



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de investigación  
previo a la Obtención del  
grado académico de  
Magíster en Gestión Pública

**TEMA:**

GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL  
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA,

AÑO 2023

**AUTOR:**

ECON. JEFFERSON HERNÁN NEVÁREZ JIMÉNEZ

**DIRECTOR:**

LCDO. NELSON XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSc.

**QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR**

**2025**

## CERTIFICACIÓN

Lcdo. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, MSc. Asesor del Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

### CERTIFICA

Que el Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023**, el mismo que se encuentra apto para la sustentación y presentación respectiva.

Quevedo, enero del 2025



---

Lcdo. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, MSc.

**DIRECTOR**

## AUTORÍA

Yo, Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez, con número de cédula **1206438309**, autor del Perfil de proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



Firmado electrónicamente por:  
**JEFFERSON HERNÁN  
NEVAREZ JIMENEZ**

---

**Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez**

C.I.: 1206438309

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo dedico primeramente a Dios, aquel que me guía y es mi luz durante los tiempos difíciles. Aquel en quien sustento mi fe y me brinda su fortaleza.

También, se lo dedico a mi amada madre la que me instruyó desde pequeño en valores y trabajo duro. Aquella que siempre me ha apoyado e impulsado a seguir adelante. A ti te dedico este logro madre querida.

*Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme alcanzar este logro, a mi madre por sus consejos, apoyo e impulso en los días no tan buenos donde sentía que no podía seguir.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia quien me permitió desarrollar este estudio en las instalaciones del registro municipal.

Al Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Valencia, por su colaboración para la realización de este proyecto de investigación en sus instalaciones

A mis jefes y supervisores que he tenido a lo largo de mi experiencia laboral que me han ayudado a formar y a crecer como profesional.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por permitirme cursar mis estudios de maestría en esta excelente institución universitaria.

A mis docentes, ingenieros y licenciados que han compartido sus conocimientos que me han permitido ser un mejor profesional.

A mi tutor, Lcdo. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, MSc. por su paciencia y apoyo durante el proceso de titulación.

Y a mis compañeros que siempre estuvieron a mi lado ayudándome, pasando muchos momentos que no olvidaré y que se han convertido en mis amigos.

A cada uno de ustedes, muchas gracias.

*Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez*

## PRÓLOGO

La gestión pública es un componente esencial en el funcionamiento de cualquier institución estatal, y su impacto se refleja directamente en la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, la eficiencia de la gestión pública influye en el desarrollo económico y la seguridad jurídica de la región. Este estudio se enfoca en identificar los factores que afectan la calidad de los servicios en esta entidad, analizando tanto los aspectos positivos como los retos que aún persisten.

El contexto de este trabajo está marcado por los desafíos que enfrentan las instituciones públicas de la provincia de Los Ríos, donde, a pesar de los avances en el desarrollo local, persisten problemas relacionados con la modernización de procesos, la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal. Este estudio, por tanto, busca evaluar cómo estos factores impactan la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, al mismo tiempo que proporciona recomendaciones específicas para optimizar los servicios en el Registro Municipal.

A través de un enfoque detallado y basado en evidencia, este trabajo aspira a contribuir con propuestas concretas para mejorar la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, alinear sus operaciones con las necesidades de la comunidad y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública. Las conclusiones que se presentan, junto con las recomendaciones, pretenden ser una guía para la implementación de acciones que promuevan una gestión pública más eficiente y transparente.



Firmado electrónicamente por:  
GIANELLA NATALIA  
COBO ALBAN

---

**Ab. Gianella Natalia Cobo Albán, MSc.**

**REGISTRADORA MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL  
CANTÓN VALENCIA (E)**

## RESUMEN

Este estudio se centró en indagar la problemática ¿de qué manera incide la Gestión Pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia del año 2023? El objetivo principal de este estudio fue evaluar la Gestión Pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia del año 2023. La metodología estuvo comprendida por los tipos de investigación descriptiva, cuantitativa y cualitativa. Los métodos utilizados fueron análisis y síntesis, inductivo y documental. La población analizada en este estudio incluyó a la registradora, 5 funcionarios y 51.509 usuarios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia. La muestra fue establecida por la totalidad del personal del registro siendo la directora y los funcionarios, mientras que, los usuarios se calculó el total de 381. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y en la encuesta. Los resultados más relevantes muestran, a pesar que existen fortalezas y esfuerzos puntuales para mejorar los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, aún persisten retos significativos que requieren atención prioritaria. Las conclusiones más relevantes evidencia que existen deficiencias significativas en la calidad de los servicios ofrecidos, relacionadas principalmente con la falta de modernización tecnológica, procesos administrativos ineficientes, escasa capacitación del personal y deficiencias en infraestructura.

