en todos sus procesos, permitiendo obtener una gestión basada en las necesidades de la población (Logroño *et al.*, 2022).

En este contexto, Sánchez y Mantuano (2023) afirman que “una administración que satisfaga las necesidades de la sociedad cumple con el propósito de la Nueva Gestión Pública es, también importante mencionar que es definida como aquella instrumentalización sobre diferentes agencias, implicando la gestión independiente y a la descentralización” (p. 23). Por tal motivo, el surgimiento de la Nueva Gestión Pública surge en la década de los 80, siendo una respuesta sobre la eficiencia en todos los procesos administrativos, reforzando a la administración pública para cumplir con las necesidades de la población, además de mejorar los servicios públicos.

2.2.2. Teoría del valor público según Mark Moore

Mark Moore fue un profesor en la política y gestión de programas sobre la justicia penal en la escuela Kennedy; considerándose el impulsor de la teoría del valor público; por tal motivo, esta teoría plantea que en las empresas públicas es necesario mantener un enfoque sobre los esfuerzos en la creación del valor en la población, para ello, es necesario utilizar recursos públicos de manera efectiva y eficiente con la finalidad de obtener los resultados que puedan beneficiar en los ciudadanos

Desde esta perspectiva, el enfoque central de la teoría del valor público se sustenta sobre la creación del valor, debido que se enfatiza en las necesidades de la generación de un valor, esto mediante los recursos públicos que se encuentren disponibles; también de los beneficios y resultados para los ciudadanos permiten que las políticas y los servicios públicas, además de las acciones gubernamentales se obtengan los resultados medibles y tangibles para el mejoramiento de la calidad de vida; de hecho, promueve la participación de los ciudadanos y su transparencia con respecto a la rendición de cuentas

Con respecto al aporte de esta teoría en el presente estudio sustenta la variable dependiente sobre la prestación del servicio público, considerándose a este servicio como un derecho de los ciudadanos, para ello, las autoridades locales deben transparentar la prestación de los servicios y utilizar recursos para mejorar la satisfacción y cumplir con las necesidades de la sociedad.

2.2.3. Teoría del paradigma de la gestión pública

Cabe destacar que el paradigma de la Nueva Gestión Pública mantiene su enfoque sobre la administración que permite la búsqueda de la efectividad y la eficiencia; esto con el objetivo de satisfacer todos los requerimientos de los ciudadanos en el

menor costo posible; por tal motivo, este paradigma tiene la potestad de adquirir mecanismos competitivos que permita fortalecer varias opciones que se encuentren disponibles en los usuarios y de esta manera promover servicios sobre la calidad; en este sentido, es puntual la implementación de sistemas de control para garantizar la transparencia en todos los procesos, los planes y cumplir con los resultados esperados; también la participación ciudadana (Hütt & Hernández, 2023).

Este paradigma emplea mecanismos de competencia para mejorar las opciones disponibles para los usuarios y promover servicios de alta calidad. Es fundamental implementar sistemas de control que garanticen la transparencia en los procesos, planes y resultados. Además, la participación ciudadana desempeña un papel importante para lograr beneficios más significativos (Hütt & Hernández, 2023).

Por tal motivo, el aporte de esta teoría en el presente estudio permite identificar la importancia de llevar consigo una eficiente gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, esto con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos y prestar un servicio de calidad enfocado en solventar todas las solicitudes.

2.2.4. Teoría de la burocracia según Max Weber

La teoría de la burocracia descrita por Karl constituye que uno de los enfoques fundamentales para comprender el funcionamiento de las organizaciones públicas es la burocracia, porque representa una forma de organización basada en principios racionales que permiten estructurar las instituciones mediante normas, procedimientos formales y una clara división del trabajo. Este modelo organizativo se caracteriza por la existencia de jerarquías definidas, la asignación específica de funciones, el cumplimiento de reglas establecidas y la profesionalización del personal encargado de ejecutar las actividades administrativas. De acuerdo con Weber, estas características permiten que las instituciones operen de manera ordenada, predecible y eficiente, garantizando así una adecuada administración de los recursos y una correcta prestación de los servicios públicos.

En el ámbito de la administración pública, la teoría de la burocracia adquiere especial relevancia, ya que establece que el funcionamiento adecuado de las instituciones del Estado depende en gran medida de la organización de sus procesos administrativos y del cumplimiento de normas y procedimientos establecidos. En este sentido, la aplicación de estructuras burocráticas racionales permite mejorar la

eficiencia institucional, facilitar la toma de decisiones y garantizar que los servicios ofrecidos a la ciudadanía se desarrollen de manera transparente, equitativa y conforme a los objetivos institucionales. Por lo tanto, esta teoría permite analizar cómo la organización administrativa y la gestión de los procesos dentro de entidades públicas influyen directamente en la calidad y eficiencia de los servicios que reciben los ciudadanos.

2.2.5. La gestión en su definición

La gestión se ha definido como “un conjunto de acciones destinadas a la realización de actividades o procesos, siendo incluso tramites que tienen la finalidad de resolver situaciones o proyectos” (Ropa y Alama, 2022, p. 28). De hecho, se ha considerado como un conjunto de procedimientos encaminados para lograr propósitos, siendo el propósito de la gestión alcanza ciertos objetivos optimizados a los máximos recursos disponibles. Desde esta perspectiva, la gestión se la realiza dentro de las organizaciones, implicando la coordinación de todas las actividades, permitiendo evaluar, definir y alcanzar propósitos previamente establecidos, de hecho, define todas las necesidades, técnicas y recursos humanos.

Bajo esta perspectiva, Huertas *et al.*, (2020) sostiene que “la gestión se ha considerado además como un proceso integral, siendo la participación de todos los implicados sobre los procesos y el desarrollo de múltiples acciones” (p. 56). Por esta razón, la gestión debe llevarse a cabo con un grado de responsabilidad para realizar todos los procesos, siendo particulares o institucionales; en consecuencia la gestión permite establecer una serie de procedimientos que realiza una institución para cumplir con los propósitos y obtener los resultados deseados por la población, en este sentido, una adecuada gestión contribuye con el mejoramiento de las instituciones, siendo una parte puntual sobre la sostenibilidad de las entidades que mantiene una visión de solucionar los problemas sociales.

2.2.6. La gestión pública

Con respecto a la gestión pública se la define como un conjunto de herramientas o procedimientos que se encuentran orientado en el logro del desempeño de una institución u organización que mantiene fines públicos; de hecho, se la conceptualizado como “una actividad o proceso que se lleva a cabo sobre la gestión de procedimientos, especialmente en las instituciones públicas con el propósito de optimizar la eficiencia, además de asegurar la calidad en todos los

servicios prestados en las instituciones" (Delgado, 2022, p. 14). Por tal motivo, una buena gestión pública en las instituciones sin fines de lucro, requieren de las habilidades y asistencia del Estado; de hecho, se materializan mediante las instituciones de gobierno a través de una consecución de procesos orientados a sus regulaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en relación a sus problemas. Desde esta perceptiva, también se puede mencionar que la gestión pública:

Es el conjunto de políticas y estrategias que han sido implementadas sobre la administración efectiva de todos los servicios y recursos públicos; en este sentido, es importante mencionar que la administración pública mantiene su importancia como una guía sobre el desarrollo socioeconómico, permitiendo garantizar la transparencia y especialmente la satisfacción con las necesidades de todos los ciudadanos. (Freire, 2019, p. 25)

Considerada además como una disciplina puntual sobre la estructura de las sociedades; abarcando de esta manera desde el diseño y formulación de acciones o mecanismos hasta la ejecución de programas. Según Lara y Dávila (2023) menciona "Una gestión pública medible y transparente que sea proyectada hacia el futuro garantiza la protección de los recursos públicos, garantizando de esta manera la eficiencia sobre la gestión" (p. 26). Además de ofertar servicios públicos de calidad que responden a todas las necesidades y los problemas que requieren ser solucionados por la población por parte de las instituciones gubernamentales. por tal motivo, la gestión pública no solamente se centra en la aplicación de mecanismos sobre la asignación y distribución de los recursos públicos, también trata sobre la aplicación recursos del Estado o políticas dirigidas a fomentar el desarrollo y bienestar de la población, siendo considerada un factor de suma importancia en la construcción de sociedades equitativas y justas (Lara y Dávila, 2023).

2.2.6.1. La administración pública

Por su parte, la administración pública se ha constituido como "un sistema orientado sobre el conjunto de actividades o comunicación del gobierno, además de las organizaciones estatales que se encuentran destinadas en los asuntos de interés público" (Castro *et al.*, 2022, p. 29). De hecho, la administración pública constituye un servicio que se rige mediante diferentes principios, siendo la calidad, jerarquía, eficiencia y eficacia, además de establecer la participación coordinada,

planificación entre otros; en efecto se encuentra conformada sobre diferentes instituciones que tienen la potestad de gestionar todos los recursos que integran el patrimonio público; es decir, son todos los órganos que constituyen el sector público, siendo sus actividades la gestión de las actividades que mantiene relación entre la sociedad y el poder gubernamental (Castro *et al.*, 2022).

Conforme a lo anteriormente expuesto, según Pérez *et al.*, (2022) sostienen que “la administración se encuentra estrechamente relacionada sobre la estructura del Estado y la sociedad, puesto que sus actividades se centran en la determinación de los mecanismos e instrumentos necesarios sobre el funcionamiento de las estructuras” (p. 16). Considerándose también a la administración pública como aquel cumplimiento sobre una función elemental, puesto que es un factor importante sobre el sector público permite la realización de las actividades en gestionar y administrar todas las instituciones del gobierno, siendo su propósito lograr que todos los intereses colectivos se puedan gestionar en relación a las acciones correspondientes.

2.2.6.2. Principios de la gestión pública

Si bien es cierto, “la gestión pública constituye un servicio social que se rige sobre diversos principios como la eficiencia, eficacia y calidad, entre otros que buscan fundamentar a todos los involucrados en relación a atribuciones y competencias” (Caminos y Vásquez, 2022, p. 53). Para ello, estos principios deben ponerse en práctica para el cumplimiento de las necesidades de la sociedad y brindar un servicio que satisfaga los problemas de la población.

Tabla 1. Principios de la gestión pública

Principio	Descripción
Equidad e inclusión	Todos los ciudadanos, grupos sociales tienen derecho a la inclusión socio económica, cultural y políticas, además de promover la equidad en las oportunidades con el propósito de beneficiarse, en donde todos y todas mantengan similares accesos.
Legalidad	La legislación siempre debe estar presente, siendo un sustento sobre el cumplimiento de la gestión, además de evitar posibles actos de corrupción, por tanto, la legalidad debe estar en todos los procesos o acciones dentro del sector público.
Organización, Integración y Cooperación	La gestión pública busca que el Estado realice sus actividades públicas de forma unida, además en conjunto con los diferentes organismos que son colaboradores, estableciendo a la gestión pública como una matriz constante y orientada en la solución de los problemas sociales

<p>Servicio al ciudadano</p>	<p>Esta dimensión se refiere a que todas las instituciones que se encuentran aliadas al poder ejecutivo, deben estar predispuestas sobre el servicio al pública, permitiendo solventar todas las necesidades de la sociedad, además se asegura que la gestión se realice sobre la eficacia y la eficiencia.</p>
<p>Competencia</p>	<p>Como se contempla dentro de la legislación ecuatoriana se estipula un ordenamiento o sistemas jurídicos, en decir, a todas las instituciones públicas, cumpliendo con las necesidades sociales.</p>
<p>Participación y transparencia</p>	<p>La gestión pública mantiene una transparencia sobre la participación y la interacción entre la sociedad y el Estado, siendo llevada con la responsabilidad necesario en beneficio de la población.</p>

Fuente Caminos y Vásquez (2022)

2.2.6.3. Funciones de la gestión pública

Actualmente la gestión pública se ha establecido como una serie de procedimientos que se encuentran destinados sobre la administración de los recursos de origen público, puesto que cuentan con múltiples características como los que se exhibe a continuación:

- Formulación y aplicación de políticas, corresponde a la implementación y evaluación de herramientas, mecanismos o instrumentos para fortalecer la administración y mejorar los servicios a la ciudadanía.
- Es responsable de la identificación de las necesidades y problemas de la ciudadanía, para ser erradicadas o solucionadas con las respectivas comunidades.
- Perseguir los niveles de eficiencia sobre la gestión de los recursos
- Repartir de forma equitativa todos los recursos, tomando como referencia que las instituciones públicas no solamente obedecen a factores económicos, sino a la motivación de las políticas.
- Facilita el crecimiento económico, es decir, permite mejorar el bienestar de una nación, satisfaciendo todas las necesidades de la población, además de mejorar todas las condiciones de vida de la población (Mendoza *et al.*, 2021).

En este contexto, la gestión pública "mantiene diversas funciones que se encuentran encaminadas en la solución de los problemas sociales, puesto que la gestión pública se establece sobre la materialización de tareas del Estado y cumplir con todos los compromisos en las instituciones administrativas" (Mendoza *et al.*, 2021, p. 46). Además se esfuerza para fortalecer las capacidades administrativas de todos los gobiernos;

por tal motivo, la gestión pública también se encuentra en la potestad de establecer varias actividades que representen un apoyo administrativo sobre cualquier escenario del Estado, de hecho, permite la colaboración sobre el proceso de elaboración, además de la administración y ejecución de programas destinados sobre el mejoramiento en el sector público, también permite la participación activa sobre la implementación de nuevas técnicas de gestión y la asignación de tareas o actividades administrativas (Mendoza *et al.*, 2021).

2.2.6.4. Fases del ciclo de la gestión pública

Es importante mencionar que la gestión pública según Calán y Moreira (2019) mencionan que "se sustenta sobre diversos procedimientos o fases, permitiendo de esta manera direccionar adecuadamente todas las funciones administrativas de las instituciones de carácter público, encontrándose de la constante búsqueda de cumplir con las provisiones y responsabilidad de los servicios públicos" (p. 74). Para ello, debe centrarse ordenada y secuencialmente con el propósito de conseguir los resultados esperados y retroalimentarse para la solución de los problemas; desde esta perspectiva, a continuación se exhibe el ciclo de la gestión pública.

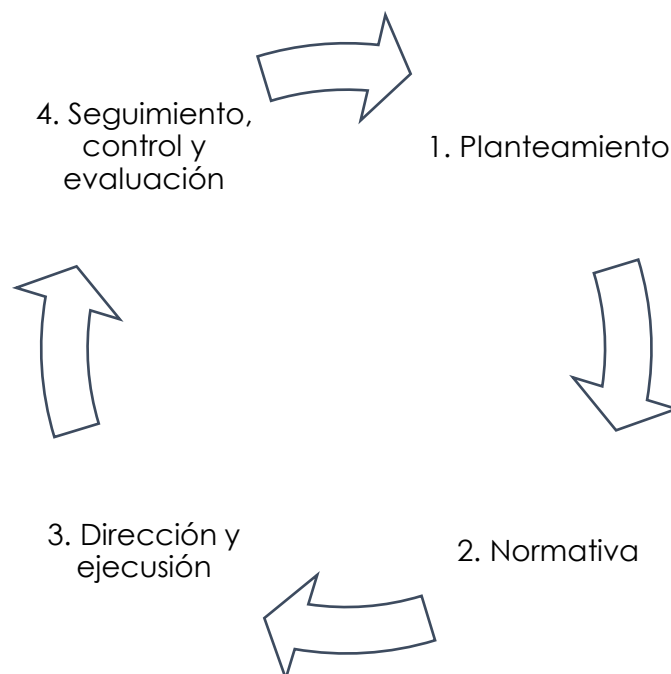


Figura 1. Procesos del ciclo de la gestión pública

- Planificación

La planificación parte de la identificación sobre las soluciones de los problemas, en donde se establecen mecanismos o las políticas que son necesario para solucionar

los problemas encontrados, en donde se establecen como prioridades, programas, estrategias, proyectos que permiten medir los procedimientos sobre las actividades a implementarse en beneficio de la sociedad, basándose en un principio gubernamental integrador, participación para cumplir con su propósito (Calán y Moreira, 2019).

- Normativas

Por consiguiente, las normativas se han establecido como reglamentos destinados a sistematizar todas las relaciones institucionales, además de los servicios público que permiten obtener una adecuada instrumentalización de los mecanismos o políticas públicas, con el propósito que las entidades adopten una gestión conforme a la normativa y erradicar posibles problemas que se presenten en el futuro (Calán y Moreira, 2019).

