



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

Proyecto de Investigación  
PROPEC previo a la obtención  
del título de Ingeniera en Gestión  
Empresarial.

**TEMA:**

**GESTION POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN  
AL PÚBLICO EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN  
VALENCIA EN EL AÑO 2014**

**AUTORA**

**FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA**

**TUTORA**

**ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES Msc.**

**QUEVEDO–ECUADOR.**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SUCESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Srta. FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

-----  
FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES Msc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA, realizó el caso de investigación previo a la obtención del título de INGENIERA titulado **“GESTION POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN VALENCIA EN EL AÑO 2014”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Quevedo, 16 de Enero del 2015

.....

ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES Msc.

**TUTORA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACION**

Presentado al consejo directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado:

---

LCDO. BOLIVAR YÉPEZ YÁNEZ, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

ING. CARLOS VILLACÍS LAÍNEZ, MSc  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

ING. CARLOS GONZÁLEZ GUANÍN, MSc  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

AÑO 2015

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por darme vida suficiente para hoy llegar hasta esta etapa del camino, a mis padres por brindarme su apoyo constante y guiar mis pasos de manera incondicional.

Agradezco a todos mis maestros, que de una u otra manera compartieron sus conocimientos en las aulas, a mis compañeros y a todas aquellas personas quienes me ayudaron a crecer como ser humano y hoy como profesional.

**FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo, va dedicado a Dios, por ser mi guía y protección durante todo el período de mi carrera, a mis padres, y mi hija MELANY, por ser esa fuerza mágica que me impulsa y me incentiva cada día a seguir luchando por alcanzar mis propósitos y porque a su corta edad me ha enseñado que para conseguir un objetivo hay que luchar constantemente sin desmayar.

A todas aquellas personas que creyeron en mí y a ti hermano que desde el cielo junto a Dios me das la fuerza necesaria para levantarme cada mañana en busca de un nuevo objetivo.

**FELICITA LOURDES MACIAS BARZOLA**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente caso de investigación se enfocó en realizar un análisis a la Atención al público que brinda el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia, considerando la relación actual del servicio que prestan los funcionarios públicos y su impacto en los usuarios.

Es por eso que creí conveniente realizar un estudio que permitió obtener un diagnóstico si existe un modelo de gestión por procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia y que este a su vez nos permitió identificar las dificultades que pueden tener los usuarios al momento de solicitar un trámite o información.

Dentro de la investigación se determinó que los servicios prestados por el Registro de la Propiedad son lentos, los usuarios manifiestan que en ocasiones han tenido problemas con los funcionarios debido a demora en la atención y pérdida de documentos.

Estos desafíos presentados causan una mala imagen institucional, debido a que los procesos de información aún son de manera verbal y ocasionan pérdida de tiempo a los usuarios, en vista de que no existe un sistema o software informático que permita la optimización de tiempo tanto al funcionario como al usuario.

Una vez realizada la investigación se recomienda implementar un Modelo de Gestión por Proceso que defina además las fases de procesos de atención al usuario, gestión que hará eliminar al máximo las actividades manuales que agregan tiempo innecesario, el cual restan calidad del servicio y agilidad al trámite final que requiere el usuario.

## **ABSTRACT EXECUTIVE**

This case study focused on an analysis of the Customer service provided by the Land Registry of Valencia Canton, considering the current relationship of service provided by public officials and their impact on users.

That's why we thought advisable to conduct a study that yielded a diagnosis if there is a model of process management in the Property Registry of Valencia Canton and that this in turn allowed us to identify the difficulties encountered by users when apply a procedure or information.

During the investigation it was determined that the services provided by the Land Registry are slow, users say they sometimes have problems with officials held due to delay in care and lost documents.

These challenges presented cause poor corporate image because information processes are still verbally and cause loss of time for users, given that there is no system or computer software that allows the optimization of both official time and the user.

Once the research is recommended to implement a Management Model Process further define the phases of processes customer service, management will eliminate as much hands-on activities that add unnecessary time, which subtracted quality of service and agility to Step requiring the end user.

<b>(DUBLINCORE) ESQUEMA DE CODIFICACIONES</b>			
1	<b>Título / Title</b>	<b>M</b>	Gestión por Procesos y su relación con la atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia, en el año 2014.
2	<b>Creador / Creator</b>	<b>M</b>	Felicita Lourdes Macías Barzola; Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
3	<b>Materia / Subject</b>	<b>M</b>	Ciencias Empresariales; Ingeniería en: Gestión Empresarial; Gestión por Procesos y su relación con la atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia, en el año 2014.
4	<b>Descripción / Description</b>	<b>M</b>	La presente investigación se realizó en el Cantón Valencia, Provincia de Los Ríos con el objetivo de analizar la atención al público que brinda el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.
5	<b>Editor / Publisher</b>	<b>M</b>	Facultad de Ciencias Empresariales. Carrera, Ingeniería en Gestión Empresarial, Autor García.
6	<b>Colaborador / Contributor</b>	<b>O</b>	Ing. Paola Cedeño Fuentes. Msc
7	<b>Fecha / Date</b>	<b>M</b>	Enero 2015
8	<b>Tipo / Type</b>	<b>M</b>	Gestión Por Procesos
9	<b>Formato / Format</b>	<b>R</b>	Doc. MS Word 2013
10	<b>Identificador / Identifier</b>	<b>M</b>	<a href="http://biblioteca.uteq.edu.ec">http://biblioteca.uteq.edu.ec</a>
11	<b>Fuente / Source</b>	<b>O</b>	Investigación Administrativa, Gestión Por Procesos 2015
12	<b>Idioma / Language</b>	<b>M</b>	Español
13	<b>Relación / Relation</b>	<b>O</b>	Ninguno
14	<b>Cobertura / Coverage</b>	<b>M</b>	Localización: Ámbito Administrativo
15	<b>Derechos / Rights</b>	<b>O</b>	Ninguno
16	<b>Audiencia / Audience</b>	<b>O</b>	Tesis (thesis)

# INDICE

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SUCESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
MIEMBRO DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	vii
ABSTRACT EXECUTIVE .....	viii
DUBLINCORE- ESQUEMA DE CODIFICACIONES .....	ix