**Palabras clave:** Gestión pública, Calidad de servicios, Propiedad, Mercantil, Procesos administrativos, Eficiencia Administrativa, Desarrollo económico.

## **ABSTRACT**

This study focused on investigating the issue: how does Public Management impact the quality of services at the Municipal Property and Commercial Registry of the Valencia Canton in 2023? The main objective of this study was to evaluate Public Management in the quality of services at the Municipal Property and Commercial Registry of the Valencia Canton in 2023. The methodology included descriptive, quantitative, and qualitative research types. The methods used were analysis and synthesis, inductive reasoning, and documentary research. The population analyzed in this study included one registrar, five employees, and 51,509 users of the Municipal Property and Commercial Registry of the Valencia Canton. The sample was established by the entire registry staff, including the director and employees, while the users were calculated at a total of 381. The techniques used were interviews and surveys. The most relevant results show that, despite existing strengths and specific efforts to improve the services at the Municipal Property and Commercial Registry of the Valencia Canton, there are still significant challenges that require priority attention. The most relevant conclusions highlight significant deficiencies in the quality of the services offered, mainly related to the lack of technological modernization, inefficient administrative processes, limited staff training, and infrastructure deficiencies.

**Keywords:** Public Management, Service Quality, Property, Commercial, Administrative Processes, Administrative Efficiency, Economic Development.

# ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	xvi
<b>CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 Problema General	5
1.3.2 Problemas Derivados	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. JUSTIFICACIÓN	6
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>10</b>
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	11
2.1.1. Gestión Pública	11

2.1.2. Calidad de servicios	12
2.1.3. Propiedad	14
2.1.4. Mercantil	15
2.1.5. Procesos Administrativos	17
2.1.6. Eficiencia Administrativa	18
2.1.7. Desarrollo económico	19
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.2.1. Enfoques modernos de la gestión pública	21
2.2.2. Teoría de Sistemas (Bertalanffy)	22
2.2.3. Teoría de la Agencia (Jensen y Meckling)	23
2.2.4. Calidad en el contexto de servicios públicos.	25
2.2.5. Modelos aplicados en la evaluación de calidad	26
2.2.6. La relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el sector público	27
2.2.7. Importancia del registro de la propiedad en el desarrollo económico local	28
2.2.8. Uso de tecnologías de la información en la gestión pública	29
2.2.9. Innovación en registros de propiedad y mercantiles para mejorar la calidad del servicio	30
2.2.10. Innovación en registros de propiedad y mercantiles para mejorar la calidad del servicio	31
2.3. FUNADAMENTACION LEGAL	33
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>35</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. Investigación descriptiva	36
3.1.2. Investigación de campo	36
3.1.3. Investigación documental	36
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	37

3.2.1. Método inductivo y deductivo	37
3.2.2. Método de análisis y síntesis	37
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.3. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	40
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	41
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	42
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>43</b>
4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, CON EL FIN DE IDENTIFICAR FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS.	44
4.1.1. Entrevista dirigida a la registradora del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia	45
4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo # 1	49
4.1.3. Discusión del objetivo # 1	51
4.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA.	54
4.2.1. Encuesta dirigida a los funcionarios del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia	55
4.2.2. Encuesta dirigida a los usuarios del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia	65
4.2.3. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo # 2	74