- Acciones y ejecución

Con respecto a la dirección y ejecución se han establecido como acciones sobre la inversión pública, permitiendo de esta manera poder cumplir con los propósitos enmarcados en la institucionalidad, además de coordinar y organizar todas las capacidades humanas, en donde todas las actividades o procesos sean encaminados en utilizar y distribuir los recursos necesarios para el cumplimiento de las necesidades de la sociedad y fortalecer aquellos bienes y servicios de interés público (Calán y Moreira, 2019).

- Seguimiento control y evaluación

Finalmente, el último proceso del ciclo de la gestión pública se ha constituido como un procedimiento que se encuentra en todas las etapas de la gestión pública, permitiendo la evaluación y el monitoreo que permitirá contribuir en la verificación del cumplimiento de todos los parámetros y los indicadores que han sido previamente implementados conforme a la calidad de los servicios públicos; por tal motivo, el seguimiento es puntual en la gestión pública puesto que permite determinar si los objetivos implementados han sido cumplidos (Calán y Moreira, 2019).

- Gestión del talento humano

Con respecto a la gestión del talento humano se refiere a un enfoque de carácter estratégico que permita llevar a cabo una administración sobre el capital humano de una organización, por lo tanto, en las empresas públicas la gestión del talento es

de suma importancia para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de manera eficiente, permitiendo de esta manera el desarrollo y la motivación de los empleados para el cumplimiento de los objetivos y cumplir con todas las necesidades del sector público. Por tal motivo, esta gestión mantiene su enfoque sobre la selección, desarrollo, capacitación y la retención de los empleados con el propósito de optimizar su rendimiento y contribuir con los propósitos institucionales (Alarcón & Hernández, 2024).

- Gestión de información

En relación a la gestión de la información de las instituciones gubernamentales trae consigo el almacenamiento, organización, uso y protección de todos los datos con el propósito de mejorar la eficiencia al momento de tomar decisiones y la transparencias de la información, por lo tanto, se involucra la aplicación de las tecnologías como la seguridad pública que es de suma importancia al momento de la rendición de cuentas y la participación de los beneficiados, es decir, la ciudadanía, por lo tanto, esta gestión es de suma importancia llevarla a cabo para el buen uso de toda la información de datos (Sisalema et al., 2025).

- Gestión de recursos

Con respecto a la gestión de recursos en los organismos estatales tienen la potestad de planificar, controlar o asignar todos los recursos humanos, materiales y financieros de manera eficiente, esto con el propósito de obtener y cumplir con los propósitos institucionales enfocados en satisfacer las necesidades de la sociedad; considerándose como un proceso de suma importancia que permite garantizar la transparencias, eficacia y eficiencia en la administración pública, por lo tanto, estos recursos son necesarios y deben estar enfocados según las necesidades de la población para solventar sus inquietudes en el menor tiempo posible (Chávez et al., 2025).

- Gestión de las TIC

En relación a la gestión de las TIC en las instituciones gubernamentales se han caracterizado por ser la administración, planificación y actuación con la ayuda de la tecnología informática, con el propósito de mejorar la eficiencia, además de la prestación de los servicios públicos, lo cual no solamente implica la gestión del software y hardware, puesto que también involucra la gestión de todos los procesos y la información de las instituciones, de hecho, esta gestión permite la optimización

de los recursos, debido que gracias a la tecnología se puede mejorar la atención en la prestación del servicio (Villalobos et al., 2021).

2.2.7. Teoría del servicio público

2.2.7.1. Teoría del servicio público según León Duguit

Duguit como se cita en Barreto (2011) menciona que el servicio público es considerado como aquellas actividades que son reguladas y aseguradas, además en fiscalizadas por los gobernantes, siendo puntuales sobre el desenvolvimiento y la realización de la interdependencia social que no puede ser asegurado más que la intervención de toda la fuerza gobernante; siendo además una actividad de competencia estatal que se realiza sobre los diferentes medios concesionarios que se encuentran sujetos a las necesidades de la demanda mediante un interés general y bajo los diferentes procedimientos conforme al derecho público.

En este contexto, resulta importante mencionar que en la década de los treinta estuvo enmarcada la noción del servicio pública, debido que se encuentra sobre un centro de construcción jurídica sobre los diferentes sistemas del Estado, en donde su precursor fue Duguit que sustenta el servicio público.

2.2.7.2. Teoría subjetiva del servicio público

Esta teoría surge sobre la naturaleza en los servicios públicos y se sustenta sobre la consideración de un servicio público sobre una prestación única y que es producida directamente por el Estado mediante las instituciones gubernamentales, esto como parte de la función o las actividades en la prestación del servicio, por lo tanto, existen varios autores que han afirmado que todas las actividades que realiza el estado lo realiza bajo la naturaleza administrativa, esto permitiendo la configuración del servicio que ha sido considerado como un elemento intangible que satisface las necesidades de sociedad.

2.2.8. Los servicios públicos en su definición

Los servicios públicos "son aquellas actividades o bienes que son considerados esenciales o básicos, puesto que mediante la administración directa o mecanismos regulatorios que imparte el Estado permite garantizar a una población actividades que permite mejorar el nivel de vida" (Albuja, 2021, p. 23). Además de sustentar y proteger la igualdad de oportunidades; bajo esta perspectiva, estos servicios suelen cubrirse con los recursos económicos de los contribuyentes, por tal motivo, el servicio

público es protegido por el Estado, destacándose como bienes del interés nacional; también mantiene un rol de suma importancia sobre los diferentes modelos de la economía mixta, puesto que mantienen un control sobre normativas, siendo su acceso un factor que se toma en cuenta para medir y cubrir las necesidades de la población.

En este contexto, los servicios públicos mantienen una función puntual sobre las acciones que se realiza en las instituciones públicas, puesto que este servicio debe ser establecido equitativamente; para ello, es indispensable una adecuada administración sobre la prestación directa, en donde el control y regulación tiene que estar enfocados en el cumplimiento de las necesidades de la demanda social; de hecho, estos servicios son prestado de manera universal, siendo continua y obligatoria (Albuja, 2021).

Por lo tanto, el Registro Civil de la ciudad de Tulcán presta diferentes servicios sobre la cedulación, inscripción de nacimientos, defunciones, reconocimientos familiares, adopciones, entre otros servicios, por esta razón es necesario identificar que este servicio es puntual la prestación de este servicio, puesto que la población requiere adquirir documentos de identificación en relación a su situación.

2.2.8.1. Características del servicio público

Según Castillo (2022) señala que "el servicio público se encuentra dotado sobre diversos caracteres jurídicos como la obligatoriedad, continuidad, regularidad, entre otros, por esta razón, resulta importante mencionar que el servicio público está inmerso sobre diferentes normativas que son modificables" (p. 36). En donde el Estado debe asegurar que estos servicios sean de calidad, además de ser inspeccionados sobre diversos rasgos con el propósito de garantizar el cumplimiento la satisfacción de la población.

Tabla 2. Características del servicio público

Característica	Descripción
Uniformidad	También es denominada como la igualdad, por tal motivo, el servicio debe ser eficiente en donde los usuarios puedan exigir una información igualitaria, es decir, sin ningún tipo de

Generalidad	discriminación, siendo además reconocida según los derechos humanos También es reconocida como universalidad, en donde toda la población tiene la potestad de acceder a un servicio público, por tanto, debe cumplir con todos los requisitos prescritos sobre la normativa jurídica.
Obligatoriedad	La obligatoriedad surge desde las normas constitucionales, en donde el Estado tiene la obligación de asegurar la prestación de los servicios públicos, esto cada vez que una persona requiera de estos servicios.
Regularidad	Si bien es cierto, el servicio público se encuentra sustentado sobre normativas y reglamentos que se acogen sobre la normativa jurídica, puesto que al no establecerse estas regulaciones el servicio puede ser uniforme y deficiente.

Fuente: Castillo (2022)

2.2.8.2. Dimensiones del servicio público

Las dimensiones del servicio público se han concebido como:

La capacidad de establecer un servicio en función de las necesidades de la población, en donde se prescriben múltiples dimensiones como la cortesía de los funcionarios público, las habilidades que permitan transmitir una seguridad, además de la atención personalizada y los cuidados sobre los clientes.
(Machin *et al.*, 2020, p. 78)

Por tal motivo, es importante mencionar que la prestación del servicio se lo puede medir bajo cinco dimensiones, es decir, el servicio tiene que ser percibido mediante las responsabilidades sobre las necesidades de los usuarios, para ello, se los puede evaluar mediante el modelo servqual, por tal motivo, a continuación se exhiben las siguientes dimensiones:

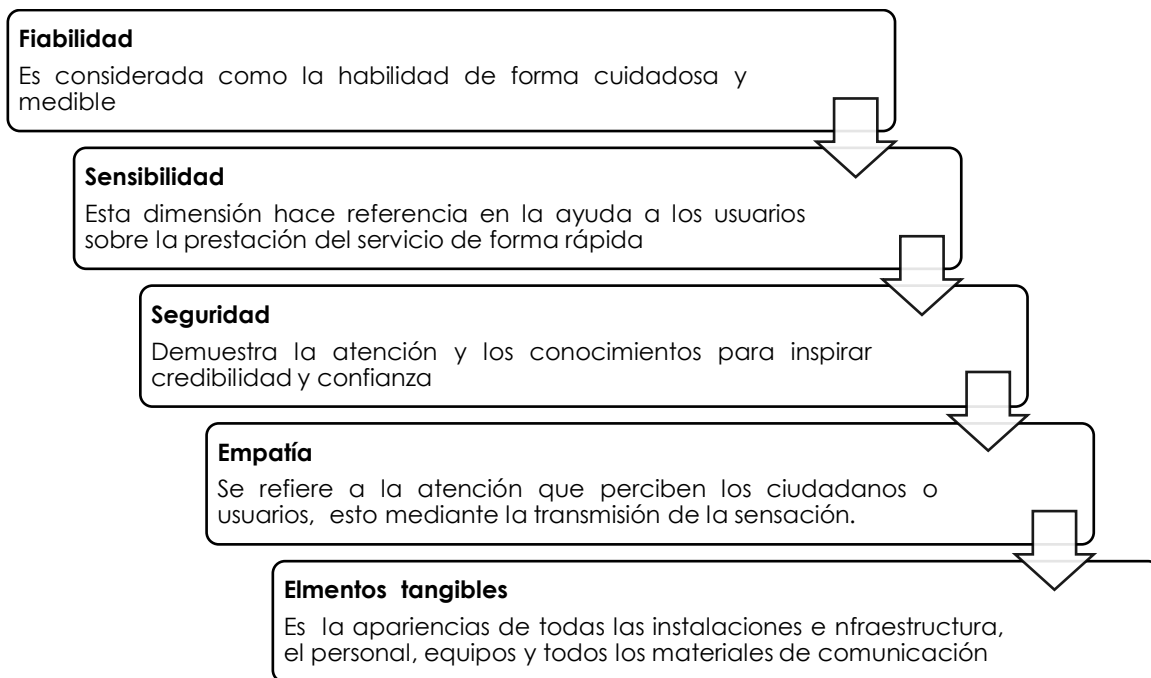


Figura 2. Dimensiones del servicio

Fuente: Machin et al., (2020)

2.2.9. Mejoramiento de los servicios

Cabe mencionar que los servicios en muchas ocasiones se encuentran comprometidos por su deficiente gestión, por esta razón, es necesario llevar a cabo una serie de estrategia que garanticen el servicio que los usuarios requieren, para ello, las acciones que permitan mejorar el servicio a los clientes se puede incrementar la satisfacción de los usuarios, en donde se deben establecer soportes en tiempo real, gestionar estratégicamente toda la información y fomentar la empatía en los colaboradores de una organización. En este sentido, "el mejoramiento del servicio es considerado como practicas eficientes sobre la administración pública, esto reduce los tiempos de espera, siendo quizá un problema frecuente en las instituciones gubernamentales" (Cedeño y Jara, 2019, p. 23). Permitted mejorar todas las relaciones sobre el rendimiento en los servicios públicos, además del incremento de la productividad organizacional, por tanto, los servicios públicos deben presentar constates mejoramientos.

En virtud de ello, resulta importante mencionar que el mejoramiento del servicio es sinónimo de buenas prácticas en la administración pública, para ello, se deben comprende las experiencias y necesidades que demuestra el compromiso de la entidades sobre los usuarios en función de sus necesidades y expectativas; por tal

motivo, mediante el mejoramiento de los servicios se pueden reducir los tiempos de espera en donde el servicio sea adoptado eficientemente, además contribuye en el mejoramiento de las relaciones entre el Estado y la Ciudadanía (Cedeño y Jara, 2019).

2.2.10. Usuarios

Según Fajardo et al., (2023) afirman que “los usuarios son considerados como aquellas personas que utilizan servicios de forma habitual; de hecho, este concepto puede ser utilizado sobre en diferentes contextos y escenarios, en donde un individuo interactúa en función de sus necesidades” (p. 67). En este sentido, el usuario también puede ser definido como aquella persona natural o jurídica que goza de un servicio que sea brindado sobre el contexto público o provocado, siendo además un beneficiario sobre el convivir de los usuarios, por tanto, debe distinguir los servicios que va a utilizar según sus necesidades.

Conforme a lo anteriormente expuesto, los usuarios pueden ser también concebidos como individuos que se manejan sobre la defensiva sobre la percepción de un servicio, comúnmente los servicios que perciben los usuarios son de carácter público que adquieren a diarios para realizar sus actividades cotidianas.

2.2.11. Satisfacción de los usuarios

Con respecto a la satisfacción del usuario se ha caracterizado por ser “un indicador sobre la calidad de atención percibida conforme a sus requerimientos, por tal motivo, conocer satisfacción permite reforzar las fortalezas con el propósito de desarrollar un sistema centrado en sus necesidades para mejorar y brindar un servicio de calidad” (Febres y Mercado, 2020, p. 54). Desde esta perspectiva, las instituciones públicas mediante su gestión y servicio buscan cubrir las necesidades de los usuarios por medio de la calidad en sus servicios; esto permitirá cumplir con las expectativas de la demanda.

Conforme a lo anteriormente expuesto, mediante la satisfacción de los clientes se pueden mejorar las técnicas que buscan un desarrollo de productividad, para ello, es necesario establecer acciones o estrategias que permitan mejorar el servicio, puesto que mediante la identificación de la satisfacción en los usuarios las instituciones pueden mejorar sus servicios enfocados en las necesidades y expectativas.

2.3. MARCO LEGAL

Tabla 3. Fundamentación legal

INSTRUMENTO JURÍDICO	Artículo	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	Título III	<p>1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.</p> <p>2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.</p> <p>3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 42)</p>
	Garantías constitucionales	
	Capítulo segundo	
	Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana	
	Art. 85	
	Título IV Capítulo séptimo Administración pública	<p>“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).</p> <p>“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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).</p> <p>“Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias” (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.3).</p> <p>Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.4).</p> <p>“Principio de ética y probidad. Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones</p>
	Art. 227	
	Art. 229	
	Artículo 3	
Código Orgánico Administrativo	Artículo 5	
	Artículo 21	

públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.4).

Artículo 31

"Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.5).

Artículo 34

"Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.6).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Mixto

El enfoque mixto es considerado como “la unión de la información cuantitativa y cualitativa en una investigación, esto con la finalidad de obtener una comprensión profunda sobre un fenómeno estudiado, de esta manera se pueden responder a preguntas complejas y holísticas para el investigador” (Sanchez, 2019, p. 6). Por lo tanto, desde el punto de vista cualitativo se aplicó entrevistas dirigidas al personal que laboran en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán para identificar la gestión pública y su incidencia en la prestación de los servicios públicos; de hecho, fue puntual en la construcción de las bases teóricas del estudio mediante la adopción de información secundaria de carácter cualitativo. se utilizó para extraer información cuantitativa, partiendo del cálculo muestral que permitió identificar la cantidad de informantes sobre la gestión pública y la prestación de los servicios públicos en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán.

3.1.2. Tipos de investigación

3.1.2.1. Descriptiva

Mediante este tipo de investigación se describió el fenómeno o sujeto de estudio, considerándose “un tipo de investigación que se centra en la descripción de las conductas, característica o comportamiento de una población o fenómeno, respondiente al que, más no al cómo y por qué” (Ochoa, 2021, p. 12). Por tal motivo, bajo esta investigación se pudo describir como incide la gestión pública sobre la prestación de los servicios públicos en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán; de hecho, esta investigación fue puntual en la construcción de las bases teóricas del estudio, es decir, la descripción de las variables sujeto de estudio.