## CAPITULO I

<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Introducción .....	2
1.2. Problematización .....	3
1.2.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2.2. Formulación del problema .....	4
1.2.3. Sistematización del problema.....	4
1.3. Justificación .....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. General.....	6
1.4.2. Específicos .....	6

## CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>8</b>
2.1.1. Gestión Pública. ....	8
2.1.2. Administración Pública .....	8
2.1.3. Empresa Pública .....	8
2.1.4. Gestión por procesos en la empresa pública. ....	9
2.1.5. Gestión del usuario. ....	9
2.1.6. El Marketing en la gestión pública. ....	9

<b>2.2</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL</b> .....	10
2.2.1.	¿Qué es gestión? .....	10
2.2.1.1.	Eficiencia. ....	10
2.2.1.2.	Eficacia O Efectividad.....	10
2.2.1.3.	Calidad .....	10
2.2.1.4.	Indicadores de Gestión.....	10
2.2.2.	¿Qué es un proceso? .....	11
2.2.3.	Tipos de procesos. ....	11
2.2.3.1.	Procesos de diseño o formulación.....	11
2.2.3.2.	Procesos Productivos. ....	11
2.2.3.3.	Procesos de monitoreo y evaluación. ....	11
2.2.3.4.	Procesos de apoyo o administrativos. ....	12
2.2.4.	Gestión Por Procesos.....	12
2.2.5.	Atención Al Público. ....	13
2.2.5.1.	Cortesía. ....	13
2.2.5.2.	Atención Rápida. ....	13
2.2.5.3.	Confianza. ....	13
2.2.5.4.	Respuesta. ....	13
2.2.5.5.	Atención personal.....	14
2.2.5.6.	Personal bien informado. ....	14
2.2.5.7.	Pensar antes de hablar. ....	14
2.2.6.	Gestión De Capacidad En Servicios. ....	14
2.2.7.	Evolución del sector servicios. ....	15
2.2.8.	Estudio de mercado.....	15
<b>2.3.</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b> .....	16-17

### CAPITULO III

	<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	19
3.1.1	Localización de la investigación .....	19
3.1.2	Materiales.....	19
3.1.3	Métodos.....	19
3.1.3.1	Método Deductivo.....	19

3.1.3.2	Método Inductivo. ....	19
<b>3.2.</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
3.2.1.	Investigación Exploratoria.....	20
3.2.2.	Investigación Descriptiva.....	20
3.2.3.	Fuentes de la investigación.....	20
3.2.3.1.	Primarias.....	20
3.2.3.2.	Secundarias .....	21
<b>3.3.</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
3.3.1.	Observación Directa.....	21
3.3.2.	Encuestas.....	21
<b>3.4</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b> .....	<b>21-22</b>

#### **CAPITULO IV**

	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>23</b>
4.1.	<b>RESULTADOS</b> .....	24-30
4.2.	<b>CONCLUSIÓN</b> .....	31
4.3	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	32
<b>V.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>33</b>
<b>VI.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>34-35-36-37</b>

## INDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro No. 1.</b> Calificación del servicio prestado por el Registro de la Propiedad. ....	<b>31</b>
<b>Cuadro No. 2.</b> Calificación de la eficiencia del personal del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.....	<b>32</b>
<b>Cuadro No. 3.</b> Calificación de las cualidades humanas en atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.....	<b>33</b>
<b>Cuadro No. 4.</b> Calificación sobre dificultades con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia .....	<b>34</b>
<b>Cuadro No. 5.</b> Calificación sobre el cumplimiento de los horarios de atención al público .....	<b>35</b>
<b>Cuadro No. 6.</b> Calificación sobre la importancia de un modelo de gestión por procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia. ....	<b>36</b>
<b>Cuadro No. 7.</b> Calificación sobre la influencia de la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad.....	<b>37</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Grafico No. 1.</b> Calificación del servicio prestado por el Registro de la Propiedad. ....	<b>31</b>
<b>Grafico No. 2.</b> Calificación de la eficiencia del personal del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.....	<b>32</b>
<b>Grafico No. 3.</b> Calificación de las cualidades humanas en atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.....	<b>33</b>
<b>Grafico No. 4.</b> Calificación sobre dificultad con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia. ....	<b>34</b>
<b>Grafico No. 5.</b> Calificación sobre el cumplimiento de los horarios de atención al público.....	<b>35</b>
<b>Grafico No. 6.</b> Calificación sobre la importancia de un modelo de gestión por procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia. ....	<b>36</b>
<b>Grafico No. 7.</b> Calificación sobre la influencia de la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad.....	<b>37</b>

## **CAPITULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.2. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la necesidad de control de transmisión de los bienes inmuebles ya sea para pagos y tributos como para proteger los intereses y garantizar la seguridad jurídica, han llevado a las autoridades a dictar leyes que aseguren las diversas formas de propiedad reconocidas legalmente en el estado, el sistema de Registro de la Propiedad, es un Registro Civil de carácter oficial en el que se inscriben los bienes inmuebles para el reconocimiento general de los derechos de propiedad sobre dichos bienes.

Las funciones principales de los Registro de la Propiedad es dar información fiel a los ciudadanos, que puedan confiar en lo que hay registrado a la hora de realizar un contrato.

La Constitución de la República del Ecuador dispone en el título V, del Código Orgánico de Organización Territorial del Estado, Capítulo IV, Régimen de Competencias, Art, 265, sobre la Administración del sistema público del Registro de la Propiedad, señala que; el Registro de la Propiedad estará dirigido de forma concurrente por el ejecutivo y las Municipalidades.

En el Cantón Valencia el Registro de la Propiedad, de acuerdo a las disposiciones Constitucionales, ha sido incorporado a la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón, es un proceso reciente que requiere definir sus estructuras administrativas, financiera, de infraestructura y operativas, con la intención de darle continuidad y coherencia a su funcionamiento, y con el propósito de mejorar la calidad del servicios a los ciudadanos Valencianos.

## **1.3. PROBLEMATIZACIÓN**

### **1.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La falta de secuencia en los procesos, seguimiento y agilidad a los tramites vinculados con la gestión documental que tiene a su cargo el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia, incide en la mala imagen que se ha creado en la institución, generalmente en la demanda para atender a los usuarios, está implícito en el ingreso y salida de documentos, los cuales debe dársele atención y tratamiento adecuado.