4.2.4. Discusión del objetivo # 2	76
4.3. PLAN DE MEJORAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA.	79
4.3.1. Título de la propuesta	79
4.3.2. Objetivo de la propuesta	79
4.3.3. Matriz de plan de mejoras	80
4.3.4. Metodología para la implementación del plan	81
4.3.5. Impacto esperado	81
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>82</b>
5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	<b>85</b>
ANEXOS	<b>96</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población del Objeto de investigación.....	38
<b>Tabla 2.</b> Herramientas tecnológicas .....	55
<b>Tabla 3.</b> Procesos administrativos .....	56
<b>Tabla 4.</b> Capacitaciones.....	57
<b>Tabla 5.</b> Carga laboral .....	58
<b>Tabla 6.</b> Coordinación interna.....	59
<b>Tabla 7.</b> Reporte y solución de problemas .....	60
<b>Tabla 8.</b> Instalaciones del registro.....	61
<b>Tabla 9.</b> Ambiente colaborativo y motivador.....	62
<b>Tabla 10.</b> Políticas internas .....	63
<b>Tabla 11.</b> Motivación.....	64
<b>Tabla 12.</b> Tiempo de espera.....	65
<b>Tabla 13.</b> Amabilidad y disposición de los funcionarios .....	66
<b>Tabla 14.</b> Información clara y suficiente.....	67
<b>Tabla 15.</b> Carga laboral .....	68
<b>Tabla 16.</b> Instalaciones del registro II .....	69
<b>Tabla 17.</b> Servicios tecnológicos.....	70
<b>Tabla 18.</b> Costos de tramites .....	71
<b>Tabla 19.</b> Experiencia del servicio .....	72
<b>Tabla 20.</b> Satisfacción del servicio.....	73
<b>Tabla 21.</b> Matriz de plan de mejoras .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Herramientas tecnológicas .....	55
<b>Figura 2.</b> Procesos administrativos .....	56
<b>Figura 3.</b> Capacitaciones.....	57
<b>Figura 4.</b> Carga laboral .....	58
<b>Figura 5.</b> Coordinación interna .....	59
<b>Figura 6.</b> Reporte y solución de problemas .....	60
<b>Figura 7.</b> Instalaciones del registro .....	61
<b>Figura 8.</b> Ambiente colaborativo y motivador.....	62
<b>Figura 9.</b> Políticas internas .....	63
<b>Figura 10.</b> Motivación .....	64
<b>Figura 11.</b> Tiempo de espera.....	65
<b>Figura 12.</b> Amabilidad y disposición de los funcionarios .....	66
<b>Figura 13.</b> Información clara y suficiente.....	67
<b>Figura 14.</b> Carga laboral .....	68
<b>Figura 15.</b> Instalaciones del registro II .....	69
<b>Figura 16.</b> Servicios tecnológicos.....	70
<b>Figura 17.</b> Costos de tramites .....	71
<b>Figura 18.</b> Experiencia del servicio .....	72
<b>Figura 19.</b> Motivación .....	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Certificado de antiplagio .....	96
<b>Anexo 2.</b> Aprobación de la realización del estudio .....	97
<b>Anexo 3.</b> Instrumentos de recolección de datos - Entrevista.....	98
<b>Anexo 4.</b> Instrumentos de recolección de datos – Encuesta a funcionarios .....	102
<b>Anexo 5.</b> Instrumentos de recolección de datos – Encuesta a usuarios.....	107
<b>Anexo 6.</b> Aplicación de instrumentos de recolección de datos .....	111

## INTRODUCCIÓN

En Ecuador, la gestión pública representa un eje fundamental para garantizar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. A través de políticas, normativas y estructuras organizativas, las instituciones públicas buscan optimizar la calidad de los servicios que ofrecen. Sin embargo, en muchos casos, estas organizaciones enfrentan desafíos significativos como la burocracia excesiva, la falta de capacitación del personal y limitaciones tecnológicas que dificultan un desempeño eficiente. En este contexto, los registros municipales de la propiedad y mercantiles desempeñan un papel clave en la seguridad jurídica y el desarrollo económico local, al facilitar las transacciones comerciales y procesos de formalización de la propiedad (Rengifo et al., 2024).

Con relación a la provincia de Los Ríos, caracterizada por su dinamismo agrícola y comercial, ha mostrado avances importantes en materia de desarrollo local. Sin embargo, las instituciones públicas en la región enfrentan desafíos relacionados con la modernización de sus servicios y la implementación de sistemas tecnológicos que permiten procesos más ágiles y transparentes. El Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil en esta provincia no es una excepción, y en algunos casos se han identificado quejas recurrentes por parte de los usuarios en aspectos como la demora en los trámites, la falta de información clara y las inconsistencias en los procedimientos administrativos (Guanotoa et al., 2024).

Asimismo, el cantón Valencia una de las jurisdicciones más activas de la provincia de Los Ríos, es reconocido por su creciente actividad agrícola y comercial, lo que aumenta la demanda de servicios relacionados con el registro de propiedades y

transacciones mercantiles. No obstante, estas necesidades no siempre se ven satisfechas debido a la persistencia de problemas estructurales y operativos en la gestión pública. Factores como la falta de actualización tecnológica, la carencia de capacitación del personal y las limitaciones presupuestarias han afectado la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio brindado.

A continuación, se presenta un resumen de los capítulos que conforman este trabajo:

En el **Capítulo I**, se expone el contexto de la investigación, describiendo la situación actual del problema relacionado con la gestión pública y su impacto en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia. Además, se delimita el problema de estudio y se formulan los objetivos específicos que guiarán la investigación.

El **Capítulo II** se centra en el desarrollo del marco teórico, donde se aborda la fundamentación conceptual, teórica y legal necesaria para sustentar el estudio. Este apartado incluye definiciones y perspectivas de diversos autores que respaldan los conceptos clave de la investigación.