3.1.2.2. Bibliográfica

Con respecto a la investigación bibliográfica se extrajo información proveniente de fuentes secundarias, siendo un tipo de investigación que consiste en la recopilación,

organización, de la información con respecto a los datos bibliográficos, por tal motivo, este tipo de investigación permitió revisar y extraer información proveniente de libros, revista científicas, folletos sobre la gestión pública y la prestación de los servicios públicos; de hecho, permitió la construcción de las bases teóricas en donde se sustentó las variables de estudio con autores predominantes y la construcción del problema de investigación.

3.1.2.3. De campo

Mediante la información de campo se pudo entrar en contacto con la población sujeto de estudio, siendo un tipo de investigación que permite utilizar técnicas de recopilación de datos, en donde el investigador por medio de instrumentos obtiene información primaria, es decir, entra al campo de estudio, sin embargo, no puede manipular los datos, siendo su finalidad recopilarlos para su posterior análisis e interpretación. Por tal motivo, esta investigación se utilizó para la recopilación de información sobre la gestión pública y los servicios del Registro Civil de la ciudad de Tulcán, para ello, se utilizaron encuestas a la población del cantón Tulcán y entrevistas a los funcionarios de esta entidad pública, para posteriormente analizar e interpretar la información de manera objetiva.

3.2. IDEA A DEFENDER

La Gestión Pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, incide en la prestación del servicio público.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de variables

Variable independiente

Gestión pública: "Actividad o proceso que se lleva a cabo sobre la gestión de procedimientos, especialmente en las instituciones públicas con el propósito de optimizar la eficiencia, además de asegurar la calidad en todos los servicios prestados en las instituciones" (Delgado, 2022, p. 14).

Variable dependiente

Servicio público: "Son aquellas actividades o bienes que son considerados esenciales o básicos, puesto que mediante la administración directa o mecanismos regulatorios

que imparte el Estado permite garantizar a una población actividades que permite mejorar el nivel de vida" (Albuja, 2021, p. 23).

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Gestión pública (Variable independiente)	Gestión de procedimientos	Organización de las actividades	Entrevista	Cuestionario 01
	Acciones y ejecución del personal	Nivel de responsabilidad	Entrevista	Cuestionario 01
		Nivel de compromiso	Entrevista	Cuestionario 01
		Capacitaciones	Entrevista	Cuestionario 01
		Liderazgo	Entrevista	Cuestionario 01
	Seguimiento, control y ejecución	Seguimiento a las actividades	Entrevista	Cuestionario 01
		Nivel de desempeño del personal	Entrevista	Cuestionario 01
		Capacidad de respuesta	Entrevista	Cuestionario 01
	Gestión del talento humano	Número de personas profesionales	Entrevista	Cuestionario 01
		Gestión de información	Tipos de programas y proyectos	Entrevista
Gestión de recursos			Monto de presupuesto y ejecución	Entrevista
		Gestión de las TIC	Cantidad de sistemas de utilización y sistemas relacionados	Entrevista
Servicio público (variable dependiente)	Calidad del servicio		Grado de calidad del servicio	Encuesta
		Sensibilidad	Encuesta	Cuestionario 02
		Confiabledad	Encuesta	Cuestionario 02
		Empatía	Encuesta	Cuestionario 02
		Seguridad	Encuesta	Cuestionario 02
		Elementos tangibles	Encuesta	Cuestionario 02

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Inductivo

El método inductivo es considerado como aquel método que parte de aspectos específicos asta elementos generales, de hecho, se integra de una secuencia de premisas que forman parte de un razonamiento, tratando de la identificación de resultados en forma particular se establecer escenarios reales. En este sentido, bajo este método se partió de un problema existente hasta determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones del estudio; para ello, se utilizó los hallazgos de esta investigación.

3.4.2. Analítico

Con respecto al método analítico permite la comprensión y explicación de mejor manera un fenómeno de estudio, posteriormente se lo analiza por partes que requiere el estudio de cada proceso para identificar los comportamientos y actitudes bajo un procedimiento lógico que permiten descomponer el problema en partes. Por tal motivo, en el presente estudio se analizó como incide la gestión pública en la prestación de los servicios públicos del Registro Civil de la ciudad de Tulcán.

3.4.3. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información primaria se utilizaron las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos

- Encuesta

Para la recopilación de información se utilizó la encuesta, siendo un procedimiento de investigación que se encarga de la recopilación de información primaria sobre un fenómeno de estudio o problema científico mediante instrumentos. Por tal motivo, esta técnica fue aplicada a la población de la ciudad de Tulcán para identificar como es el servicio público en el Registro Civil; para ello, se utilizó un cuestionario estructurado conformado por una serie de preguntas cerradas para su posterior análisis e interpretación.

- Entrevista

Por su parte, la entrevista se aplica para obtener amplia información sobre el fenómeno de estudio, siendo una técnica de recopilación en donde el entrevistado mantiene un diálogo con el entrevistador sobre un tema de interés, surgiendo además nuevas interrogantes que pueden ser respondidas conforme al problema de interés. Por tal motivo, esta técnica se aplicó a los funcionarios del Registro Civil de la ciudad de Tulcán para obtener amplia información sobre la gestión pública de esta institución y la incidencia en el servicio público que se presta a la ciudadanía; para ello, se utilizó un cuestionario semiestructurado conformado por una serie de preguntas abiertas para ser procesada y analizada.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población

La población es definida como un conjunto de personas u objetos que son sujetos de estudio en una investigación, siendo los informantes que comparten similares características, rasgos o necesidades, es decir, mantiene ciertas conductas y comportamientos en común. Por tal motivo, la población sujeta de este estudio en la presente investigación fueron los habitantes del cantón Tulcán y los funcionarios del Registro Civil de este cantón.

3.5.2. Muestra

Debido a la gran cantidad de informantes de la ciudad de Tulcán fue necesaria aplicar el cálculo de muestra, para ello, es importante mencionar que esta investigación utilizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple, en donde cualquier habitante del cantón Tulcán puede ser sujeto de estudio debido que el Registro Civil presta un servicio público, en este sentido, es importante mencionar que para el cálculo muestral se utilizó datos proyectados según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, siendo para el año 2023 un total de 105.754, por tal motivo, se utilizó la muestra de la población finita como se exhibe a continuación:

Calculo muestral

Donde:

N: Población o universo (105.754)

Z: Nivel de confianza (95%, equivalente a 1,96)

e: Error muestral (5%)

p: Proporción de aceptación (0,5)

q: Proporción de rechazo (0,5)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 105.754}{0,05^2 * (105.754 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 105.754}{0,0025(105.753) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{101,566.142}{265.3429}$$

$$n = 383$$

Según el cálculo de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un error del 5% el total de informantes fue de 383 personas de la ciudad de Tulcán.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el siguiente apartado se exhiben los principales hallazgos de la investigación, para ello, los resultados de las encuestas fueron analizados e interpretados mediante la ayuda de la estadística descriptiva, para ello, se llevó a cabo un proceso de tabulación e ingreso en el programa estadístico SPSS. Por tal motivo, a continuación, se muestran los principales resultados

4.1.1. Resultados de encuestas

Las instalaciones del Registro Civil son adecuadas y están en buen uso

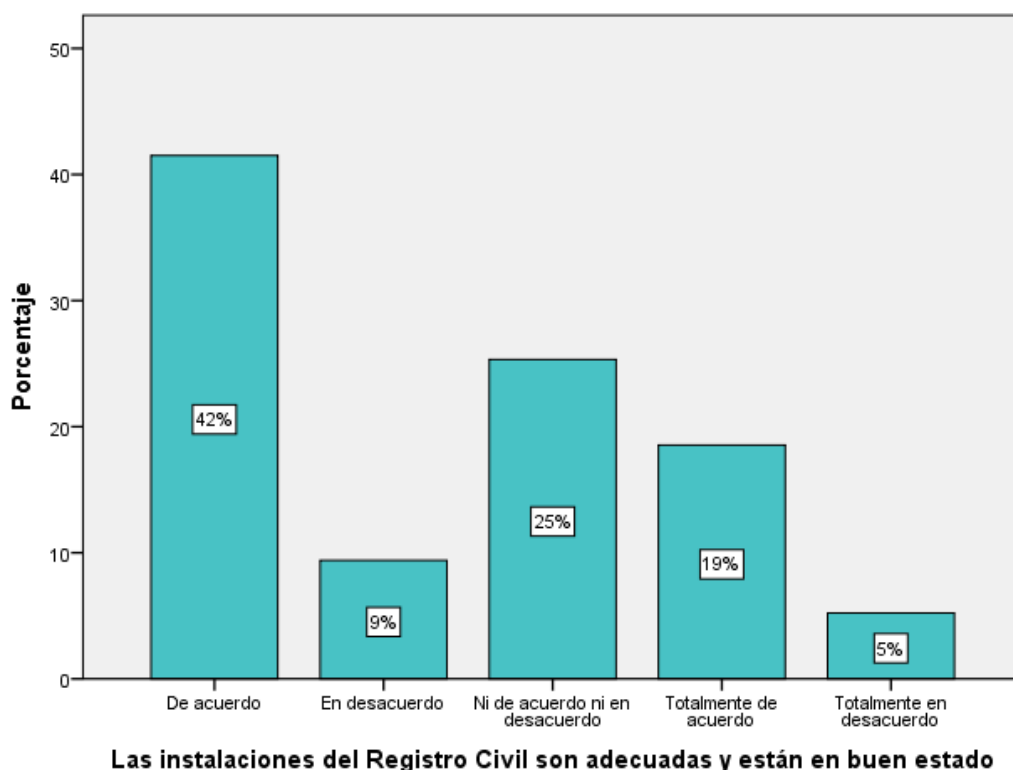


Figura 3. Instalaciones de la institución

Según los resultados obtenidos a la población de la ciudad de Tulcán se puede identificar que la mayoría de la población menciona que están de acuerdo con las instalaciones físicas del Registro Civil, seguido de un inferior porcentaje que mostró una postura neutral, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras tanto,

se puede observar que las personas que mencionaron estar en desacuerdo son escasas, lo cual se puede identificar que las instalaciones del Registro Civil cumplen con las expectativas de la población. Esto debido que existe una renovación de las instalaciones según los servicios que presta esta institución.

Los espacios de atención son organizados y limpios

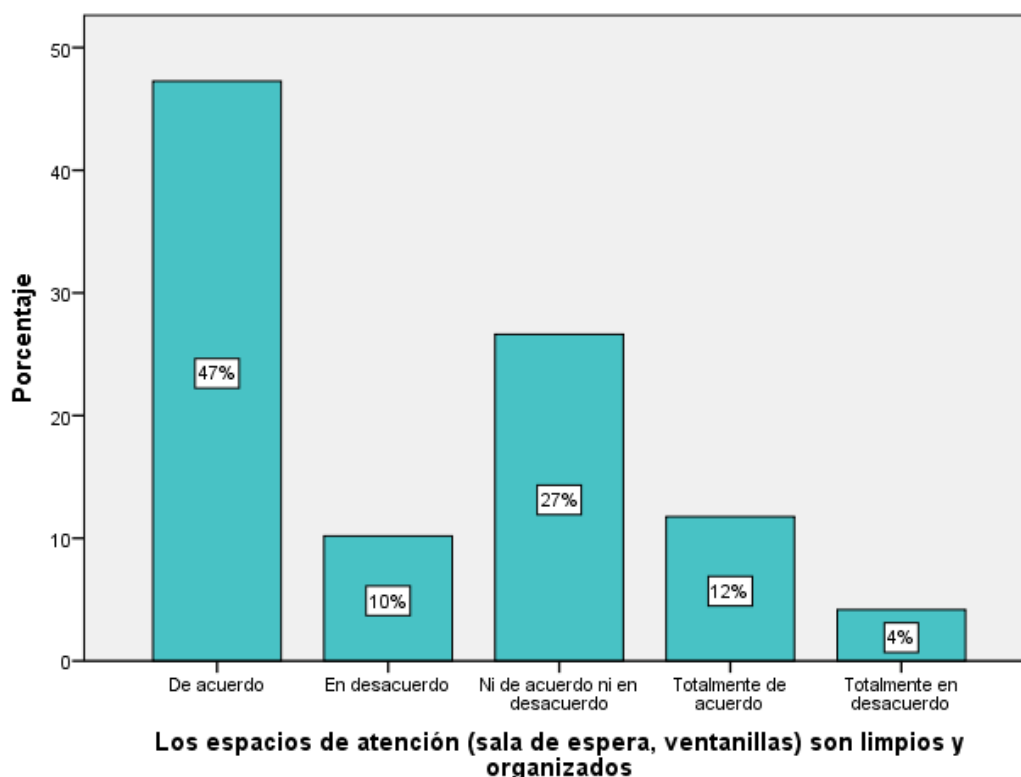


Figura 4. Organización de espacios

Con respecto a los espacios de atención se puede identificar que existe una alta expectativa de los usuarios que asisten al Registro Civil de la ciudad de Tulcán, debido que la mayoría está de acuerdo que estas instalaciones como ventanillas y salas de espera estén organizadas y limpias; seguido de un inferior porcentaje que mostró una postura neutral, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la organización y limpiezas; mientras tanto, se puede identificar que son escasas las personas que afirmaron estar en desacuerdo, por lo tanto, se obtiene que los espacios de atención si cumplen con las necesidades de los usuarios.

Los empleados de la institución tienen buena presencia

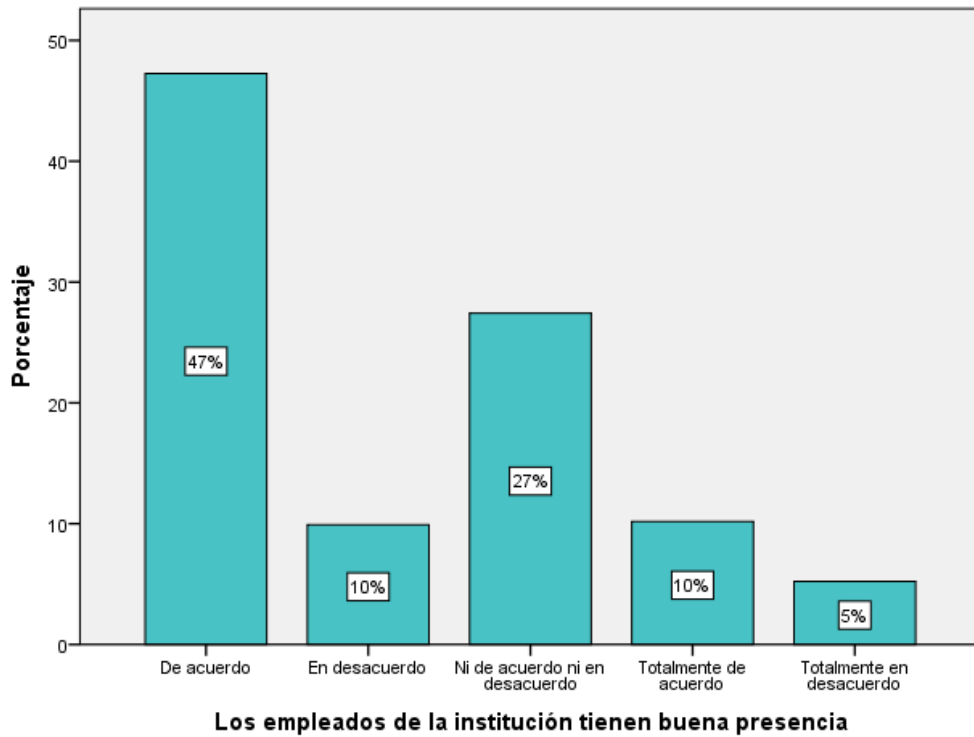


Figura 5. Presencia de los empleados

En relación e la presentación del personal que labora en las oficinas del Registro Civil de la ciudad de Tulcán se obtuvo que la mayoría de la población menciona que esa de acuerdo con la presencia de los empleados; seguido de un inferior porcentaje que mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que mencionaron estar en desacuerdo sobre la presencia del personal, por tal motivo, se puede identificar que existen altas expectativas de los usuarios frente a la presentación de los servidores públicos del Registro Civil.