Diariamente se acumula en los escritorios de los funcionarios gran cantidad de documentos, que requiere ser tramitado en el menor tiempo y eficacia posible, eventualmente ocurre que estos importantes documentos representan valores y propiedades, simplemente se extravían o se traspapelan y no se hace nada, los procesos de registro aún son manuales, lo que provoca incremento de tiempo en la atención al usuario y en el trámite.

La implementación de un Modelo de Gestión que establezca procedimientos claros y precisos, que se aplique en el desarrollo diario por el personal que labora en el Registro de la Propiedad incorporado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia, hará posible un cambio sustancial en la calidad de los servicios prestado, la satisfacción de los usuarios y consecuentemente el mejoramiento de la imagen institucional.

### **1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide la Gestión por Procesos en la atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia en el año 2014?

### **1.2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ✓ ¿Cómo realizar un estudio de mercado que permita obtener un diagnóstico si existe un Modelo de Gestión por Procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia?
- ✓ ¿De qué forma se puede identificar las dificultades por la ausencia de un Modelo de Gestión por Procesos en la oferta de un servicio de calidad a los usuarios?
- ✓ ¿Cómo analizar un Modelo de Gestión por Procesos, que permita un servicio con rapidez y eficiencia en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La ausencia de un modelo de gestión por procesos, ha hecho que el Registro de la Propiedad de Cantón Valencia, no sea eficiente y rápido en los servicios que oferta, la realización de esta investigación se justifica, porque se espera aportar con sugerencia y buscar soluciones prácticas en el menor tiempo posible, en los procesos de atención al usuario, la gestión de registro documental fue siempre una necesidad, un problema para las organizaciones, representando gastos en locales, y adecuación de infraestructura, para garantizar el buen estado y conservación de los documentos.

La mayoría de las organizaciones necesitan consultar o acceder a la información archivada de forma frecuente, es la importancia de los documentos o el volumen de información que estimula a buscar nuevos procesos de innovaciones que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de gestión, este proyecto es factible ya que la mayoría de los usuario se quejan de los pésimos servicio que se brinda, ellos aseguran que los procesos son muy demorados y lentos al tramitar un documento y por último se termina extraviando la información.

Se considera que a través de un buen análisis y una buena administración se puede lograr obtener como resultado un proyecto sustentable, que beneficie a los usuarios del Registro de la Propiedad, y que a la vez este determine si es factible o no su aplicación.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. GENERAL**

Analizar la gestión por proceso y su relación con la atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia en el año 2014.

### **1.4.2. ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar un estudio de mercado que permita obtener un diagnóstico si existe un modelo de Gestión por Procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.
- ✓ Identificar las dificultades por la ausencia de un Modelo de Gestión por Procesos en la oferta del servicio de calidad a los usuarios.
- ✓ Analizar un modelo de gestión por procesos, que permita un servicio con rapidez y eficiencia en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION**

## 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1.1. GESTIÓN PÚBLICA.

(C.G.E, 2013).Es el proceso de conexión de los recursos favorables que se lleva a cabo para implantar y lograr los objetivos y metas en un tiempo determinado, la gestión percibe todas las acciones organizacionales. Pag.6

### 2.1.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(C.G.E, 2013). Es la capacidad estatal para establecer los lineamientos programáticos; es el conjunto de operaciones a través las cuales las instituciones tienden al logro de sus objetivos y metas, sin dejar de lado las políticas establecidas. Pág. 6

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 defina a la Administración Pública en los siguientes términos:

**“Art. 227.-** La administración pública comprende un servicio a la comunidad que se preside por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

En la administración pública, el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos esta direccionado a la satisfacción del pueblo, por tanto la competencia de las entidades y organismos públicos, recibido del sector político, se enfoca en el interés social

### 2.1.3. EMPRESAPÚBLICA

(Wikipedia).-Se entiende por empresa pública, empresa estatal o sociedad estatal, a toda aquella que es propiedad del Estado, sea este nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial.

Las actividades de las instituciones públicas deben buscar la satisfacción del pueblo; por tanto es necesario e importante que exista una planificación participativa. Pág. 3

#### **2.1.4. GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA PÚBLICA.**

(Rojas, 2009). Es una técnica de calidad que pretende describir un nuevo modelo de presentación del servicio, para poder reducir de forma significativa el tiempo de trámite del usuario. Pág. 23

#### **2.1.5. GESTIÓN DEL USUARIO.**

(Rojas, 2009). Son los pasos o procesos en que interviene el usuario en el momento que ingresa a una institución, tiempos muertos o tiempo de espera hasta obtener los resultados deseados egresar de la institución. Pág. 23

#### **2.1.6. EL MARKETING EN LA GESTIÓN PÚBLICA.**

(Toca, 2009). Si la Gestión Pública pretende convertir a la Gestión Pública tradicional en una administración más flexible, dinámica y moderna, deberá concebir posturas mentales y sistemas de pensamiento más acorde con los procesos y circunstancias cambiantes del entorno. Frente a esta desafiante realidad el marketing puede constituir una excelente alternativa especialmente cuando se trata de conseguir la máxima satisfacción de las partes que intervienen en la relación Gobierno Ciudadanos. Pág. 64

Es decir el marketing al servicio de la administración pública es aplicable en todas las empresas y agencias de Gobierno, en beneficio de los públicos objetivos a los que atiende, básicamente se centra en la satisfacción de las necesidades, requerimientos y demanda de los ciudadanos y organizaciones en general de forma eficiente, productiva y oportuna, mediante la operación de las herramientas de su mezcla.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.2.1. ¿QUE ES GESTIÓN?**

(C.G.E, 2013). Está representada por la eficiencia, eficacia, y calidad con que se desarrollan las actividades en beneficio de la colectividad. Pág. 6

#### **2.2.1.1. Eficiencia.**

(C.G.E, 2013). Es la utilización adecuada de los recursos (costos) en el desarrollo de las actividades institucionales, a efecto de cumplir con la misión encomendada por la Constitución o la Ley. Pag.7

#### **2.2.1.2. Eficacia O Efectividad**

(C.G.E, 2013). Consiste en obtener o alcanzar los objetivos planteados, las metas proyectadas, o los resultados esperados. Es primordial por lo tanto que la organización cuente con una programación adecuada, con técnicas de información e instrumentos que permitan conocer de manera honesta y oportuna la realidad en un momento explícito, y los desvíos respecto a las metas planeadas a efecto de determinar el nivel de eficacia. Pág. 9