En el **Capítulo III**, se detalla la metodología empleada en el estudio. Este capítulo describe la población y muestra seleccionada, los tipos de investigación aplicados, así como los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. También se aborda el proceso de análisis de la información recopilada.

En el **Capítulo IV**, en este capítulo se presentan los hallazgos que revelan la incidencia de la gestión pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia. Se analizan las principales problemáticas identificadas en el contexto local, como la insuficiencia tecnológica y la percepción

negativa de los usuarios sobre los tiempos de respuesta y la claridad de los procesos. También se abordan aspectos positivos y avances que pueden fortalecer la calidad del servicio.

En el **Capítulo V**, las conclusiones destacan la importancia de una gestión pública eficiente para optimizar los servicios del Registro Municipal, considerando las necesidades específicas del cantón Valencia. Se recomienda priorizar la modernización tecnológica, capacitar al personal administrativo y establecer procesos más claros y accesibles. Estas acciones contribuirán a una mejora significativa en la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

## **CAPITULO I.**

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

"La burocracia es la forma más racional de organización, pero solo si se ajusta a las necesidades de eficiencia y eficacia en la administración pública."

*Max Weber*

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

A nivel mundial, la modernización de los servicios públicos ha sido una prioridad dentro de las políticas de desarrollo estatal, con el objetivo de mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los trámites administrativos (Obando et al., 2024). En América Latina, los países han implementado estrategias de digitalización y simplificación de procesos en registros de propiedad y comercio, buscando reducir la burocracia y fomentar el desarrollo económico. En Ecuador, el Gobierno ha impulsado iniciativas de transformación digital en la gestión pública, sin embargo, persisten desafíos en la aplicación efectiva de estas medidas en el ámbito local.

En el contexto nacional y regional, el Registro de la Propiedad y Mercantil desempeña un papel clave en la seguridad jurídica de las transacciones inmobiliarias y comerciales. En la provincia de Los Ríos, cantones como Valencia han experimentado un crecimiento demográfico y económico significativo, lo que ha incrementado la demanda de servicios registrales. Según el INEC (2022), Valencia cuenta con una población de más de 51.509 habitantes, cuya economía se basa en actividades agrícolas y comerciales, sectores que dependen de un acceso eficiente a trámites de propiedad y comercio para dinamizar su desarrollo.

En este escenario, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia enfrenta desafíos que afectan la calidad de sus servicios. Los usuarios han reportado problemas como procesos burocráticos prolongados, deficiencias tecnológicas, falta de capacitación del personal y tiempos de respuesta extensos, lo que genera descontento ciudadano y reduce la confianza en la institución. La falta de modernización y optimización en la gestión administrativa limita la efectividad institucional y ralentiza el

dinamismo económico del cantón, ya que los trámites inmobiliarios y mercantiles son esenciales para la inversión y la seguridad jurídica de las actividades comerciales.

Es evidente que la creciente demanda de los servicios registrales requiere mejoras estructurales para garantizar una atención eficiente y oportuna. La optimización de los recursos tecnológicos y humanos se vuelve una necesidad urgente para fortalecer la prestación de servicios públicos y fomentar el desarrollo sostenible del cantón. Este estudio analiza la gestión pública como un factor determinante en la calidad del servicio del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, con el propósito de identificar los principales desafíos y proponer soluciones que permitan atender las necesidades de los usuarios de manera eficiente y transparente.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

El Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia enfrenta, en el año 2023, una serie de dificultades que evidencian la necesidad de una gestión pública más eficiente y orientada al servicio ciudadano. Uno de los problemas más notorios es la lentitud en los trámites administrativos, lo cual genera demoras significativas en procesos fundamentales como el registro de propiedades y actividades mercantiles. Este retraso no solo afecta a los usuarios, quienes ven frustrada su expectativa de una atención ágil, sino que también repercute negativamente en la dinámica económica del cantón, limitando el desarrollo de inversiones y actividades comerciales.

La modernización tecnológica, aunque iniciada en ciertos aspectos, sigue siendo un desafío importante. Las herramientas digitales actuales presentan limitaciones que obstaculizan la automatización de procesos y la mejora en los tiempos de atención.

Además, estas deficiencias tecnológicas comprometen la transparencia y la accesibilidad, factores clave para fortalecer la confianza ciudadana. La falta de un sistema integrado y eficiente dificulta la implementación de prácticas modernas que optimizan el desempeño institucional.