El material asociado con el servicio es visualmente atractivo

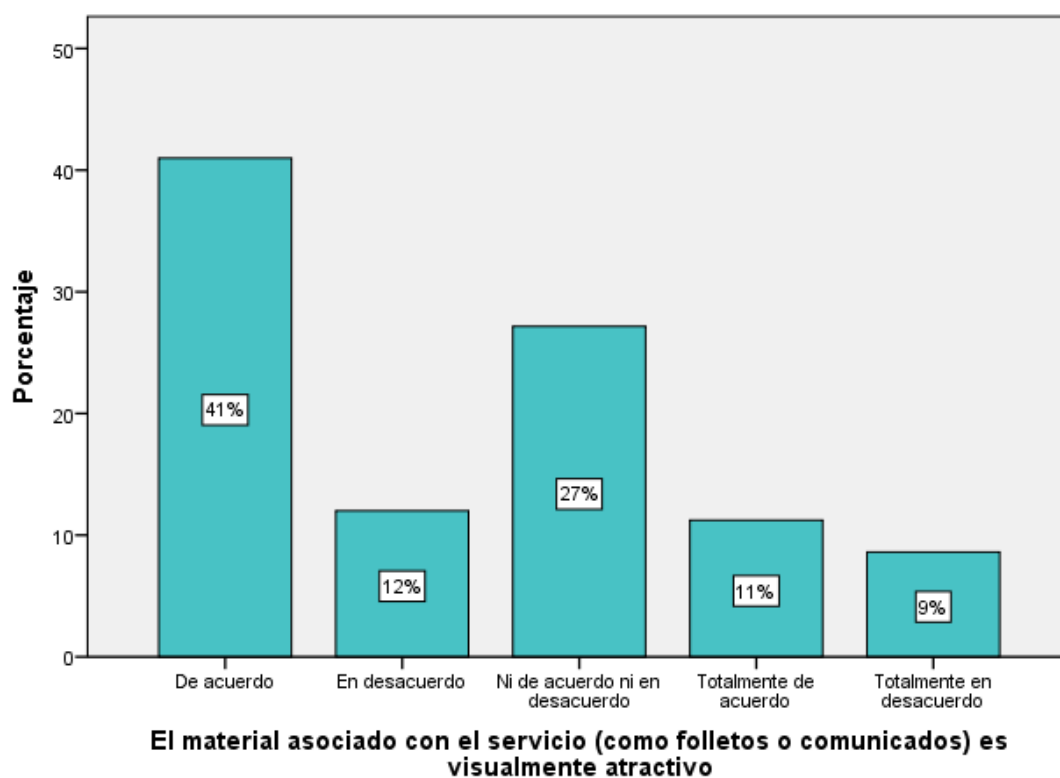


Figura 6. Material atractivo

Los comunicados folletos que existen dentro de las instalaciones del Registro Civil son los adecuados según a población de la ciudad de Tulcán, por tal motivo, se puede identificar que 4 de cada 10 personas mencionaron estar de acuerdo con el material del servicio como folletos o comunicador son visualmente atractivos, mientras tanto, se puede observar que existe un escaso porcentaje que menciona no estar de acuerdo con estos materiales, obteniendo como resultado que los comunicados o folletos que existen dentro de esta entidad si cumple con las expectativas de los usuarios.

La institución muestra interés en solucionar cuando tiene un problema

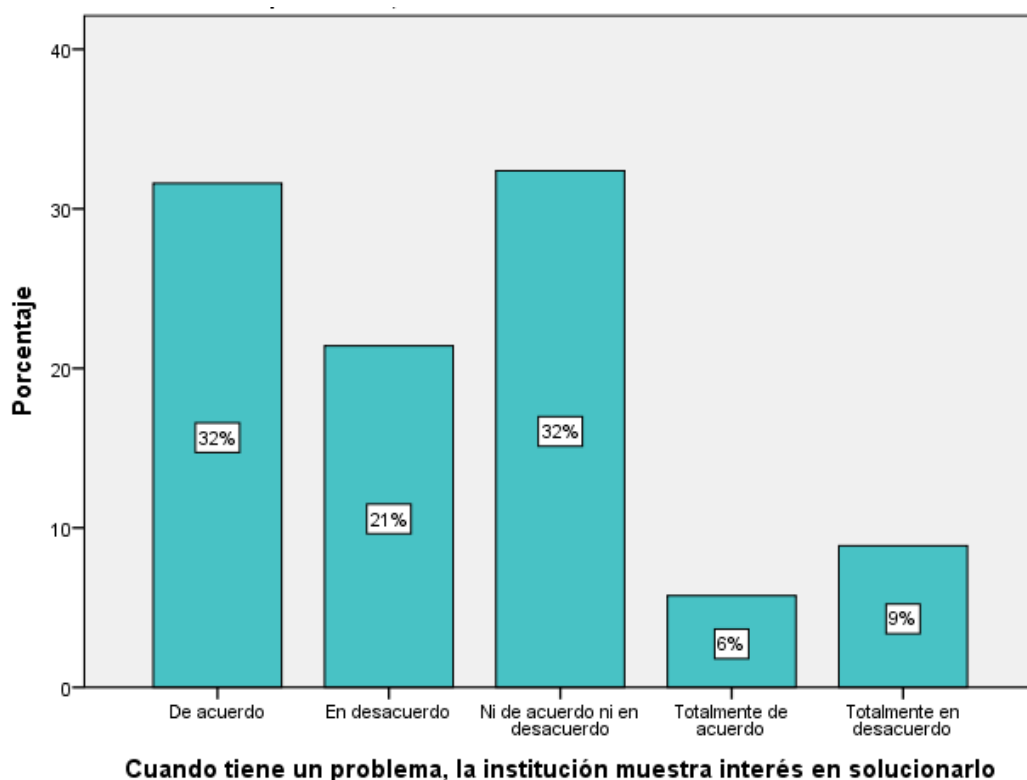


Figura 7. Interés de solucionar los problemas

Con respecto al interés que tiene el Registro civil para solucionar un problema de la población la mayoría menciona estar de acuerdo y también mostró una postura neutral, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras tanto, se puede evidenciar que existe un porcentaje significativo de las personas que están en desacuerdo que esta institución les muestra interés por solucionar sus problemas, representando el 21% y el 9% que está en total desacuerdo, es decir, 3 de cada 10 personas mencionaron que el Registro Civil cuando tiene algún tipo de problema sobre sus servicios no muestran ningún tipo de interés por solucionarlo en el menor tiempo posible.

El servicio recibió coincide con la información que ofrece el personal

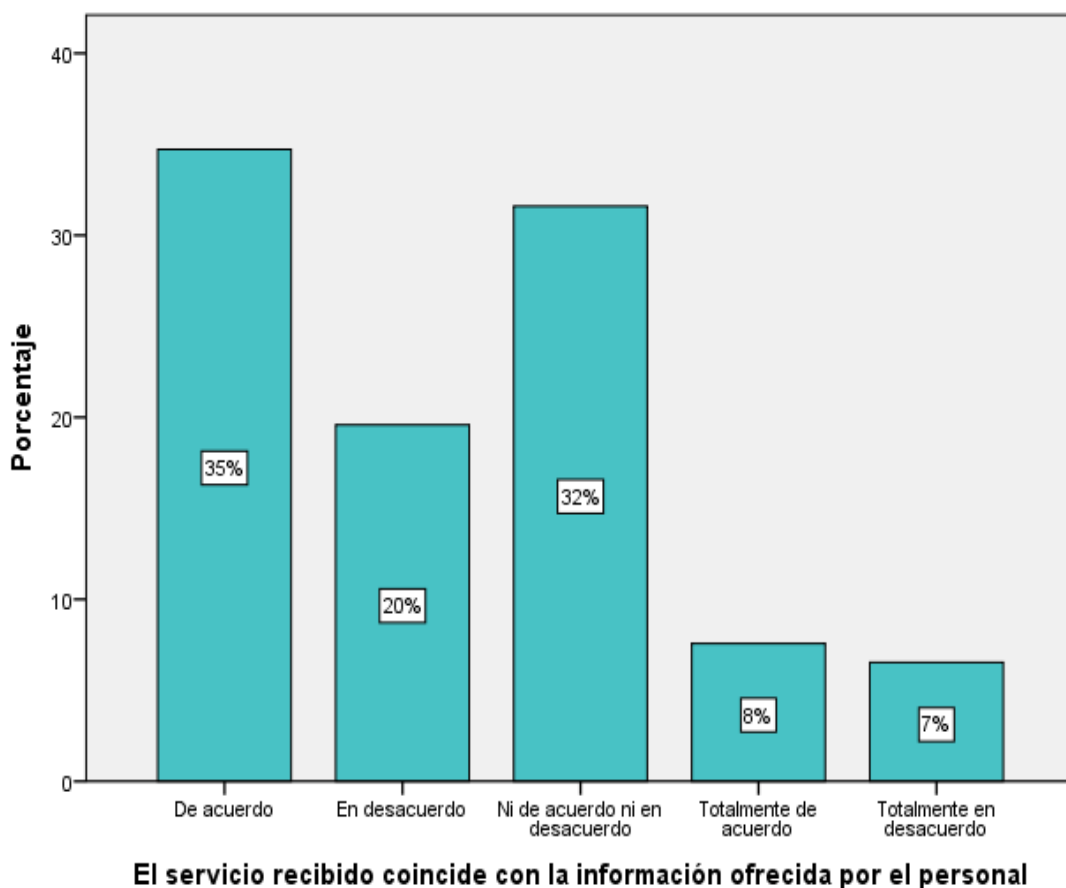
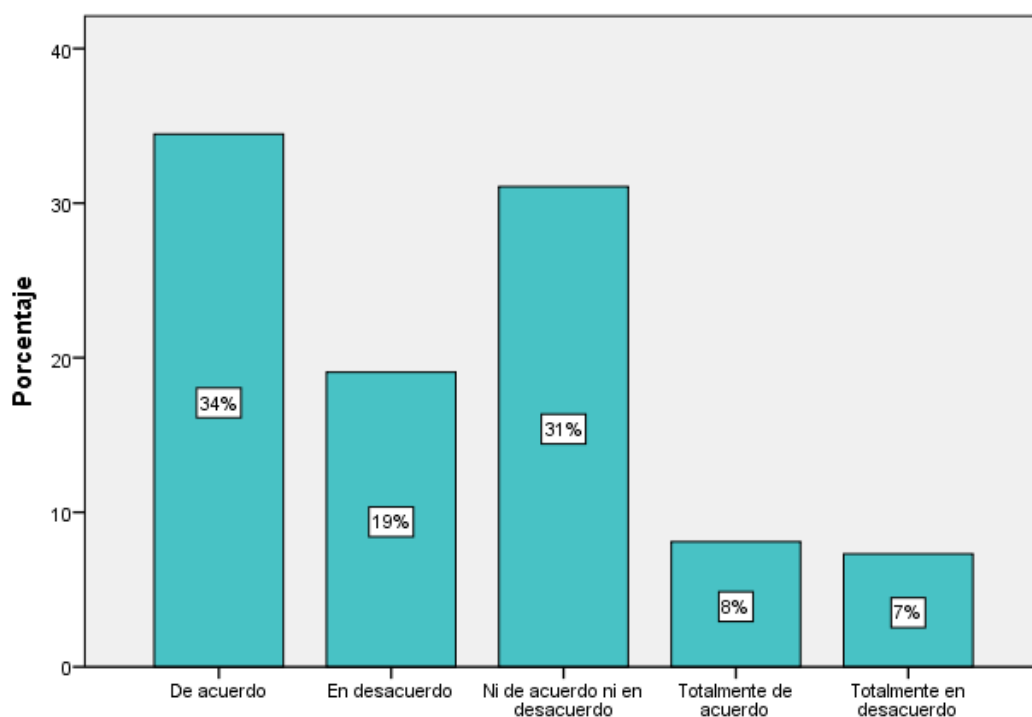


Figura 8. Servicio e información del personal

El servicio que percibe la población en la mayoría de los casos mencionó que, si están de acuerdo con los ofrecidos por el personal que labora en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, puesto que se puede evidenciar que existe un superior porcentaje que afirmó estar de acuerdo, seguido de aquellos que mencionaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Sin embargo, se puede identificar que existe un porcentaje significativo que menciona estar en desacuerdo, representados con el 20%, mientras que el 7% afirmó que está en total desacuerdo, por tal motivo, se puede identificar que 3 de cada 10 personas afirman que los servicios recibidos no coinciden con la información ofrecida por el personal que labora en esta institución.

La institución brinda sus servicios en el momento que promete hacerlo



La institución lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo

Figura 9. Servicios en el momento que lo promete hacer

En relación de los servicios que presta el Registro Civil en el tiempo establecido se pudo identificar que la mayoría de la población de la ciudad de Tulcán mencionaron que está de acuerdo que esta institución siempre lleva a cabo sus servicios en el momento que prometió hacerlo; seguido de inferior porcentaje que mencionaron estar en desacuerdo, es decir, 2 de cada 10 personas no están de acuerdo con la prestación de los servicios de esta institución en el momento que prometió hacerlo, sin embargo, se pudo identificar que son escasas las personas que afirmaron estar en total desacuerdo.

Los tramites se realizan de manera correcta y sin errores

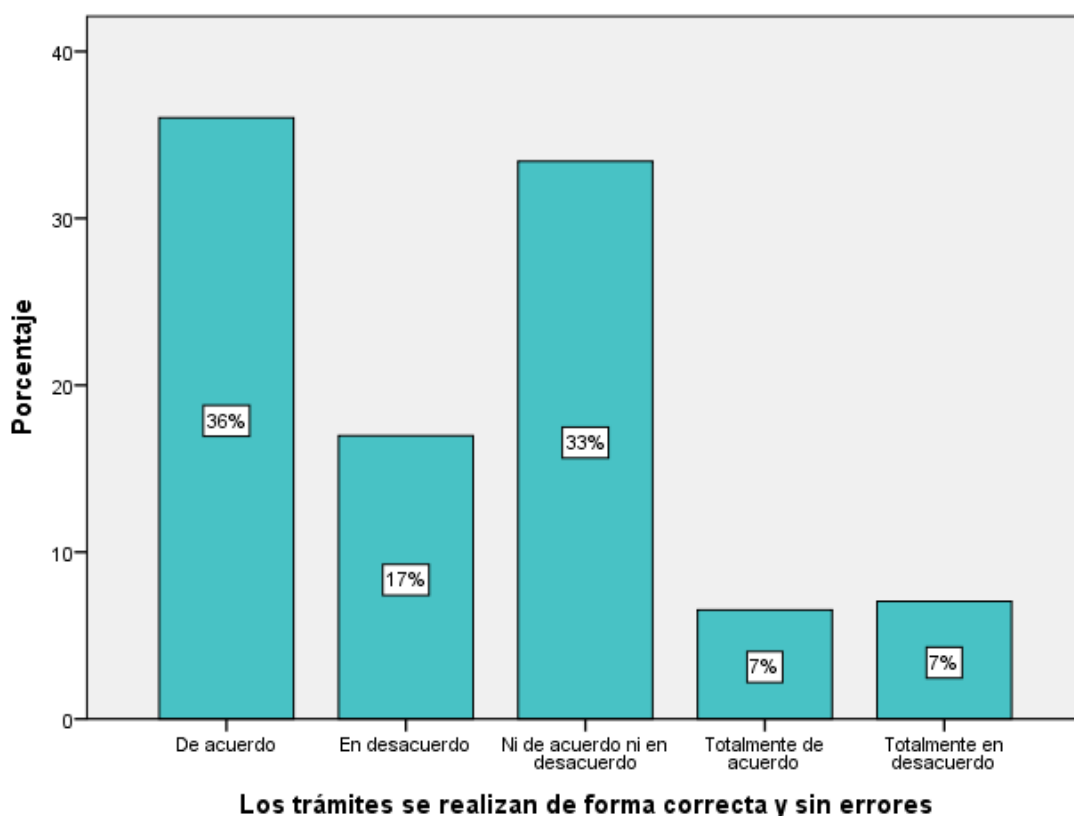


Figura 10. Tramites sin errores

Con respecto a la ejecución de los tramites de manera correcta y sin errores se puede identificar que la mayoría de la población del cantón Tulcán mencionaron que están de acuerdo con los tramites que se realizan, representando el 36%, seguido de un inferior porcentaje que mostró una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por su parte, se puede identificar que existe un porcentaje del 24% que mencionaron estar desacuerdo y totalmente desacuerdo sobre la realización de trámite de manera correcta y sin errores, es decir, 1 de cada 4 personas no está de acuerdo con los tramites que se realizan en esta institución.