#### **2.2.1.3. Calidad**

(C.G.E, 2013). Pudo existir eficiencia (utilización adecuada de los recursos), pudo haberse logrado los objetivos y metas (eficacia), sin embargo el cliente representado por el pueblo, es quien experimenta o determina finalmente la satisfacción o insatisfacción generada por un bien o servicio recibido. Pág. 10

#### **2.2.1.4. Indicadores de Gestión**

(C.G.E, 2013). Los indicadores de gestión constituyen un conjunto de herramientas que permiten medir la eficiencia, eficacia y calidad de los bienes y

servicios generados a través de los distintos procesos de la administración. En tanto se disponga de un adecuado diseño implementación de indicadores, se podrá disponer de referentes que permitan en forma permanente evaluar y controlar el conjunto de acciones individuales y grupales. Pág. 11

## **2.2.2. ¿QUE ES UN PROCESO?**

(Pepper, 2011). Es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida a un usuario, a partir de la utilización de determinados recursos. Pág. 2

## **2.2.3. TIPOS DE PROCESOS.**

### **2.2.3.1. Procesos de Diseño o Formulación.**

(Pepper, 2011). Son aquellos que involucran la toma de decisiones a través de los que se definen metas, se elaboran diagnósticos, se asignan recursos, se definen presupuesto y se detalla la programación. Por supuesto los procesos de elaboración de planes institucional, el de elaboración de presupuesto y el programa operativo son ejemplos de este tipo de procesos. Pág. 2

### **2.2.3.2. Procesos Productivos.**

(Pepper, 2011). Son aquellos a través de los que se produce infraestructura o una amplia variedad de bienes y /o servicios para cumplir los fines de la institución. Los Procesos de producción y divulgación estadística son los que se ubican en este tipo de procesos. Pág. 2

### **2.2.3.3. Procesos de monitoreo y evaluación.**

(Pepper, 2011). Permiten aprender y corregir sobre la base de la información de los programas de la institución. Los procesos de control interno, auditoría,

evaluación, de la calidad en la producción estadística y de los datos, así como la evaluación del impacto de acciones concretas, son algunos ejemplos. Pág. 2

#### **2.2.3.4. Procesos de apoyo o administrativos.**

(Pepper, 2011). Son los que soportan al resto de los procesos a través de recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros. Pág. 2

#### **2.2.4. GESTIÓN POR PROCESOS.**

(Perez, 2010). Es una forma avanzada de gestión, apoyada en la eficacia y un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas, que consisten en hacer realidad el concepto de la calidad, orientado al esfuerzo de todos y conseguir objetivos comunes de empresa y clientes. Pág. 46

La principal razón para el diseño de los procesos es el de agregar valor tanto en los propios procesos como en las actividades que los integra, los procesos son el norte de los esfuerzos de progreso que al ejecutarse habitualmente incitan eficacia en la actividad de la organización.

Igualmente la Gestión por procesos está entre las prácticas más mejoradas de gestión empresarial, ya que admite desplegar la destreza corporativa, mediante un bosquejo de procesos adecuados, deducimos que un proceso alcanza ser caracterizado como clave cuando está claramente acoplado con la habilidad corporativa, relacionado con algún factor crítico para el éxito de la organización, con alguna de sus ventajas competitivas.

Se basa en el trabajo en equipo, permitiendo hacer realidad la gestión participativa, busca la eficacia global y no solo la eficiencia local.

### **2.2.5. ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

(Escudero, 2011). Las personas que trabajan en una empresa y tiene contacto personal o telefónico con el cliente son identificados como si fueran la propia organización. Está comprobado estadísticamente que los clientes cuando compran aprecian más el buen servicio y atención que calidad y precio.

Una empresa no puede decir que atiende bien al público o que brinda un buen servicio si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos. Pág. 217

#### **2.2.5.1. Cortesía.**

Muchos clientes se pierden por que el personal que los atiende es descortés. El cliente siempre desea ser bien recibido, sentirse importante, y percibir que al empresa lo necesita.

#### **2.2.5.2. Atención Rápida.**

Nadie quiere esperar o sentirse ignorado, si llega un cliente y estamos ocupado nos debemos dirigir a él y de forma sonriente decirle: “Estaré con usted en un momento”.

#### **2.2.5.3. Confianza.**

Los clientes quieren que su compra no entrañe riesgos o conocer los que pueden surgir (como efectos secundarios en el caso de medicamentos).

#### **2.2.5.4. Respuesta.**

Los clientes esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que se cumpla lo que se ha prometido.

#### **2.2.5.5. Atención personal.**

Nos agrada y nos sentimos importantes cuando la atención es personalizada, por el contrario nos disgusta cuando nos tratan como un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

#### **2.2.5.6. Personal bien informado.**

El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.

#### **2.2.5.7. Pensar antes de hablar.**

Cuanto más sepamos del cliente mejor lo podemos atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

### **2.2.6. GESTION DE CAPACIDAD EN SERVICIOS.**

(Martin, 2013). La capacidad productiva en los servicios se define como el nivel máximo de actividades de valor añadido que un proceso de servicio puede lograr en un determinado periodo de tiempo, bajo condiciones operativas normales. La capacidad se puede medir en forma relativamente fácil, a partir de nivel de proceso conseguido.

En una empresa de servicio la capacidad productiva se relaciona, con las instalaciones, personal infraestructura, información y procesos, a si la mediación de la capacidad disponible de estas empresas requiere la estimación del número de horas que las instalaciones, fuerza de trabajo y el equipamiento son empleados en operaciones productivas que generan beneficios. Pág. 53.

### **2.2.7. EVOLUCIÓN DEL SECTOR SERVICIOS.**

(Escudero, 2011). En el siglo actual, puede decirse que hay tres elementos clave que marcan la evolución del sector servicios, a saber la, la tecnología, los cambios demográficos y la presión de la competencia.

Resulta evidente que el desarrollo tecnológico ha introducido cambios muy importantes en el diseño y presentación de los servicios, especialmente son notable los efectos de las tecnologías de información y comunicación. Gracias a internet, miles de empresas clientes y empleados comenzaron a realizar negocios electrónicos, llegando un momento en que el comercio se generalizó, en relación con los servicios estamos asistiendo a la proliferación de los servicios electrónicos.