Otro aspecto crítico es la insuficiencia en la capacitación del personal. Según registros internos del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, durante el período analizado, solo el 40% del personal ha recibido capacitación en temas relacionados con atención al cliente, manejo de herramientas tecnológicas y aplicación de normativas, cuando el estándar recomendado es de al menos 80% de formación anual para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio. Esta falta de actualización profesional impacta directamente en la eficiencia del servicio, incrementa los errores y tiempos de espera, y refleja una gestión pública que no prioriza el desarrollo profesional de sus colaboradores como estrategia para fortalecer la atención al ciudadano.

Asimismo, la infraestructura del Registro no responde a las demandas actuales de los usuarios ni a las condiciones necesarias para garantizar un entorno laboral eficiente. Las instalaciones, inadecuadas para el volumen de personas que requieren atención diariamente, contribuyen a largas esperas y generan un ambiente de insatisfacción generalizada tanto entre los ciudadanos como entre los empleados.

Estas problemáticas se ven agravadas por la ausencia de una planificación estratégica integral que permita abordar las deficiencias de manera estructurada y sostenida. Aunque se han identificado esfuerzos aislados por parte de las autoridades locales, como la incorporación inicial de herramientas tecnológicas y programas de capacitación limitados, estos han cuidado de continuidad y de un enfoque sistémico que impulsa una mejora real.

La situación actual del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil no solo afecta la percepción ciudadana sobre la eficiencia del gobierno local, sino que también pone en riesgo la seguridad jurídica, un pilar fundamental para el desarrollo económico del cantón. Ante esta realidad, se hace imprescindible un análisis profundo y crítico de las debilidades existentes, con miras a proponer soluciones efectivas que fortalezcan la calidad de los servicios y la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

### **1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema General**

¿De qué manera incide la Gestión Pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia del año 2023?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

- ¿Cuál es la situación actual en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia?
- ¿Cuáles son las características influyentes en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia?
- ¿De qué manera se mejoraría la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO** : Ciencias Administrativas

**ÁREA** : Administración Pública

**LÍNEA** : Administración de servicios públicos.

**LUGAR** : Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia

**TIEMPO**: Año 2023

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar la incidencia de la Gestión Pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia del año 2023.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de la calidad del servicio brindado en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia.
- Determinar los factores que influyen en la calidad del servicio brindado en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia.
- Elaborar un plan de mejoras para la optimización de la calidad del servicio y la eficiencia operativa mediante la identificación de deficiencias, la propuesta de estrategias de modernización y la optimización de procesos administrativos dirigidas al Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La investigación sobre la gestión pública y su incidencia en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia se justifica por la necesidad urgente de optimizar la administración pública en esta institución clave para el desarrollo económico y social del cantón. La eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos, así como la modernización de los procesos administrativos, son factores cruciales para mejorar la calidad de los servicios que el

Registro ofrece a los ciudadanos y, en consecuencia, fortalecer la confianza en el gobierno local.

A pesar de los esfuerzos realizados por las autoridades locales para mejorar el funcionamiento del Registro, persisten deficiencias importantes que limitan la eficacia de los trámites y la atención a los usuarios. La lentitud en los procesos, la infraestructura deficiente y la falta de capacitación del personal son problemas recurrentes que afectan directamente la experiencia del usuario y la seguridad jurídica, lo que, a su vez, impacta negativamente en la actividad económica local. En este contexto, es necesario evaluar cómo la gestión pública, a través de la asignación adecuada de recursos y la implementación de políticas efectivas, puede contribuir a superar estos desafíos.

El análisis de esta problemática permitirá identificar las principales áreas de mejora dentro del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, brindando una base sólida para el diseño de propuestas orientadas a la optimización de la gestión pública y, por ende, de los servicios ofrecidos. Este estudio no solo pretende poner de manifiesto las deficiencias actuales, sino también proponer soluciones prácticas que mejoren la eficiencia administrativa y la calidad del servicio, garantizando una mayor satisfacción de los usuarios.

La relevancia de esta investigación también radica en su potencial para generar un impacto positivo en la comunidad. Al mejorar la calidad de los servicios del Registro Municipal, se fortalecerá la seguridad jurídica, un componente esencial para la estabilidad económica del cantón y la confianza de los ciudadanos en las instituciones locales. Además, las propuestas que surjan de este estudio servirán como modelo para otras instituciones públicas que enfrentan problemáticas similares, contribuyendo a una mejor gestión pública en la región.

Por tanto, esta investigación se justifica no solo por la necesidad de resolver los problemas actuales en la gestión del Registro Municipal, sino también por su capacidad para promover una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, lo que se traducirá en un mejor servicio y un impacto positivo en la comunidad.