El tiempo de espera es razonable

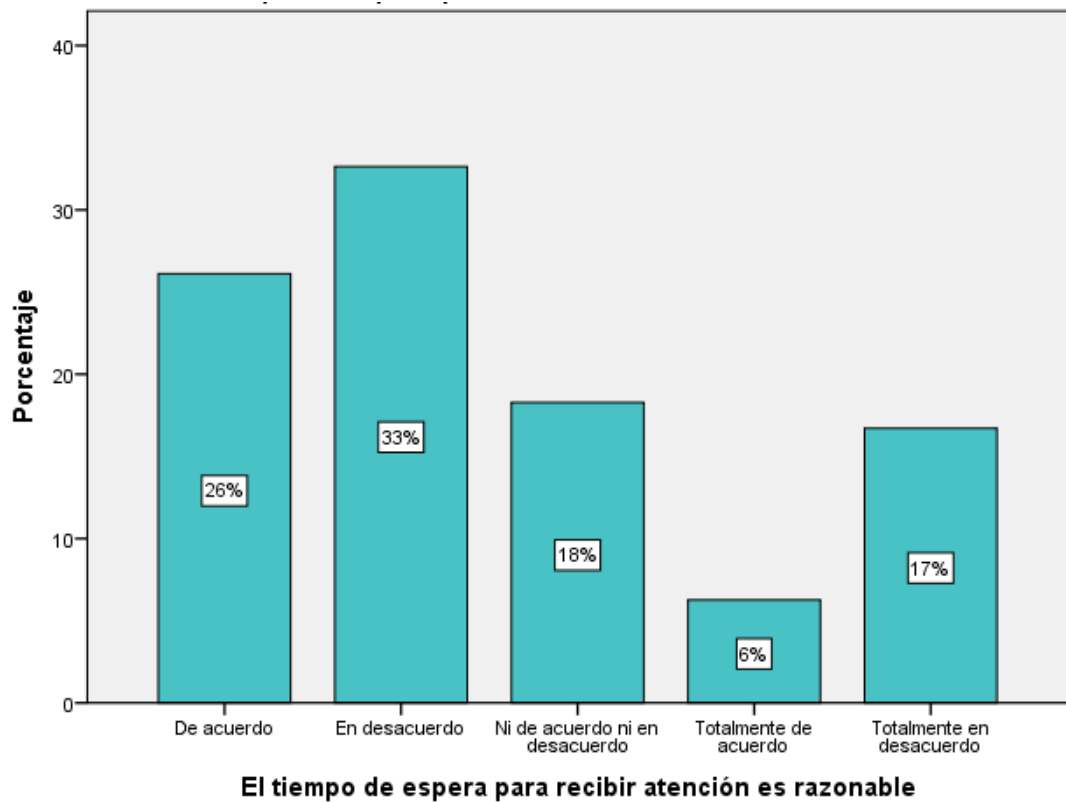


Figura 11. Tiempo de espera

El tiempo de atención o de espera parece ser un factor que requiere mejorar en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, esto debido que la mayoría de la población menciona estar en desacuerdo con el tiempo de espera para recibir la atención, es decir, el tiempo de atención no cumple con las necesidades de la población, esto por la existencia de demoras en realizar los trámites, seguido de un inferior porcentaje que mencionó estar de acuerdo, mientras tanto, son escasas las personas que afirmaron estar totalmente de acuerdo con los tiempos de espera para recibir una atención razonable.

Los procesos de atención de atención son eficientes y ágiles

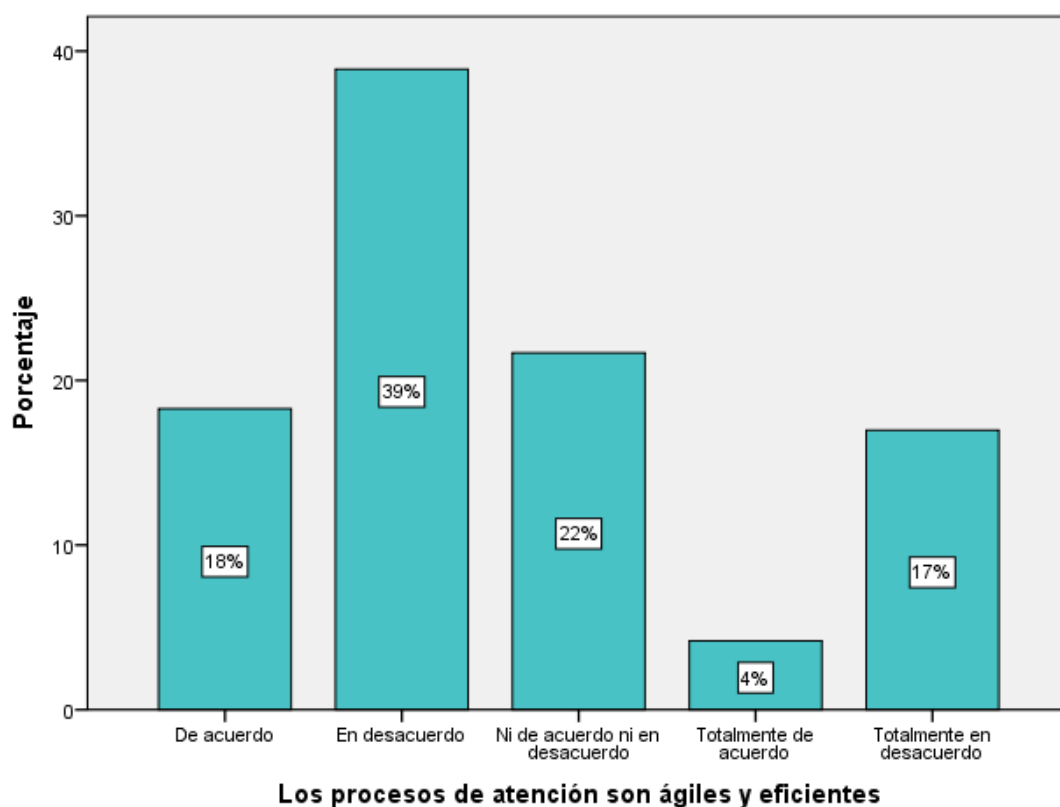


Figura 12. Procesos ágiles y eficientes

En relación de la agilidad en los procesos de atención se puede identificar que la mayoría de la población del cantón Tulcán mencionaron que están en desacuerdo con la eficiencia de los procesos, es decir, se puede observar un porcentaje significativo que afirmaron no estar de acuerdo con la agilidad en los procesos; seguido de un grupo inferior que mostró una postura neutral, es decir, ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por su parte, las personas que mencionaron estar de acuerdo son escasas, lo cual representan un porcentaje del 21%, esto significa que 2 de cada 10 personas si están de acuerdo con la agilidad y eficiencia en la atención.

Los empleados del Registro Civil están dispuestos a ayudar

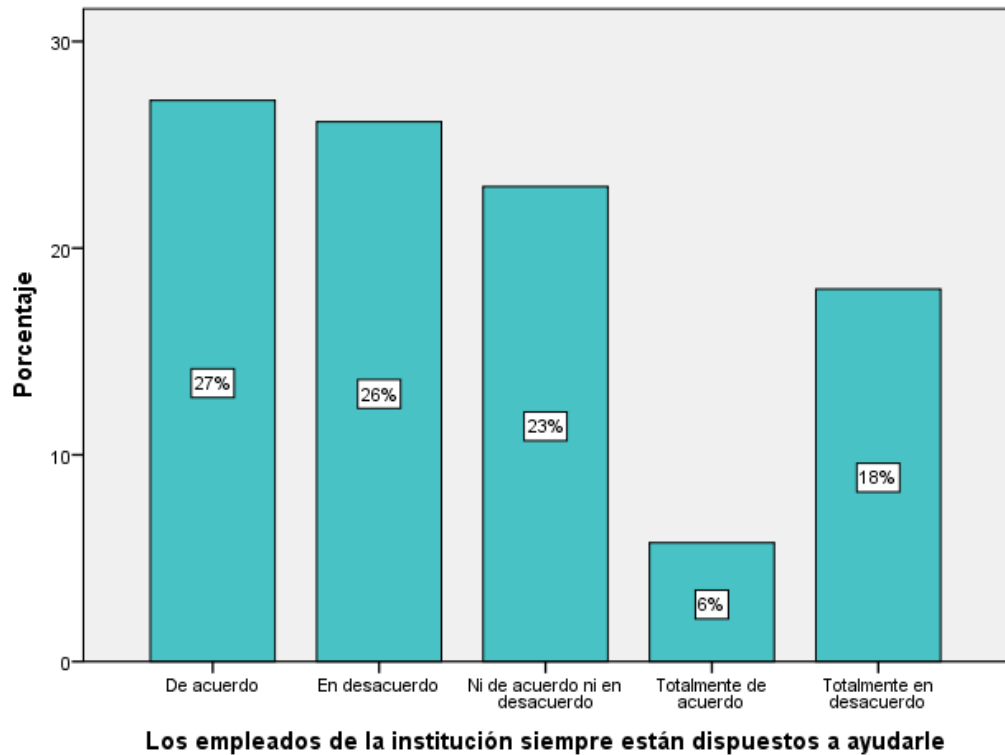


Figura 13. Disponibilidad de ayudar

En relación de la ayuda que ofrecen los empleados del Registro Civil de la ciudad de Tulcán existe un criterio dividido entre las personas que mencionaron estar de acuerdo y en desacuerdo, representando el 27% y 26% respectivamente; mientras que un grupo inferior muestra una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que mencionaron estar de acuerdo con la predisposición de los empleados para ayudarles, lo cual demuestra una baja perspectiva de la población frente a los servicios que ofrece el Registro Civil de la ciudad de Tulcán.

El personal brinda una atención oportuna y clara en los tramites.

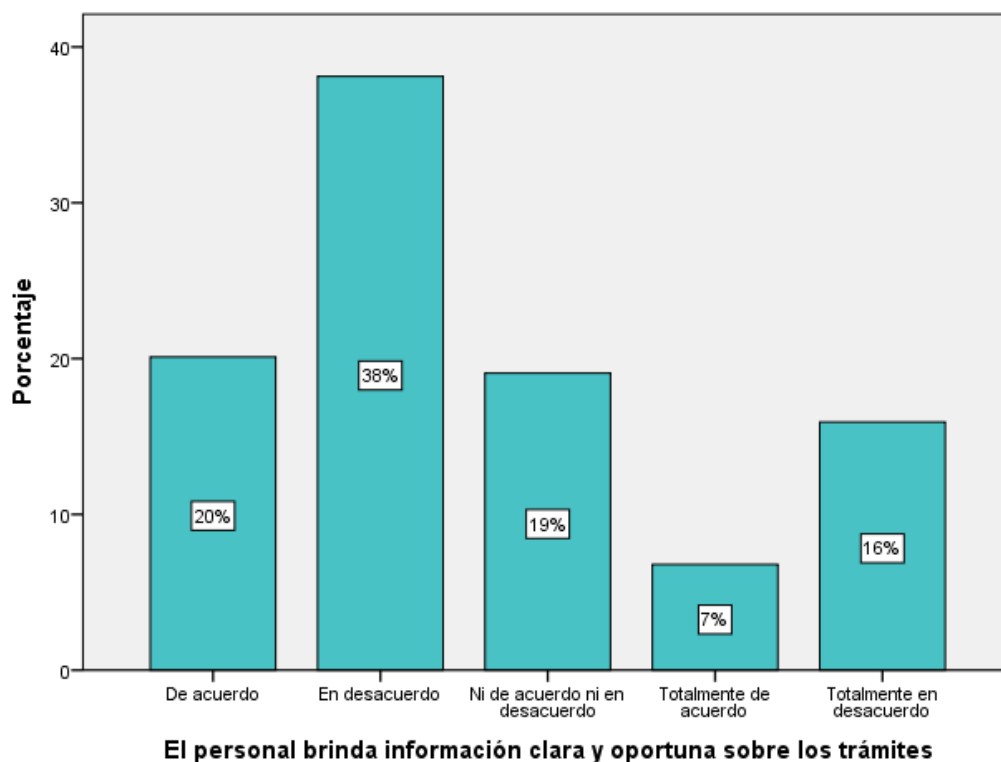


Figura 14. Atención clara y oportuna

Desde la perspectiva de los usuarios del Registro Civil de la ciudad de Tulcán mencionaron en su mayoría estar en desacuerdo sobre la información que brinda el personal, esto debido que no es clara y oportuna sobre los tramites, representando un superior porcentaje, mientras tanto, se puede evidenciar que tan solo el 7% de la población afirmó estar totalmente de acuerdo con la información que brinda el personal, por lo tanto, se puede identificar que no existe una alta expectativa de los usuarios frente a la información que brinda el personal que labora en esta institución.

El comportamiento de los empleados inspira confianza

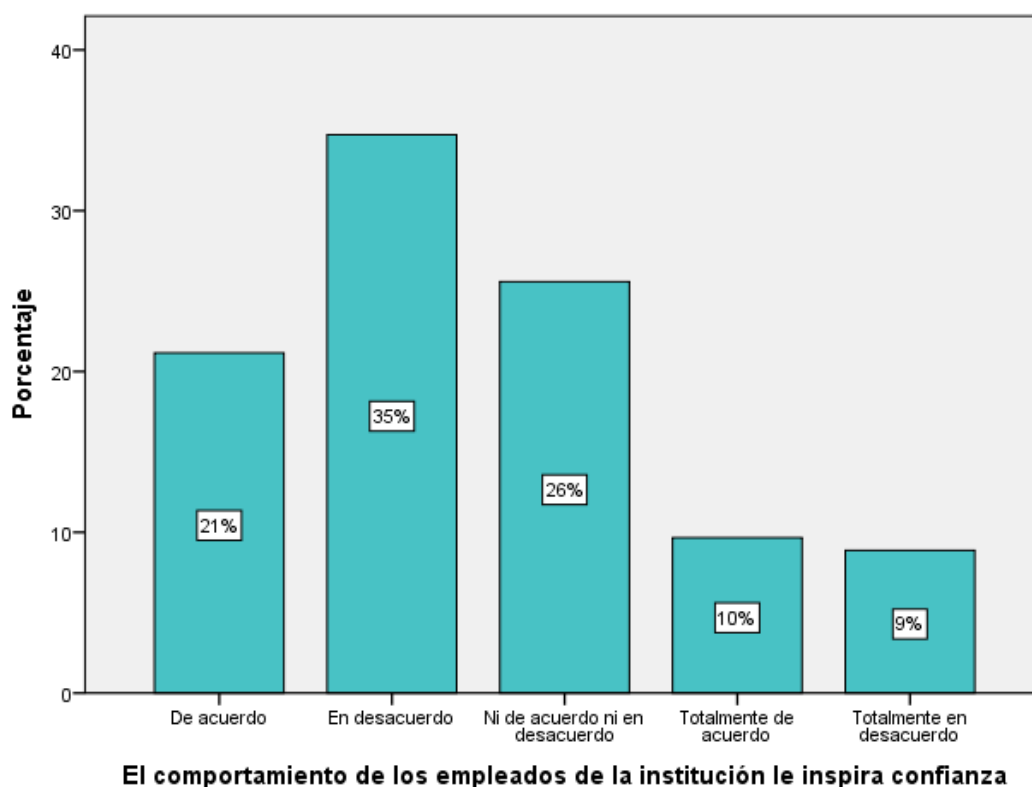


Figura 15. Comportamiento de los empleados

Ahora bien, en relación del comportamiento de los empleados del Registro Civil y la generación de confianza en el usuario la mayor parte de la población del cantón Tulcán menciona que está en desacuerdo, es decir, que la atención del personal no les genera confianza, seguido de un inferior porcentaje que señalo no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras tanto, se puede observar que la población que está de acuerdo con el comportamiento de los empleados y la generación de confianza son escasos, identificando que es necesario fortalecer el comportamiento del funcionario para cumplir con todas las necesidades de los usuarios.