Estos se pueden definir como servicios prestados a través de las TIC, en los que el cliente interactúa a través de un interfaz de usuario (cajero, página web, teléfono...) para obtener los beneficios deseados. Pág. 29

### **2.2.8. ESTUDIO DEMERCADO.**

(Mas, 2010). El estudio de mercado se realiza a través de un proceso de investigación que consiste en una serie de etapas que guían dicha investigación, desde su concepción hasta su análisis, la recomendación y la acción final. Este proceso de investigación proporciona un enfoque sistemático y planificado para el estudio y ayuda a asegurar que este incluya fases y elementos consistentes entre sí. Por ejemplo el diseño y la implantación de la investigación deben ser consistentes con el propósito y con el objetivo de la investigación. Pág. 35

## 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

(COOTAD, 2010). La Constitución de la República del Ecuador dispone en el Título V, del Código Orgánico de Organización Territorial del Estado. Capítulo IV Régimen de Competencias, Art. 265. Sobre la administración del sistema Público del Registro de la Propiedad, que señala: el Registro de la Propiedad estará dirigido de forma recurrente entre el ejecutivo y las Municipalidades.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), en el Art. 142, establece el ejercicio de la competencia de Registro de la Propiedad:

“La Dirección de los Registros de la Propiedad de cada Cantón corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. El sistema público Nacional de Registro de la Propiedad corresponde al gobierno central y su administración se ejercerá de forma concurrente con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este Registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se establecerán por parte de cada Gobierno Municipal.” (pág. 41)

Se espera que el Código Orgánico promueva el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio nacional, a fin de alcanzar equidad interterritorial. El concepto de equidad interterritorial presupone una instancia “nacional”, el Estado central, llamado Consejo Nacional de Competencias, que distribuye competencias a los Gobiernos Autónomos y tiene el derecho de vigilar el proceso de transferencia de competencias e intervenir “excepcionalmente”, a aquellos gobiernos que no presenten niveles de desempeño adecuados.

Según Rodríguez, Byron (2011) En el Registro Oficial número 162 del pasado 31 de Marzo de 2010, se publica la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, ley que fundamenta gran parte de su creación, en lo establecido en la Constitución vigente, específicamente en lo dispuesto en el artículo 18 numeral segundo, que dice lo siguiente:

“Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Acceder libremente a la información generada en instituciones públicas, o en las privadas que operen con fondos del Estado o ejecuten funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los asuntos claramente establecidos en la ley. En caso de falta a los derechos humanos, ninguna institución pública negará la información.” (pág.54)

Pero esta Ley no sólo se fundamenta en la disposición constitucional señalada, sino que, lo hace mayormente en concordancia con el derecho universal de acceso a las tecnologías de información y comunicación, tema que es congruente al avance del desarrollo tecnológico mundial, hace imperativo su crecimiento de forma geométrica en los temas relacionados.

Esta Ley, tiene como finalidad, a más de las antes detalladas, regular de forma clara y expresa el sistema de Registro de Datos Públicos, su forma y método de acceso, ya sea en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros, y es así que de su finalidad se puede entender que su objetivo es certificar la seguridad jurídica, organizar, normalizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su administración, su difusión, lucidez, acceso y ejecución de nuevas tecnologías.

## **CAPITULO III**

# **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

## **3.2. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.2.1. LOCALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El Cantón Valencia se encuentra ubicado al Norte de la Provincia de Los Ríos; a 0°57'09" de latitud sur, y 79°21'11" de longitud oeste, siendo sus linderos: al Norte: con la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas: al Sur: con los Cantones Quevedo y Quinsaloma: al Este: con el Cantón La Mana (Provincia de Cotopaxi): y al Oeste: con el Cantón Buena Fe.

### **3.2.2. MATERIALES**

Los materiales a utilizar en al presente investigación son lápiz, borrador, anillados, CD-RW, libros-textos, computador, impresora, internet, hojas A4, Pen Drive, cámara fotográfica.

### **3.2.3. MÉTODOS.**

#### **3.2.3.1. Método Deductivo.**

Con este método, se busca implementar nuevas procesos de gestión que permitan buscar la optimización del tiempo con el fin de lograr los objetivos planteados en este proyecto, brindando un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios del Registro de la Propiedad.

#### **3.2.3.2. Método Inductivo.**

La investigación aplicará inducción a los resultados de la encuesta que permitirá analizar datos particulares de los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se aplicará es Exploratoria, Descriptiva y Correlacional ya que permitirán comprobar el entorno del estudio.

#### **3.2.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.**

La investigación exploratoria es empleada en la fase inicial del proceso; se identifica por su elasticidad para ser sensible a lo imprevisto y para manifestar otros puntos de vista no reconocidos anticipadamente y tendrá el propósito de estimar la situación del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

#### **3.2.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.**

Se apoya en la aplicación de la observación y encuesta, conocida también como investigación estadística, lo que consiente comprender los resultados del servicio que se ofrece en el Registro de la propiedad del Cantón Valencia, proporcionando así al investigador la oportunidad de pronosticar la conducta del usuario.

#### **3.2.3. FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para la elaboración del proyecto y en la orientación a lograr los objetivos planteados se utilizarán las fuentes de investigación Primarias y Secundarias:

##### **3.2.3.1. Primarias.**

La recolección de información primaria se efectuará a través de las técnicas de observación y encuesta a los implicados, para lo cual se tomará en cuenta a la población en general, que son en este caso los usuarios que visitan el Registro de la Propiedad diariamente

### **3.2.3.2. Secundarias**

La información secundaria procurará el punto de partida de la investigación; Se refiere a los datos que se conseguirá en lo concerniente con el estudio de viabilidad de las cuales se acentúan textos, folletos, revistas e internet.

## **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para un estudio descriptivo se utilizó la encuesta para la recolección de datos cuantificables.

### **3.3.1. OBSERVACIÓN DIRECTA.**

Esta permitirá darse cuenta la situación real, mediante la apreciación directa con el objeto de estudio, en este caso la afluencia de usuarios en el Registro de la Propiedad.