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

"El mejor camino para  
prever el futuro es crearlo."

*John Maynard Keynes*

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gestión Pública**

La gestión pública es un componente fundamental en el funcionamiento eficiente del gobierno, ya que involucra la organización, planificación y ejecución de políticas y recursos destinados al bienestar de la comunidad. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, la gestión pública incide directamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Es crucial que las autoridades locales gestionen de manera efectiva los recursos materiales, humanos y financieros para garantizar que los procesos administrativos sean ágiles, transparentes y accesibles para los ciudadanos. La eficiencia en la gestión pública no solo mejora el acceso a los servicios, sino que también fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales (Secretaría del Consejo de Ministros, 2022).

Un aspecto clave de la gestión pública es la rendición de cuentas y la transparencia. En el ámbito del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, la transparencia en los procedimientos y la correcta utilización de los recursos públicos se traducen en una mayor legitimidad de las decisiones y en la satisfacción de los usuarios. La falta de transparencia y de una gestión eficaz puede generar desconfianza en la población, lo que puede afectar la efectividad de los servicios. Además, una gestión pública sólida facilita la mejora continua en los servicios ofrecidos, contribuyendo a la modernización de los procesos y la implementación de nuevas tecnologías (Conde, 2024).

La gestión pública también juega un papel crucial en la implementación de políticas públicas que promueven la justicia social y el desarrollo económico. En este contexto, la gestión de los recursos humanos dentro del Registro Municipal debe ser

eficiente para garantizar que el personal esté capacitado, motivado y comprometido con la mejora de los servicios. Un personal bien capacitado y bien administrado es clave para ofrecer un servicio de calidad. La capacitación constante y la optimización de los recursos son esenciales para que los ciudadanos reciban atención eficiente, sin largas esperas ni complicaciones burocráticas (Flores et al., 2024).

Por último, la gestión pública en el Registro Municipal debe ser capaz de adaptarse a los cambios y desafíos del entorno. Esto implica ser flexible ante las necesidades de la población y los avances tecnológicos, implementando herramientas que facilitan la automatización de procesos y el acceso digital a los servicios. En este sentido, una gestión pública que fomente la innovación y la actualización constante asegura que los servicios proporcionados sean eficientes, accesibles y de alta calidad para todos los habitantes del cantón.

### **2.1.2. Calidad de servicios**

La calidad de los servicios proporcionados por el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios y en la efectividad de la gestión pública. La calidad se mide por la rapidez con la que se procesan los trámites, la precisión en la información brindada y la atención al cliente. En este sentido, es fundamental que el registro ofrezca servicios que respondan a las expectativas de los ciudadanos, garantizando que los trámites sean claros, fáciles de realizar y accesibles a todas las personas, independientemente de su nivel educativo o su acceso a la tecnología (Rodríguez y Rosales, 2024).

Para asegurar la calidad de los servicios, el Registro Municipal debe contar con procesos estandarizados que reduzcan los errores y agilicen los procedimientos. Esto

implica la implementación de sistemas que permiten realizar trámites de manera electrónica, facilitando el acceso a la información y reduciendo las colas o esperas innecesarias. Además, la formación continua del personal es crucial para asegurar que los empleados comprendan los procedimientos y proporcionen una atención de calidad a los usuarios. La calidad de los servicios no solo depende de los recursos disponibles, sino también de la disposición del personal para brindar un trato respetuoso, eficiente y profesional (Sánchez, 2024).

La implementación de herramientas tecnológicas también puede mejorar considerablemente la calidad de los servicios. El uso de plataformas digitales permite a los ciudadanos realizar trámites desde sus hogares, lo que disminuye la necesidad de desplazarse esencialmente a las oficinas del Registro Municipal. Además, estas herramientas pueden ofrecer un seguimiento en tiempo real de los trámites, lo que mejora la transparencia y la confianza de los usuarios en el sistema. La adopción de tecnologías innovadoras, como el uso de firmas electrónicas y sistemas de pago en línea, no solo optimiza los tiempos de respuesta, sino que también mejora la eficiencia de todo el proceso administrativo (González, 2024).

Finalmente, la calidad de los servicios ofrecidos depende de la capacidad del Registro Municipal para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad. Las autoridades deben realizar encuestas periódicas para conocer las expectativas de los usuarios y detectar posibles áreas de mejora. Escuchar a la ciudadanía y tomar en cuenta sus sugerencias es fundamental para garantizar que los servicios evolucionen y sigan siendo útiles y pertinentes. La calidad de los servicios del Registro Municipal, por lo tanto, no es estática, sino un proceso continuo de mejora y adaptación que debe estar alineado con las necesidades de la población.