El personal demuestra conocimientos para realizar todos los tramites

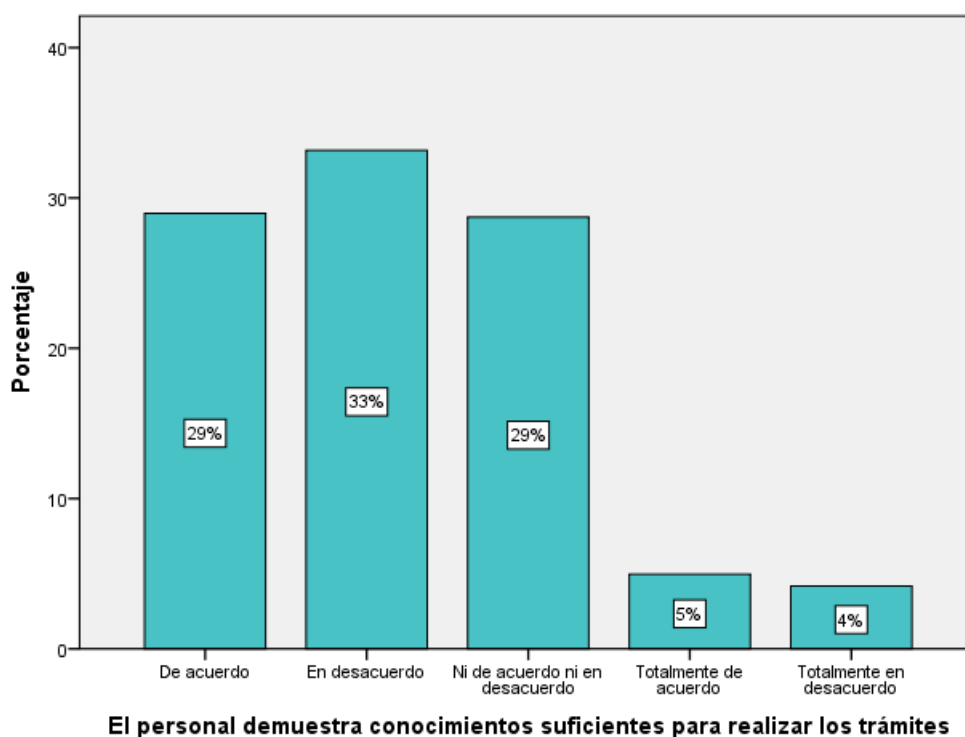


Figura 16. Conocimiento del personal

El conocimiento de los funcionarios es un factor de suma importancia para cumplir con los tramites de los usuarios en los tiempos establecidos según las necesidades de los usuarios, por tal motivo, los resultados de este estudio demuestran que la mayoría de la población el cantón Tulcán afirmo que están en desacuerdo, es decir, el personal o los funcionarios del Registro Civil no demuestran el conocimiento suficiente para la ejecución de los tramite, esto debido que escasas las personas que mencionaron si existir los suficientes conocimientos, esto quizá por la limitada capacitación de los funcionarios.

Los empleos de la institución demuestran cortesía

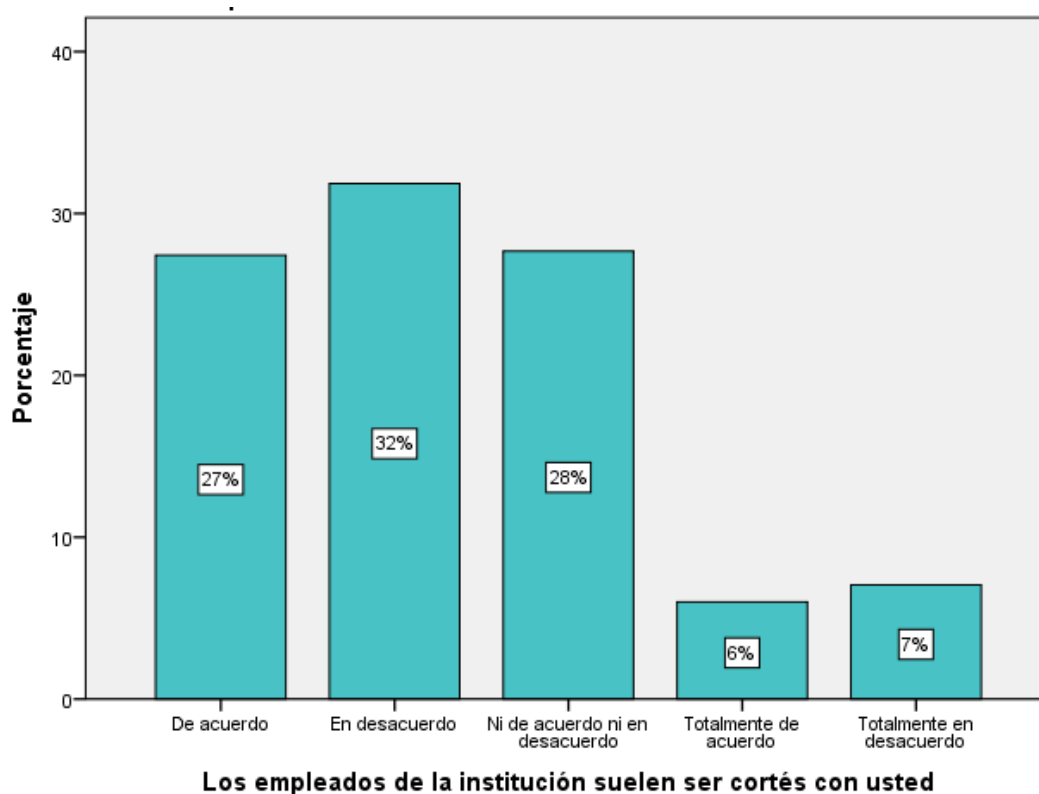


Figura 17. Cortesía del personal

La cortesía forma parte de la satisfacción del usuario al momento de percibir un servicio, por lo tanto, los resultados muestran que la mayoría de la población está en desacuerdo sobre la cortesía de los empleados del Registro Civil en relación de las necesidades o atención al cliente, seguido de un inferior porcentaje que menciona estar de acuerdo; no obstante, se puede identificar que son escasas las personas que mencionaron estar totalmente de acuerdo, esto permite identificar que la cortesía es un valor que requiere de mejorar en la atención al cliente del Registro Civil, debido que la mayoría de la población tiene una baja percepción sobre la cortesía de los funcionarios.

Los empleados de la institución tienen conocimientos para responder a las inquietudes

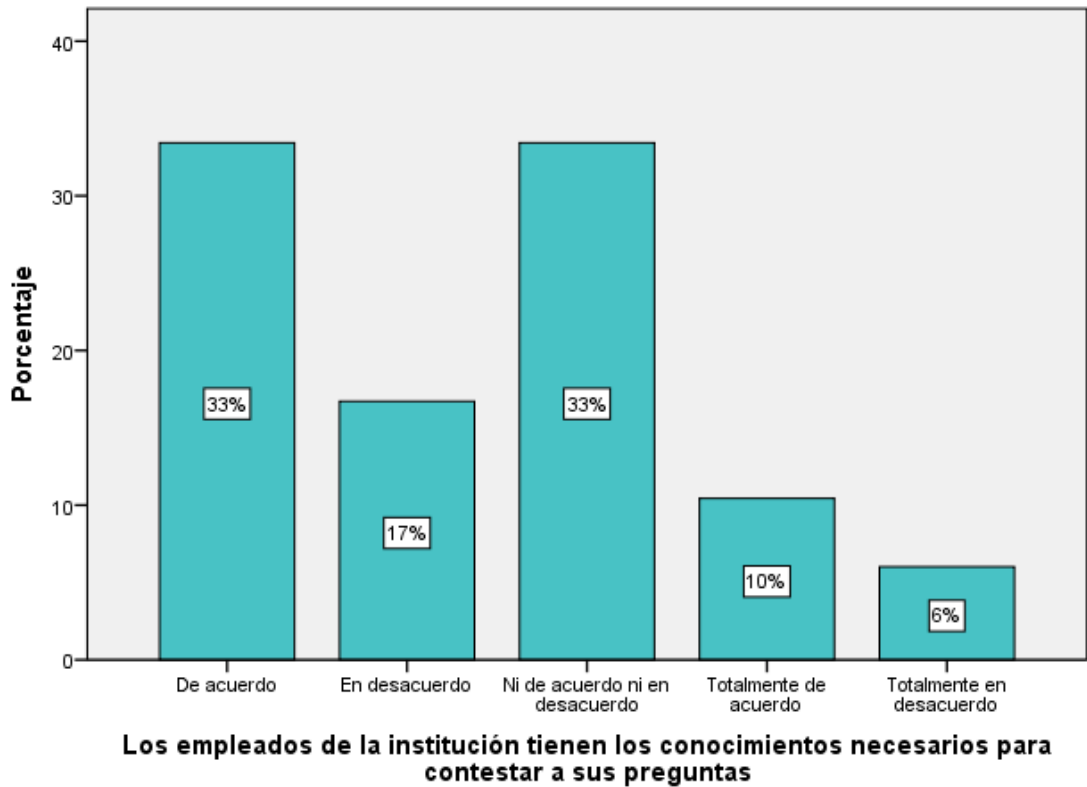


Figura 18. Conocimientos para responder a las inquietudes

En relación de la respuesta a las inquietudes de los usuarios se puede identificar que la mayoría de la población de la ciudad de Tulcán mostraron una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el conocimiento de los funcionarios para contestar las preguntas, un similar porcentaje sostuvo estar de acuerdo, no obstante, se puede identificar que son escasas las personas que mencionaron estar en desacuerdo, por esta razón se puede identificar que los empleados de la institución si tiene los conocimientos necesarios para responder a las inquietudes de los usuarios.

La institución proporciona atención personalizada

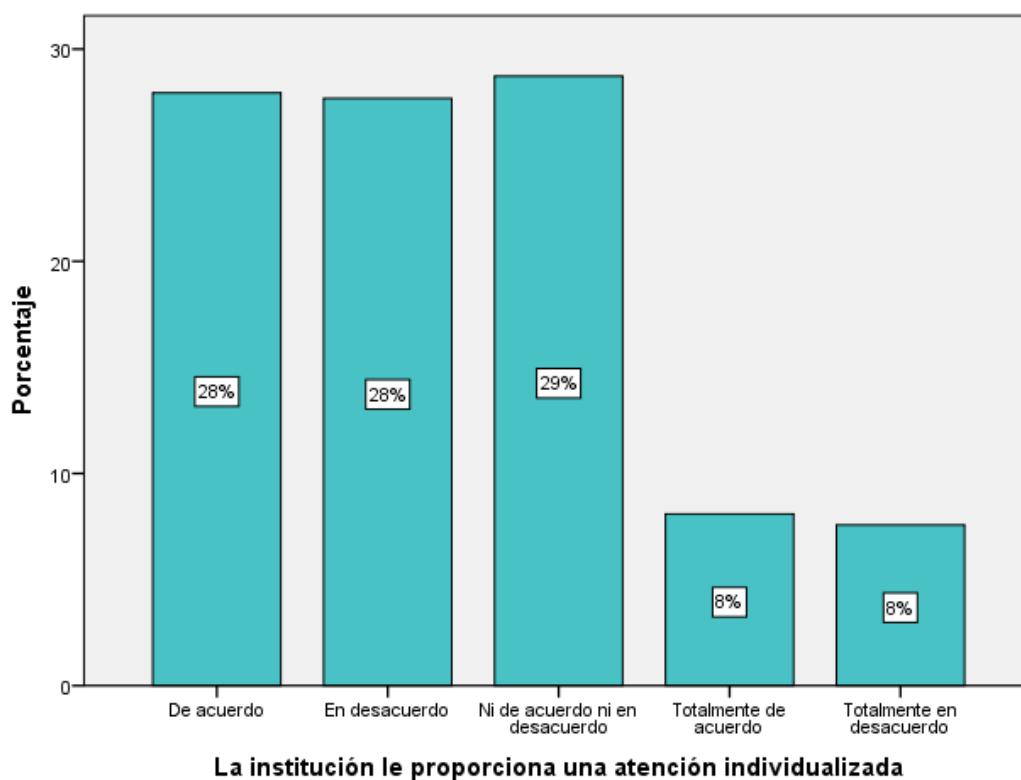


Figura 19. Atención personalizada

En relación de la atención individualizada se puede observar que existen similares criterios en la población de Tulcán debido que el 28% mencionó estar de acuerdo, similar porcentaje afirmó que está en desacuerdo y mostró una postura de acuerdo y desacuerdo, sin embargo, se puede identificar que son escasas las personas que mencionaron estar en total acuerdo, por lo tanto, se puede identificar que el Registro Civil les proporciona una atención personalizada pero no siempre.

La institución tiene horarios adecuados para los usuarios

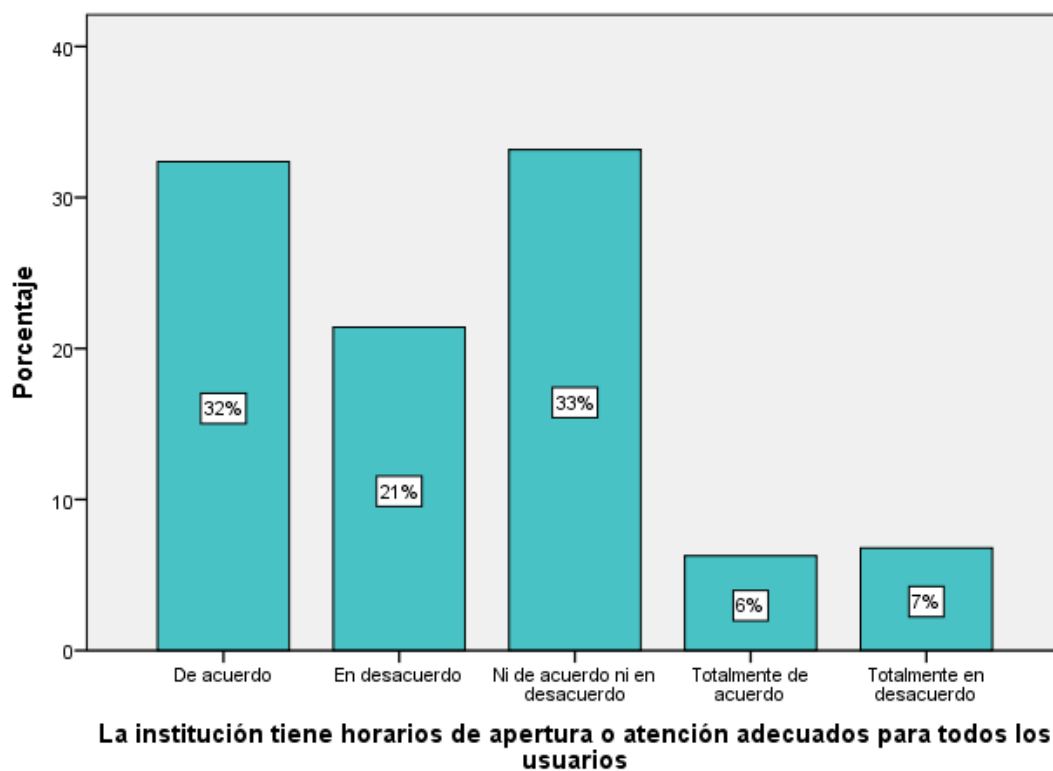


Figura 20. Horario de atención

Por su parte, los horarios de atención han sido un factor clave para la atención en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán, por lo tanto, se puede observar que la mayoría de la población de este cantón menciona que está de acuerdo con los horarios de apertura y atención para todos los usuarios, un grupo inferior mostró una postura neutra, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo, se puede identificar que son escasas las personas que afirmaron estar totalmente de acuerdo con los horarios de atención.