### **3.3.2. ENCUESTAS.**

Para la recolección de datos se empleara una encuesta que permitan saber mediante un cuestionario de preguntas la eficacia del servicio, complacencia al usuario e imagen institucional.

## **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

Para el presente trabajo de investigación, se considera a la población del Cantón Valencia cuyos datos adquiridos según el INEC en el censo del 2010 es de 42.556 habitantes.

El mercado objetivo lo componen: La personas naturales y los habitantes propietarios de bienes inmuebles en Cantón Valencia, para lo cual se tomó como referencia 10.500 personas de donde se obtendrá la muestra.

Para establecer el tamaño de la muestra se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, Para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 x P x Q x N}{e^2(N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

David Ray Anderson. *Estadística Para Administración y Economía* - Página 321

**DATOS:**

n = ¿? Muestra a obtener

N = Tamaño de la Población objetivo 10.500

Z = Nivel de confianza (1.96) (3.84)

P = Probabilidad de que el evento ocurra 50 % 0,50

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50 % 0,50

e = Índice del error admisible 0,08 %

$$n = \frac{10500 x 3.84 x 0.50 x 0.50}{0.0064 x (10.499) + 3.84 x 0.50 x 0.50}$$

$$n = \frac{10080}{67.19 + 0.96}$$

$$n = \frac{10080}{68,15}$$

$$n = 148 \text{ Encuestas}$$

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. RESULTADOS

Encuesta dirigida a los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

**Pregunta N°1.** ¿Cómo califica usted el servicio que presta el Registro de la propiedad del Cantón Valencia?

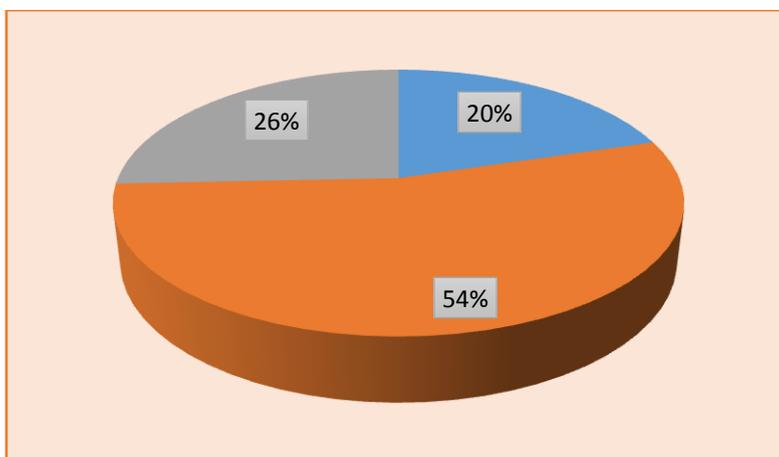
**Cuadro N° 1.** Calificación del servicio prestado por el Registro de la Propiedad.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	30	20%
Bueno	80	54%
Malo	38	26%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 1.** Calificación del servicio prestado por el Registro de la Propiedad.



**Análisis e interpretación:** de los 148 usuarios encuestados, 80 de ellos que constituyen el 54% califica que el servicio que presta el Registro de la Propiedad es bueno, 38 de ellos que representan el 26% califica el servicio que presta el Registro de la Propiedad como malo y 30 de ellos que representan el 20% lo califica como muy bueno el servicio, es decir La mayoría de los usuarios encuestados califica como buena la atención del Registro de la Propiedad.

**Pregunta N° 2.** Cuando requiere algún tipo de servicio o información en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia el personal que atiende es:

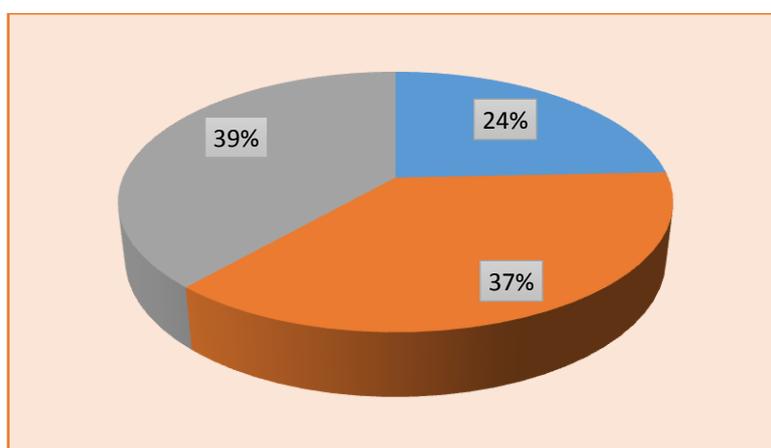
**Cuadro N° 2.** Calificación de la eficiencia del personal del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36	24%
Poco eficiente	55	37%
Normal	57	39%
<b>total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 2.** Calificación de la eficiencia del personal del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.



**Análisis e interpretación:** de los 148 usuarios encuestados, 57 de ellos que representan el 39%, aseguran que cuando requiere algún tipo de servicio o información la atención que brinda el personal que atiende en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia es normal, mientras que 55 de ellos que representan el 37% asegura que son poco eficientes y 36 de ellos que representan el 24 % de los usuarios encuestados aseguran que el personal que atiende es eficiente.

**Pregunta N° 3.** ¿ Cuando usted se acerca a solicitar un servicio o información como percibe el trato por parte del personal que labora en el área de atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia ?.

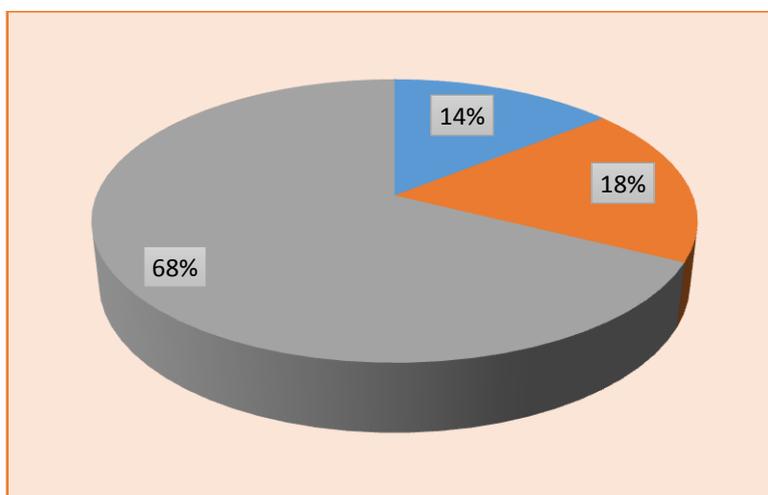
**Cuadro N° 3.** Calificación de las cualidades humanas en atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amables	21	14%
Poco amable	27	18%
Normal	100	68%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 3.** Calificación de las cualidades humanas en atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.