### **2.1.3. Propiedad**

La propiedad es un derecho fundamental que otorga a las personas la capacidad de ejercer control sobre bienes materiales, principalmente inmuebles. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, la correcta gestión de la propiedad tiene implicaciones cruciales para la seguridad jurídica de las transacciones inmobiliarias dentro del cantón Valencia. Al registrar una propiedad, los ciudadanos aseguran que sus derechos sobre ese bien sean reconocidos legalmente, lo que permite evitar disputas y conflictos sobre la propiedad. Este servicio es esencial para garantizar la estabilidad del mercado inmobiliario y asegurar que las transacciones se realicen con base en la ley (Subía, 2024).

Una adecuada gestión del Registro de la Propiedad implica que las autoridades encargadas mantengan actualizada la información relacionada con los inmuebles y los propietarios. La transparencia en este proceso es fundamental para evitar la manipulación de datos, fraudes o inconsistencias en los registros. Al asegurar que las propiedades estén correctamente inscritas y que la información sea precisa, el Registro Municipal de la Propiedad contribuye a la seguridad jurídica y fomenta la confianza de los ciudadanos en el sistema. Esto es especialmente importante para las personas que compran o venden propiedades, ya que depende de la confiabilidad del registro para formalizar sus transacciones (Chilca y Elias, 2024).

Además, la propiedad juega un papel clave en el desarrollo económico de la región. Tener acceso a un sistema de registro claro y confiable permite que los empresarios y propietarios de bienes inmuebles puedan utilizar sus propiedades como garantía para obtener créditos o inversiones. Esto facilita la circulación de capital dentro del cantón, fomenta la inversión local y mejora la capacidad de las personas para acceder

a servicios financieros. La gestión adecuada de la propiedad, por lo tanto, contribuye al fortalecimiento de la economía local al permitir que las personas y empresas utilicen sus activos de manera efectiva (Nuñez, 2024).

La seguridad jurídica asociada a la propiedad no solo beneficia a los propietarios, sino que también promueve la estabilidad social y económica del cantón. Cuando los registros de propiedad son confiables y accesibles, se minimizan los riesgos asociados con los conflictos territoriales o las disputas legales entre ciudadanos. Esto genera un ambiente de confianza tanto para los ciudadanos como para los inversionistas, lo que puede atraer capital y mejorar las condiciones de vida en el cantón. En resumen, una gestión eficiente de la propiedad en el Registro Municipal tiene un impacto significativo en la seguridad jurídica, el desarrollo económico y la cohesión social de Valencia.

#### **2.1.4. Mercantil**

El ámbito mercantil abarca todas las actividades comerciales, empresariales y económicas que se llevan a cabo dentro de una comunidad o región. En el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, la gestión de los trámites mercantiles es vital para formalizar las actividades económicas y garantizar que las empresas operen dentro del marco legal. La inscripción de empresas, sociedades y negocios en el registro mercantil otorga a estas entidades personalidad jurídica, permitiéndoles realizar transacciones legales, firmar contratos, obtener créditos y participar en la economía de manera formal (Lascano et al., 2020).

La correcta gestión de los trámites mercantiles facilita la creación de nuevos negocios y la expansión de los existentes, lo que tiene un impacto directo en la generación de empleo y el fortalecimiento del tejido empresarial local. Los emprendedores y

empresarios que desean establecer sus negocios en el cantón Valencia dependen del registro mercantil para obtener la legitimidad legal que les permite operar sin riesgos. La agilidad y eficiencia de los trámites mercantiles también son cruciales para la competitividad del cantón, ya que un proceso rápido y transparente fomenta la inversión local y atrae a nuevos empresarios que buscan un entorno de negocios seguro (Osorio y Espinosa, 2024).

El registro mercantil también tiene un papel en la protección de los derechos de los empresarios y consumidores. Al llevar un control adecuado de las empresas inscritas y sus actividades, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil puede intervenir en casos de fraude o disputas comerciales. Además, un registro bien gestionado permite a los ciudadanos acceder fácilmente a la información sobre las empresas que operan en la región, lo que fomenta un mercado más transparente y competitivo. Esto es particularmente importante en un entorno económico donde la confianza es clave para el desarrollo de nuevas iniciativas comerciales (Castrillón y Restrepo, 2021).

En términos de desarrollo económico, la correcta gestión del registro mercantil en el cantón Valencia tiene un impacto significativo en la capacidad del mercado para crecer de manera ordenada y sostenible. Facilitar la formalización de negocios mediante un sistema de registro eficiente promueve la creación de una base empresarial sólida que puede contribuir al crecimiento económico del cantón. Además, un registro mercantil bien gestionado mejora la relación entre empresas y gobierno, favoreciendo una mayor colaboración y facilitando la implementación de políticas públicas que favorecen la competitividad local.