Los empleados de la institución brindan una atención personalizada

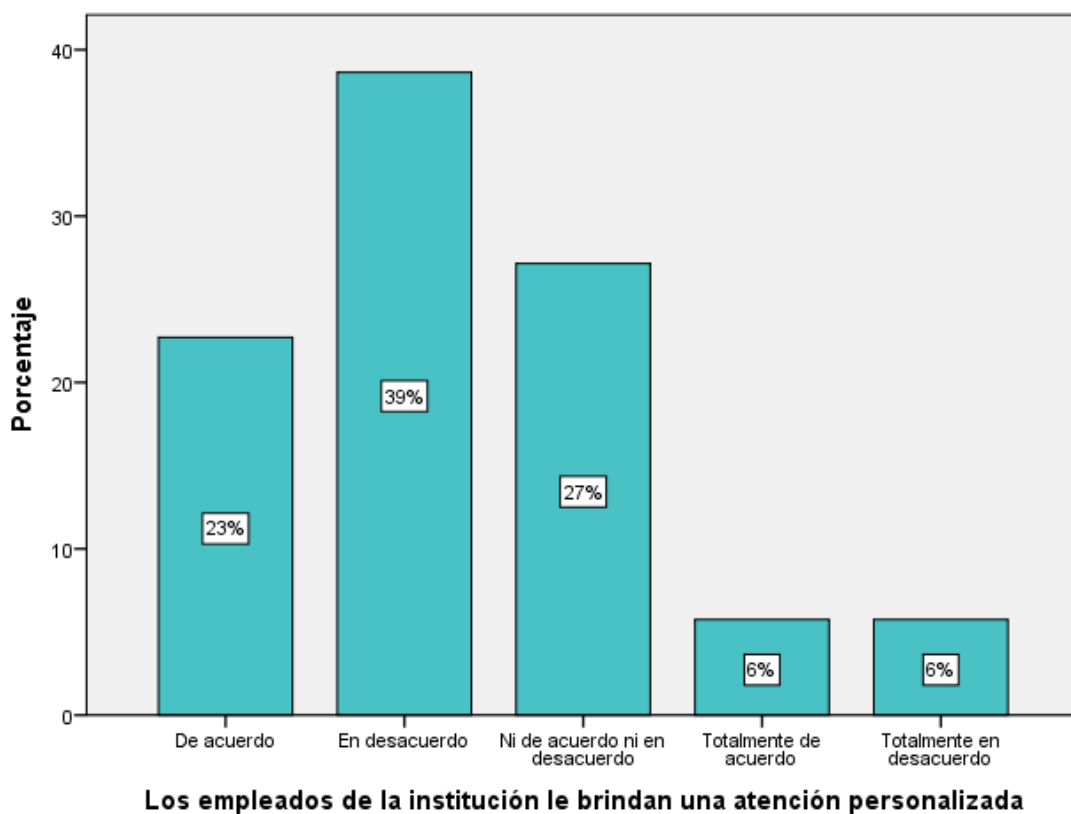


Figura 21. Nivel de atención

Con respecto a la atención personalizada del personal que labora en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán se puede evidenciar que la mayoría de los usuarios afirmaron mencionaron estar en desacuerdo es decir, el personal que labora en esta institución no brinda una atención personalizada en relación de las necesidades de los usuarios, seguido de un inferior porcentaje que menciona no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que afirmaron estar de acuerdo, esto evidencia la necesidad de establecer mejoras en la atención del personal.

La institución se interesa por actuar de modo más conveniente para usted

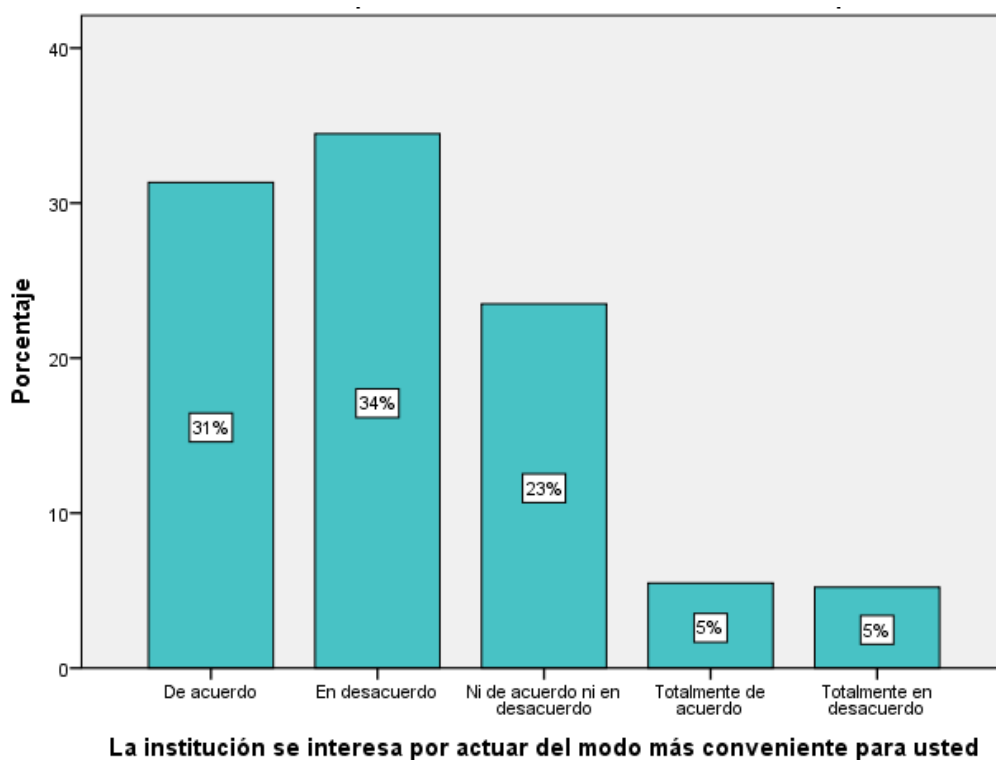


Figura 22. Actuación conveniente

El actuar del Registro civil ha sido quizá un principal factor que incide en la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, en los resultados obtenidos se puede identificar que la mayoría de la población está en desacuerdo, es decir, que esta institución no se interesa en poder actuar de la manera más conveniente para los usuarios, seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo, mientras tanto, las personas que mencionaron estar totalmente de acuerdo son escasas, lo cual refleja que es necesario que el Registro Civil muestre a los usuarios su interés por cumplir las necesidades de esta población.

Los empleados de la institución comprenden las necesidades específicas

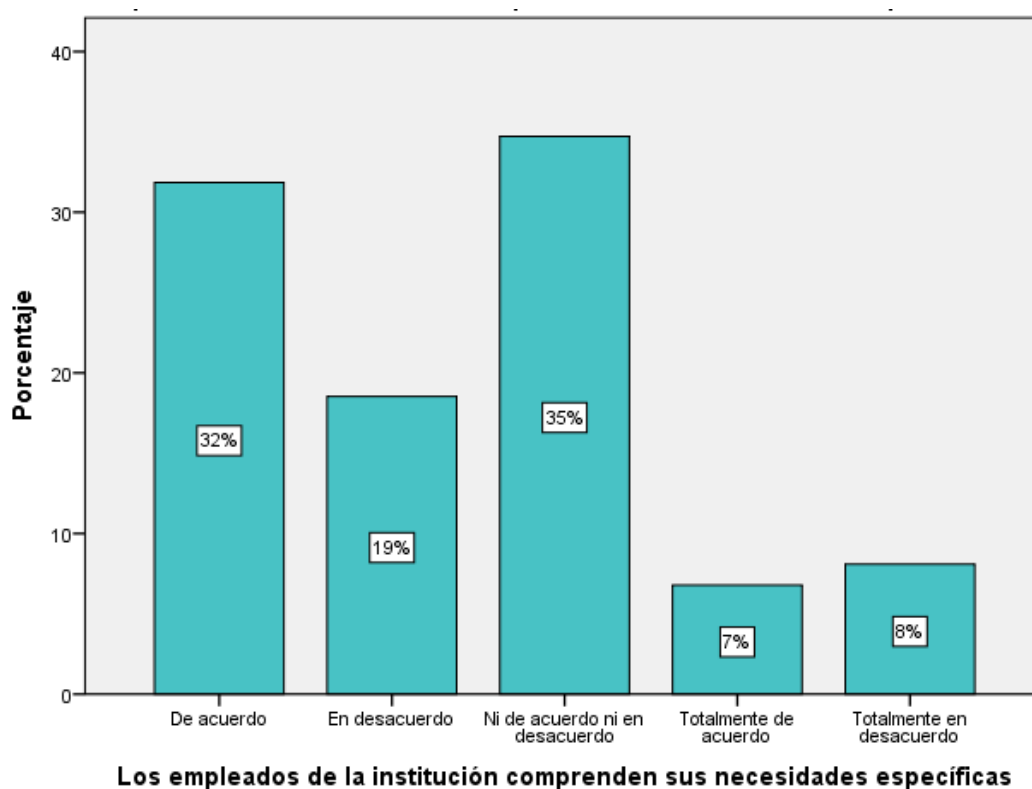


Figura 23. Comprensión de las necesidades

Se puede identificar que la mayoría de los usuarios del Registro Civil de la ciudad de Tulcán mostraron una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la comprensión de sus necesidades específicas, por lo tanto, se puede identificar que los funcionarios de esta institución no cumplen con sus necesidades, seguido de un porcentaje inferior que mencionó estar de acuerdo; mientras tanto, las personas que mencionaron estar en total acuerdo son escasas, por lo tanto, se obtiene que es necesario realizar mejoras en las necesidades específicas de los usuarios.

4.1.2. Resultados de entrevistas

Entrevista a la Representante Legal: Ing. Cristina Montenegro

Tabla 5. Entrevista

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuáles son las acciones que la institución realiza para mejorar la atención en los usuarios?	La institución ha implementado varias acciones, como la capacitación continua del personal, la mejora de los procesos internos para reducir tiempos de espera y la incorporación de herramientas tecnológicas que facilitan los trámites. Además, se busca mantener una atención más cercana, empática y orientada a resolver las necesidades del usuario de forma eficiente.
2. ¿Cómo planifica y organiza el trabajo del personal para garantizar la eficiencia?	La planificación se realiza mediante cronogramas de actividades, distribución clara de responsabilidades y seguimiento permanente del cumplimiento de metas también se realizan reuniones de coordinación para revisar avances identificar problemas y ajustar acciones según las necesidades del servicio.
3. ¿Cómo describiría el compromiso del personal en el cumplimiento de horarios, tiempos de atención y metas institucionales?	El personal mantiene un compromiso alto se logra evidenciar responsabilidad en el cumplimiento de horarios, disposición para atender al usuario y esfuerzo por alcanzar las metas establecidas. Cuando se presentan dificultades, se trabaja en equipo para mantener la calidad del servicio.
4. ¿Se han realizado capacitaciones para mejorar la prestación de los servicios de la institución? ¿Con que frecuencia se realizan?	Si se realizan capacitaciones de manera periódica. Dependiendo del tema, pueden ser mensuales o trimestrales estas capacitaciones ayudan a fortalecer habilidades técnicas y de atención al cliente lo que impacta directamente en un mejor servicio.
5. ¿Qué criterios utiliza la institución para definir los temas de capacitación y asegurar que estos respondan a las necesidades reales del servicio que presta?	Se consideran las necesidades detectadas en la atención diaria al ciudadano los cambios normativos actualizaciones tecnológicas y las sugerencias del personal la idea es que la capacitación responda realmente a los problemas o desafíos que se presentan en el servicio.

6. ¿Qué tipo de liderazgo considera que predomina en la institución y cómo influye en el desempeño del personal?

Dentro de la institución predomina un liderazgo participativo los jefes promueven el diálogo escuchan sugerencias y mantienen una comunicación abierta lo cual genera confianza, mejora el clima laboral y motiva a los colaboradores a desempeñarse mejor y asumir responsabilidades con mayor compromiso.

7. ¿Qué estrategias se aplican para evitar la formación de filas largas o tiempos de espera prolongados?

Se usan turneros electrónicos organización por ventanillas especializadas, priorización para personas vulnerables y procesos digitalizados que permiten que algunos trámites se realicen en línea también se refuerza la presencia de personal en horas pico.

8. ¿Qué estrategias institucionales se han implementado para mejorar la calidad del servicio y garantizar una atención eficiente al ciudadano?

Se han estandarizado los procesos, mejorado los canales de comunicación con el usuario, incorporado tecnología ampliado horarios en ciertos casos y fortalecido la atención al cliente a través de capacitaciones en trato humanizado.

9. ¿Como se evalúa la prestación del servicio al ciudadano?

A través de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, seguimiento de reclamos y revisión de tiempos de atención estos datos permiten identificar qué funciona bien y qué debe mejorarse.

10. ¿Qué cambios específicos ha generado la digitalización de trámites en la eficiencia institucional y en los procesos internos?

Claro con ello ha permitido mayor control de la información, menos errores manuales, más rapidez en los procesos y una mejor trazabilidad también ha facilitado la coordinación entre departamentos y ha reducido el uso de papel.

4.2. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue analizar la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos, la discusión de los resultados en esta investigación busca establecer un contraste integral entre el marco teórico y los hallazgos empíricos derivados de las encuestas aplicadas a la ciudadanía y las entrevistas realizadas a los funcionarios clave del Registro Civil. Este análisis no solo resalta las convergencias que validan los principios teóricos en el contexto local, sino que enfatiza las divergencias que revelan limitaciones prácticas en la gestión pública, permitiendo una comprensión más profunda de cómo la teoría se materializa o no en la realidad. Al destacar a los autores que sustentan cada teoría, se evidencia cómo sus contribuciones conceptuales sirven de lente para interpretar los datos, revelando tensiones entre ideales de eficiencia, legalidad y equidad teóricos, y percepciones neutrales o moderadamente positivas en las encuestas, junto con un optimismo institucional en las entrevistas.

Dando respuesta al primero objetivo específico, la Nueva Gestión Pública, como enfoque teórico destacado por Logroño et al. (2022), enfatiza la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos para satisfacer las necesidades ciudadanas, promoviendo mecanismos competitivos y sistemas de control que aseguren transparencia y participación. Sin embargo, los resultados de las encuestas revelan un contraste notable en la aplicación práctica en el Registro Civil de Tulcán, donde aspectos como el tiempo de espera y la agilidad en los procesos de atención reciben una percepción negativa mayoritaria, con un alto porcentaje de usuarios en desacuerdo sobre la eficiencia, lo que sugiere que, a pesar de los esfuerzos teóricos por optimizar recursos, persisten demoras que no alinean con la promesa de una gestión basada en las necesidades poblacionales. En contraposición, la entrevista a la representante legal, Ing. Cristina Montenegro, destacan acciones institucionales como la implementación de turneros electrónicos y procesos digitalizados para reducir filas, lo que indica un intento por incorporar estos principios teóricos, aunque los usuarios perciben una brecha entre la planificación interna y la experiencia real. Considerando que este desajuste resalta la necesidad de una evaluación más rigurosa de los indicadores de eficiencia, proponiendo la adopción de métricas cuantitativas en tiempo real para relacionar la teoría con la práctica, evitando que la Nueva Gestión Pública quede en un plano doctrinario sin impacto tangible de la eficiencia y eficacia.

Sánchez y Mantuano (2023) complementan esta visión al describir la Nueva Gestión Pública como una instrumentalización hacia la descentralización y la independencia en agencias, surgida en los años 80 para reforzar la eficiencia administrativa y mejorar servicios públicos, sin embargo los resultados empíricos de las encuestas muestran una alineación parcial en elementos como las instalaciones físicas y la organización de espacios, donde la mayoría de los usuarios está de acuerdo, reflejando un avance en la infraestructura que podría atribuirse a renovaciones institucionales. No obstante, surge un contraste en la resolución de problemas y la coincidencia entre servicios prometidos y entregados, con un 30% de usuarios en desacuerdo o total desacuerdo, lo que cuestiona la efectividad de la descentralización en generar respuestas ágiles. Las entrevistas revelan estrategias como capacitaciones periódicas y liderazgo participativo, que promueven un compromiso alto del personal, sugiriendo que internamente se busca esa independencia, pero externamente no se traduce en una percepción positiva uniforme. Esta discrepancia podría mitigarse mediante la integración de una retroalimentación al ciudadano en tiempo real, transformando la teoría en un ciclo iterativo que no solo descentralice operaciones, sino que las haga responsivas a las demandas locales, evitando que la eficiencia se limite a procesos internos.

Dando respuesta al segundo objetivo específico, la teoría del valor público de Mark Moore, impulsada por su trabajo en políticas y gestión, centra en la creación de valor para la ciudadanía mediante el uso efectivo de recursos públicos, enfatizando resultados medibles que mejoren la calidad de vida y fomenten la transparencia y participación, en cuanto a los resultados de las encuestas, este enfoque se ve parcialmente reflejado en la alta aprobación de la presentación del personal y los materiales visuales, donde 4 de cada 10 usuarios están de acuerdo, indicando un valor tangible en la imagen institucional. Sin embargo, contrasta fuertemente con la baja confianza generada por el comportamiento de los empleados y la escasa comprensión de necesidades específicas, con mayorías en desacuerdo o neutrales, lo que implica que los recursos no siempre generan beneficios perceptibles para los ciudadanos, pero las entrevistas contrarrestan esto al destacar evaluaciones mediante encuestas de satisfacción y digitalización que reducen errores, alineándose con la teoría al promover trazabilidad y control. Lo que, podría fortalecerse en contextos como Tulcán incorporando métricas de valor subjetivo, como índices de empatía en el servicio, para que la creación de valor no sea solo

cuantitativa, sino que aborde la brecha emocional entre institución y usuario, asegurando que la prestación de servicios sea un derecho efectivo y no solo teórico. Hütt y Hernández (2023) profundizan en el paradigma de la gestión pública, enfocándose en la efectividad y eficiencia para satisfacer requerimientos ciudadanos a bajo costo, mediante mecanismos competitivos y sistemas de control que garanticen transparencia y participación, mientras que los datos de encuestas muestran un alineamiento en horarios de atención y limpieza de espacios, con mayorías de acuerdo, lo que sugiere una implementación exitosa de controles básicos. No obstante, el contraste es evidente en la agilidad de procesos y la disposición a ayudar, donde porcentajes significativos están en desacuerdo, cuestionando la capacidad del paradigma para promover opciones de calidad y participación real. Las entrevistas refuerzan el lado positivo al mencionar planificación mediante cronogramas y estrategias para evitar filas, lo que indica un esfuerzo por transparencia, pero revela que la participación ciudadana podría no estar completamente integrada. En mi perspectiva, este paradigma requiere una evolución hacia modelos híbridos que incorporen tecnología colaborativa, como aplica para una mejor retroalimentación, para que la eficiencia no sea solo costo-efectiva, sino inclusiva, alineando teoría con la diversidad de necesidades en entornos locales como Tulcán.