**Análisis e interpretación:** al consultar a los usuarios sobre el comportamiento de los funcionarios a la hora de brindar un servicio o información, el 68% de los usuarios encuestados respondió que el trato que perciben es normal, mientras que el 18% manifiestan que son poco amables y el 14% de ellos dicen que el personal que allí labora es amable.

**Pregunta N° 4.** ¿Ha tenido alguna dificultad con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia?.

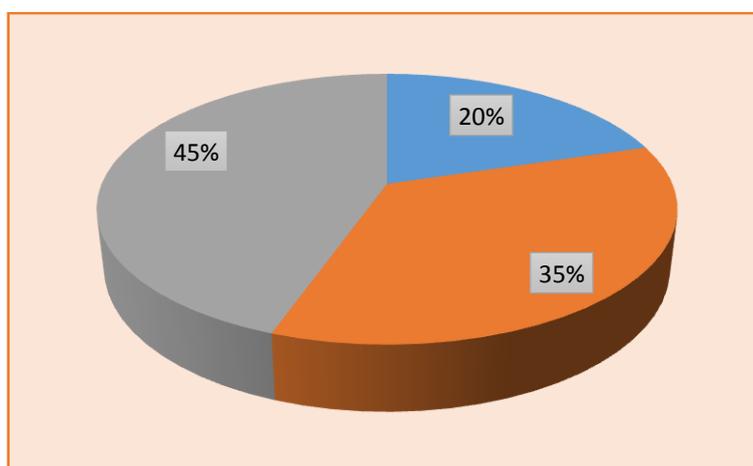
**Cuadro N° 4.** Calificación sobre dificultades con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	20%
A veces	52	35%
Nunca	66	45%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 4.** Calificación sobre dificultades con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.



**Análisis e interpretación:** el 45% de los usuarios encuestados aseguran no tener ninguna dificultad al momento de solicitar algún servicio en el Registro de la Propiedad, mientras que el 35% expresan que en ocasiones si han tenido dificultades o problemas con los funcionarios y el 20% manifiestan que siempre tienen dificultades debido a tardanzas en la entrega del trámite solicitado.

**Pregunta N° 5.** ¿Cree usted que en el Registro de la Propiedad si cumplen con los horarios establecidos de atención al público?

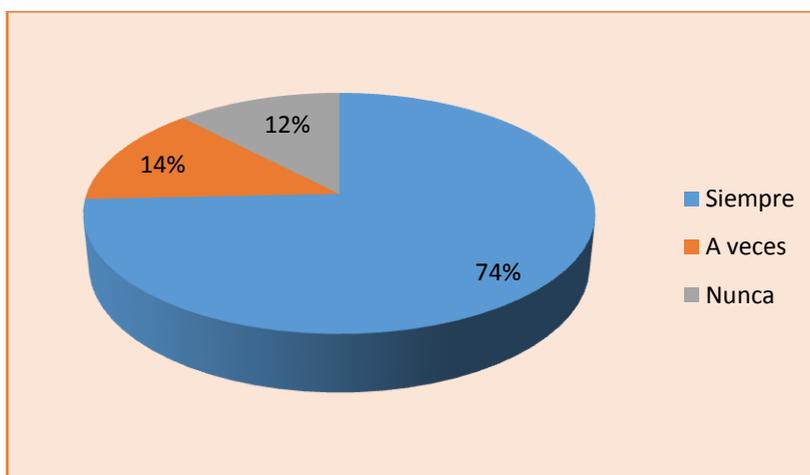
**Cuadro N° 5.** Calificación sobre el cumplimiento de los horarios de atención al público.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	74%
A veces	20	14%
Nunca	18	12%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 5.** Calificación sobre el cumplimiento de los horarios de atención al público.



**Análisis e interpretación:** La mayoría de los usuarios encuestados es decir el 74% manifiestan que en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia si cumplen con los horarios de atención al público, el 14% manifiestan que casi siempre cumplen y el 12% dicen que en el Registro de la Propiedad nunca cumplen con los horarios establecidos para atención al público.

**Pregunta N° 6.** ¿Cree usted que la aplicación de un modelo de gestión por procesos mejorara el desempeño institucional del Registro de la propiedad del Cantón Valencia? Si o No

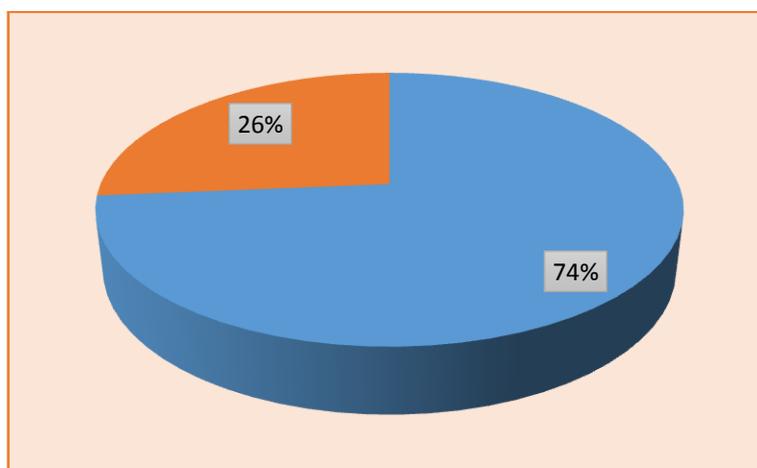
**Cuadro N° 6.** Calificación sobre la importancia de un modelo de gestión por procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	109	74%
No	39	26%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 6.** Calificación sobre la importancia de un modelo de gestión por procesos en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.



**Análisis e interpretación:** De los usuarios encuestados un 74% de ellos creen que la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos mejorara el desempeño institucional del Registro de la Propiedad, mientras que el 26% de usuarios encuestados respondieron que no, ya que desconocen de que se trata.

**Pregunta N° 7.** ¿En qué forma cree usted que influirá la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad?.

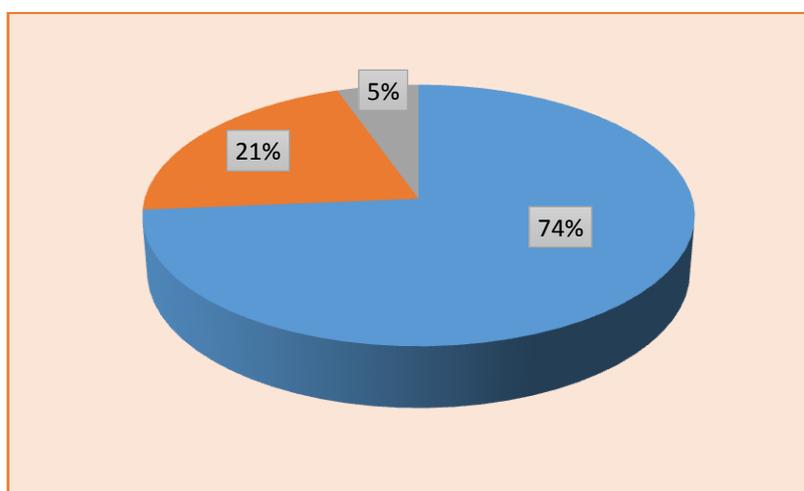
**Cuadro N° 7.** Calificación sobre la influencia de la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Agilidad en el tramite	109	74%
Organización de dependencia	31	21%
Precisión	8	5%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a usuarios

Elaborado por: Autora

**Grafico N° 7.** Calificación sobre la influencia de la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad.



**Análisis e interpretación:** un gran porcentaje de los usuarios encuestados es decir el 74% aseguran que la influencia de la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad, será de manera positiva porque habrá agilidad en los trámites, lo que reducirá el tiempo de entrega ya que es donde generalmente se ocasiona problemas, el 21% dicen que habrá una mejor organización de dependencia y el 5% que solo habrá precisión

## 4.2. CONCLUSIÓN

Se considera necesaria la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos que especifique el accionar de los funcionarios y que contribuya a eliminar posibles barreras en las relaciones interpersonales de los funcionarios incidiendo positivamente en las cualidades humanas, mejorar la calidad de los servicios, mayor agilidad y precisión en los trámites, y organización adecuada en la dependencia.

Desde el punto de vista de los usuarios del Registro de La Propiedad del Cantón Valencia, los servicios que se ofrece son algo deficientes, a pesar de que hubo un cambio en la administración, los usuarios opinan que el carisma de los funcionarios es normal pese a que eventualmente han tenido dificultades en los trámites debido a pérdida de documentos o retraso al momento de entregar o dar alguna información, lo que ocasiona en cierto punto una mala imagen institucional.

Se determinó que es necesaria la implementación de un Modelo de Gestión por Procesos que facilite la atención de los usuarios y que sea una herramienta para optimizar el tiempo de entrega en los documentos.

### **4.3. RECOMENDACIONES**

Mantener reuniones y talleres de trabajo con los funcionarios y personal para superar al máximo las dificultades de carácter administrativo, operativo, logístico y humano, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que se ofrece a la ciudadanía.

Facilitar la capacitación constante sobre temas de servicios al cliente, relaciones humanas y formación técnica, para disminuir del tiempo en un trámite, evitar dificultades y que haya mejor organización de la dependencia.

Implementar equipos y programas informáticos desechando así, la búsqueda manual y de esta manera minimizar el tiempo en la entrega de documentos.

## V. BIBLIOGRAFIA

- C.G.E. (2013). Manual de Gestion Publica. QUITO.
- COOTAD. (Octubre de 2010).Codigo Organico de Organizacion Territorial Autonomia y Descentralizacion. (303). Quito, Ecuador.
- Escudero, M. J. (2011). Gestion Comercial Y Servicio De Atencion Al Cliente. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Martin, D. G. (2013). Fundamentos de Direccion de Operaciones en Empresas de Servicio (Primera ed.). Madrid, España: Dehon.
- Mas, F. J. (2010). Temas de Investigacion Comercial (Quinta ed.). Alicante, España: Club Universitario San Vicente.
- Pepper, S. (2011). Gestion por Procesos. Medware.
- Perez, J. A. (2010). Gestion Por Procesos (Cuarta ed.). Madrid, España: Graficas Dehon.
- Rojas, J. L. (2009). Gsetion Pos Procesos y atebzio del usuario (Primera ed.). Bolivia.
- Toca, C. E. (2009). Fundamentos de Marketing, guia para sui estudio y comprension (Primera ed.). Bogota, Colombia: Universidad del Rosario.
- Wikipedia. (s.f.). Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa\\_pública](http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_pública)

## **VI. ANEXOS**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial

Encuesta dirigida a los usuarios del registro de la propiedad de Valencia

**Objetivo:** Recolectar información acerca de la Atención al público que perciben en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia.

1.- ¿Cómo califica usted el servicio que presta el Registro de la propiedad del Cantón Valencia?

Muy buena ( / )  
Buena ( )  
Mala ( )

2.- ¿Cuándo requiere algún tipo de servicio o información en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia el personal que atiende es:

Eficientes ( )  
Poco eficientes ( )  
Normal ( / )

3.- ¿Cuando usted se acerca a solicitar un servicio o información como percibe el trato por parte del personal que labora en el área de atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia?.

Amables ( )  
Poco amables ( )  
Normal ( / )

4.-¿Ha tenido alguna dificultad con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia?.

Siempre ( )  
Casi siempre ( )  
Nunca ( / )

5.- ¿Cree usted que en el Registro de la Propiedad si cumplen con los horarios establecidos de atención al público?.

Siempre ( / )  
A veces ( )  
Nunca ( )

6.- ¿Cree usted que la aplicación de un modelo de gestión por procesos mejorara el desempeño institucional del Registro de la Propiedad del Cantón Valencia? Si o No

Si ( / )

No ( )

7.- ¿En qué forma cree usted que influirá la aplicación de un Modelo de Gestión por Procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad?.

Agilidad en el tramite ( / )

Organización de la dependencia ( )

Precisión ( )