Dando respuesta al tercer objetivo específico, la teoría de la burocracia propuesta por Max Weber plantea que las instituciones públicas deben organizar sus procesos administrativos mediante normas, procedimientos claros y una adecuada división de funciones con el fin de garantizar eficiencia en la prestación de los servicios. En este contexto, los resultados de las encuestas evidencian una percepción mixta por parte de los usuarios respecto a la atención recibida, particularmente en aspectos relacionados con la atención personalizada y la cortesía del personal, donde se observan niveles de desacuerdo que reflejan ciertas limitaciones en la calidad del servicio. Asimismo, la información obtenida mediante la entrevista señala la existencia de capacitaciones orientadas a las necesidades institucionales y la presencia de liderazgos que buscan motivar al personal, lo cual se relaciona con los principios organizativos planteados por Weber en cuanto a la importancia de la profesionalización y la correcta organización del trabajo dentro de las instituciones públicas. No obstante, la baja percepción respecto al conocimiento del personal para la realización de trámites evidencia posibles debilidades en la capacitación y

en la gestión de los procesos administrativos. En este sentido, la aplicación de la teoría burocrática permite comprender que la adecuada organización de los procesos administrativos y la correcta asignación de funciones influyen directamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Por lo tanto, fortalecer la capacitación del personal, optimizar los procedimientos y mejorar la estructura organizativa resulta fundamental para garantizar una prestación de servicios más eficiente en instituciones públicas como el Registro Civil del Ecuador en la ciudad de Tulcán.

Finalmente, los resultados sugieren la importancia de fortalecer los mecanismos de gestión institucional mediante estrategias orientadas a la mejora continua del servicio, tales como la evaluación del desempeño, la optimización de los tiempos de atención y la implementación de mecanismos de retroalimentación ciudadana que permitan identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos.

Por último, los resultados sugieren la conveniencia de avanzar hacia un modelo híbrido de gestión pública que integre lo mejor de cada enfoque teórico con mecanismos prácticos de retroalimentación ciudadana en tiempo real, lo cual podría materializarse mediante la implementación de plataformas digitales participativas, indicadores de desempeño que combinen métricas cuantitativas (tiempos de espera, resolución de trámites) y cualitativas (satisfacción percibida, empatía del personal), así como auditorías sociales periódicas con participación directa de los usuarios. De esta forma, el Registro Civil de Tulcán no solo reduciría las divergencias identificadas, sino que podría convertirse en un referente de gestión pública efectiva y equitativa, alineando plenamente la teoría con la realidad cotidiana de la ciudadanía y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional en el Ecuador.

Adicionalmente, esta investigación pone en evidencia que las brechas identificadas no son exclusivas del Registro Civil de Tulcán, sino que reflejan desafíos estructurales recurrentes en la administración pública ecuatoriana, particularmente en entidades de atención directa al ciudadano en provincias fronterizas o de menor tamaño. Algunos factores como la limitada asignación presupuestaria, la alta rotación de personal, la dependencia de sistemas tecnológicos heredados y la ausencia de mecanismos vinculantes de rendición de cuentas ciudadana limitan la traducción efectiva de los postulados teóricos en mejoras sostenibles, por tanto superar estas restricciones exige no solo voluntad institucional, sino un compromiso político de

mayor alcance que priorice la modernización administrativa como inversión estratégica en la legitimidad del Estado, reconociendo que la calidad de los servicios registrales incide directamente en el ejercicio de derechos fundamentales como la identidad, la ciudadanía y el acceso a otros servicios públicos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Actualmente la situación actual de la gestión pública en la prestación del servicio del Registro civil es deficiente debido que la mayoría de los usuarios de la ciudad de Tulcán mencionaron que se requieren mejoras en la prestación del servicio, esto debido que el 32% de la población afirmó que el Registro civil muestra interés en solucionar cuando tienen un problema y requiere ser solucionado; mientras que tan solo el 36% mencionó que los trámites se los realiza de manera correcta y sin errores; mientras tanto, se puede evidenciar que el 39% de la población está en desacuerdo sobre la agilidad y eficiencia de los procesos.
- La prestación del servicio público en el Registro Civil no se cumple según las necesidades y expectativas de los ciudadanos debido que la mayoría mencionó estar en desacuerdo que los empleados de esta institución se encuentran dispuestos a ayudar; también se pudo identificar que el 38% está en desacuerdo sobre la atención oportuna y clara de los trámites, lo cual refleja la necesidad de realizar mejoras; mientras tanto, desde la perspectiva de los empleados se puede identificar que cumplen con todos los protocolos basados en el servicio público.
- Con respecto a la relación de la gestión pública y la prestación del servicio público del Registro Civil en la ciudad de Tulcán se puede identificar que la deficiente gestión pública incide de manera directa en la prestación del servicio, debido que no cumple con todas las necesidades de los usuarios; esto debido que tan solo el 40% afirmó estar de acuerdo con todos los materiales y recursos que utilizan para el desarrollo del servicio público.

5.2. RECOMENDACIONES

A la Directora del Registro Civil

- Se recomienda realizar capacitaciones periódicas sobre el servicio público y la atención al cliente debido que existe incertidumbre en la población por la deficiente gestión pública de esta institución, incumpliendo con sus necesidades y expectativas, por esta razón, es necesario fortalecer el conocimiento y la importancia del servicio público por parte de los empleados.
- Implementar tecnologías que permitan agilizar todos los tramites o servicios que presta el Registro Civil a los ciudadanos, también es necesario mejorar la comunicación interna y externa e interna con la finalidad de crear sistemas de información accesible para los usuarios, para ello, es necesario reestructurar la página web enfocada en los principales servicios a los ciudadanos.

A la Unidad de gestión administrativa

- Es necesario profesionalizar al personal que trabaja en el Registro Civil, esto mediante una formación sobre la gestión por procesos, la ética, innovación, empatía y una atención personalizada de manera que permita contribuir con una cultura de empatía enfocada en las necesidades de los ciudadanos y de esta manera mejorar la relación con los usuarios y cumplir con sus necesidades de atención.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, R. Carranza, B. Barrantes, J. & Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Alarcón Quinapanta, C., & Hernández Junco, V. (2024). Modelos de Gestión de Talento Humano. Análisis Crítico: Human Talent Management Models. Critical Analysis. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 11(1), 1-17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.111.847>
- Albuja, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Calán, T. & Moreira, G. (2019). Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados. *Revista Científica UISRAEL*, 5(1), 9-22. <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n1.2018.61>
- Camino, F. & Vásquez, P. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(45), 282-296. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp282-296>
- Camino, F. & Vásquez, P. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(45), 282-296. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp282-296>
- Cantos, M. Villacreses, T. & Álava, F. . (2023). La administración pública y su impacto en los derechos y servicios de la sociedad. *Dominio De Las Ciencias*, 9(1), 72-92. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i1.3109>
- Castillo, L. (2022). Una mirada al derecho de acceso a los servicios públicos en tiempos de COVID en Ecuador. *Revista Jurídica Crítica Y Derecho*, 3(4), 17-28. <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i4.3535>
- Castro, D. Vera, T. A. Merino Conforme, M. ., & Conforme Cedeño, G. . (2022). La Administración Pública y Política en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4(4), 109-116. Recuperado a partir de <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/231>
- Cedeño, J. Jara, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. (2019). *SATHIRI*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.724>
- Chávez Ordinola, L. T., Lozano Levano, C. & Cajavilca Lagos, W. O. (2025). Gestión del recurso humano en el sector público: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 5(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12734758>
- Codina, L (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas del conducto auditivo externo: estudio de una serie de casos. *Revista ORL* , 11 (2), 139-153. <https://dx.doi.org/10.14201/orl.22977>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

- Diaria Primicias (01 de diciembre de 2023). *La calificación de los servicios públicos cae en picada*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-p%C3%BAblicos-calificacion-baja-ecuatorianos/#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20tiene%20como%20base,5%2C4%20puntos%20sobre%2010.>
- Fajardo, G. Benalcázar, C. Almache, V. & Román, L. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fiallos, A. (2022). *Análisis de la eficiencia de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopazi], Latacunga-Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8389/1/MUTC-001125.pdf>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (5), 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Huertas, T. Suárez, E. Salgado, M. Rodríguez, L. & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es
- Hütt Herrera, H., & Hernández Cruz, O. (2023). La Participación Ciudadana: un nuevo paradigma en la gestión pública. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (15), 79–99. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.4>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023). *Calidad de los servicios públicos* https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Calidad_de_los_servicios_p%C3%BAblicos/2022/Diciembre/202212_Calidad_servicios_p%C3%BAblicos.pdf
- Jiménez, L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato-Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Lara, T. & Dávila, L. (2023). La Dicotomía de la Gestión Pública-Privada y las Transformaciones en la Administración Pública. *Economía Y Negocios*, 14(1), 84–99. <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>
- Logroño, M. Morillo, E. & Pavón, L. (2022). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *Economía Y Negocios*, 13(1), 101–118. <https://doi.org/10.29019/eyn.v13i1.936>
- Machín, M. Sánchez, B. & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 175-189. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es)

- Mendoza, J. L. Cobo, E. Boza, J. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S2), 583-590.
- Ochoa, J. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2).
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Pérez, V. Vaca, P. Castro, F., & Secaira, P. (2022). El alcance del derecho a la buena administración pública en la legislación ecuatoriana. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 7(13), 69-80. <https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1995>
- Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Interdisciplinaria Arbitrada Koinonía*, 8 (15), 1-3. <https://doi.org/10.35381/rkv8i15.2440>
- Ropa, B. & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Sánchez F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, S. & Mantuano, Y. (2023). Gobierno abierto. Una aproximación desde la Nueva Gestión Pública. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 52-67. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1854>
- Sisalema Rivera, K., Quiroga Mantilla, I., Granja Lainez, D., Villacres Sigcha, D., & Calderón León, M. F. (2025). La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática. *PODIUM*, (46), 177-192. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.46.10>
- Villalobos Jaquehua, R., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906-13917. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre defensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

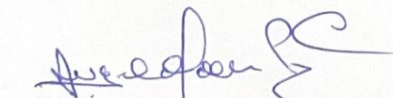
DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE: Rosero Montenegro Angela Manuela		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401865340	
PERIODO ACADÉMICO: 2026A			
PRESIDENTE TRIBUNAL: Ph.D. Ángel Marín Pérez		DOCENTE TUTOR: MSC. Luis Ramiro García Revelo	
DOCENTE: MSC. Hada Esther Solórzano Robinson			
TEMA DEL TIC: "La gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,67	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Eliminar la teoría del Valor agregado de Carlos Marx
3	METODOLOGÍA	9,67	
4	RESULTADOS	9,67	
5	DISCUSIÓN	9,67	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,67	


Obteniendo una nota de: **9,57** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 16 de marzo de 2026**


Ph.D. Ángel Marín Pérez
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. Luis Ramiro García Revelo
DOCENTE TUTOR


MSC. Hada Esther Solórzano Robinson
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE
LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Ángela Manuela Rosero Montenegro				
DATE: Jueves, 19 de marzo de 2026				
Topic: “Public management in the Civil Registry of Tulcán city and its impact on the provision of public services”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autora: Ángela Manuela Rosero Montenegro

Fecha de recepción del abstract: Lunes, 16 de marzo de 2026

Fecha de entrega del informe: Jueves, 19 de marzo de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

MARTHA ARACELLY
VIVEROS ALMEIDA

Validar Únicamente con FirmaEC

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 3. Encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivo: Recolectar información primaria sobre la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos año 2023.

Instrucciones: Estimado ciudadano (a) reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene fines académicos por lo que sus respuestas serán de suma importancia para determinar la calidad del servicio del Registro Civil de la ciudad de Tulcán; por favor, marque con una X la opción que mejor represente su opinión.

Este instrumento utiliza la escala de Likert, la cual permite medir el nivel de acuerdo o desacuerdo frente a cada afirmación. La escala se presenta de la siguiente manera:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Su participación es voluntaria y anónima, y sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines investigativos.

En la siguiente tabla se muestran varias dimensiones sobre la calidad del servicio del Registro Civil de la ciudad de Tulcán por favor marque una sola respuesta según su experiencia con el servicio prestado en esta institución:

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del Registro Civil son adecuadas y están en buen estado.					
2	Los espacios de atención (sala de espera, ventanillas) son limpios y organizados.					
3	Los empleados de la institución tienen buena presencia.					
4	El material asociado con el servicio (como folletos o comunicados) es visualmente atractivo.					
CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	El Registro Civil cumple con los horarios establecidos de atención.					
2	Cuando tiene un problema, la institución muestra interés en solucionarlo.					
3	El servicio recibido coincide con la información ofrecida por el personal.					
4	La institución lleva a cabo sus servicios en el					

	momento que promete hacerlo.					
5	Los trámites se realizan de forma correcta y sin errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
1	El tiempo de espera para recibir atención es razonable.					
2	Los procesos de atención son ágiles y eficientes.					
3	Los empleados de la institución siempre están dispuestos a ayudarlo.					
3	El personal brinda información clara y oportuna sobre los trámites.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
1	El comportamiento de los empleados de la institución le inspira confianza.					
2	El personal demuestra conocimientos suficientes para realizar los trámites.					
3	Los empleados de la institución suelen ser cortos con usted.					
4	Los empleados de la institución tienen los					

	conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
1	La institución le proporciona una atención individualizada.					
2	La institución tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios.					
3	Los empleados de la institución le brindan una atención personalizada.					
4	La institución se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
5	Los empleados de la institución comprenden sus necesidades específicas.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Entrevista

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Entrevista dirigida a los funcionarios del Registro Civil

Objetivo: Recolectar información primaria sobre la gestión pública en el Registro Civil de la ciudad de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos año 2023 - 2025

Instrucciones: Estimado funcionario (a) el presente cuestionario tiene fines académicos, por lo tanto, los resultados de este cuestionario serán únicamente para analizar la gestión pública del Registro Civil de la ciudad de Tulcán, por favor conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible.

Nombre del entrevistado.....

Cargo que desempeña.....

Fecha

- 1) ¿Cuáles son las acciones que la institución realiza para mejorar la atención en los usuarios?
- 2) ¿Cómo planifica y organiza el trabajo del personal para garantizar la eficiencia?
- 3) ¿Cómo describiría el compromiso del personal en el cumplimiento de horarios, tiempos de atención y metas institucionales?
- 4) ¿Se han realizado capacitaciones para mejorar la prestación de los servicios de la institución? ¿Con qué frecuencia se realizan?
- 5) ¿Qué criterios utiliza la institución para definir los temas de capacitación y asegurar que estos respondan a las necesidades reales del servicio que presta?
- 6) ¿Qué tipo de liderazgo considera que predomina en la institución y cómo influye en el desempeño del personal?

- 7) ¿Qué estrategias se aplican para evitar la formación de filas largas o tiempos de espera prolongados?
- 8) ¿Qué estrategias institucionales se han implementado para mejorar la calidad del servicio y garantizar una atención eficiente al ciudadano?
- 9) ¿Como se evalúa la prestación del servicio al ciudadano?
- 10) ¿Cuáles son las principales dificultades que ha tenido la institución en la prestación de sus servicios
- 11) ¿En qué medida la incorporación de las TIC ha contribuido a optimizar los tiempos de atención y a mejorar la satisfacción de los usuarios?
- 12) ¿Qué cambios específicos ha generado la digitalización de trámites en la eficiencia institucional y en los procesos internos?
- 13) ¿Cuáles son los instrumentos legales o reglamentarios que orientan la coordinación entre las autoridades institucionales y los usuarios en la gestión de los servicios del Registro Civil?

Anexo 5. Evidencia fotográfica