### **2.1.5. Procesos Administrativos**

Los procesos administrativos en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil son fundamentales para la organización y el funcionamiento eficiente de las actividades relacionadas con la gestión de la propiedad y los actos mercantiles. Estos procesos deben ser transparentes, ágiles y bien definidos, permitiendo que los usuarios realicen sus trámites de forma sencilla y sin demoras innecesarias. La implementación de procesos administrativos claros y eficaces asegura que tanto los ciudadanos como los funcionarios puedan realizar su trabajo con eficiencia, sin generar cargas adicionales en la gestión (Cando, 2024).

Un aspecto esencial de los procesos administrativos es su estandarización. Esto significa que todas las personas que realizan trámites similares deben seguir los mismos procedimientos, lo que asegura que se mantendrá la coherencia y la equidad en el tratamiento de los casos. La automatización de ciertos procesos mediante el uso de tecnologías modernas también juega un papel importante en la mejora de la eficiencia administrativa. Los sistemas electrónicos, como los registros digitales, permiten reducir los tiempos de espera, eliminar el papeleo innecesario y disminuir los errores humanos (Cámara, 2022).

Además, la correcta gestión de los procesos administrativos facilita el control y la supervisión de las actividades dentro del Registro Municipal. Al tener procesos claramente definidos y documentados, se facilita la auditoría y evaluación de los mismos, lo que ayuda a identificar posibles fallos o áreas de mejora. El uso de indicadores de desempeño en la gestión administrativa también permite medir la eficacia de los procesos, lo que resulta en un servicio de mayor calidad para la ciudadanía (Quiñonez y Rosado, 2024).

Finalmente, la mejora continua de los procesos administrativos debe ser un objetivo prioritario en el Registro Municipal. Esto implica no solo la actualización de procedimientos en función de las nuevas normativas, sino también la capacitación constante del personal para garantizar que esté al tanto de las mejores prácticas. Optimizar los procesos administrativos beneficia tanto a los usuarios, quienes experimentan menos inconvenientes, como a las autoridades, que lograrán un uso más eficiente de los recursos disponibles.

#### **2.1.6. Eficiencia Administrativa**

La eficiencia administrativa es un concepto clave para la gestión pública, ya que se refiere a la capacidad de la administración para utilizar los recursos de manera óptima en la prestación de servicios públicos. En el contexto del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, la eficiencia administrativa asegura que los procesos sean realizados con el menor costo posible, sin sacrificar la calidad del servicio. Esto no solo implica la correcta utilización de los recursos humanos y materiales, sino también la reducción de tiempos de espera y la simplificación de trámites (Chancha et al., 2022).

La eficiencia administrativa también se vincula estrechamente con la digitalización de los procesos. Implementar tecnologías avanzadas en el Registro Municipal permite automatizar tareas repetitivas y administrativas, lo que libera tiempo para que el personal se enfoque en actividades de mayor valor. La implementación de un sistema electrónico de registro o de un portal en línea para realizar trámites permite agilizar procesos, evitar errores humanos y ofrecer una atención más rápida y eficiente a

los ciudadanos. Esto también reduce el margen de corrupción, al limitar la intervención humana en procesos clave (Villafuerte, 2024).

Una gestión administrativa eficiente también depende de la correcta capacitación y motivación del personal. El personal capacitado es capaz de manejar las herramientas y los procedimientos con rapidez, lo que mejora tanto la experiencia del usuario como la productividad del servicio. Además, un equipo bien capacitado y motivado tiene más probabilidades de ofrecer una atención de calidad, siendo proactivo en la resolución de problemas y en la mejora de los servicios. La eficiencia administrativa, por tanto, está estrechamente relacionada con el capital humano y con la implementación de estrategias de mejora continua (Castro, 2024).

Finalmente, la eficiencia administrativa también tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios del Registro Municipal. Cuando los ciudadanos perciben que los trámites se realizan de manera rápida, efectiva y sin complicaciones, la confianza en la administración pública crece. Esto fortalece la relación entre el gobierno y la población, promoviendo una mayor participación cívica y un entorno más estable. La eficiencia administrativa, por lo tanto, es un pilar esencial para mejorar la calidad del servicio y fomentar la confianza pública.

### **2.1.7. Desarrollo económico**

El desarrollo económico del cantón Valencia está estrechamente relacionado con la eficiencia y la calidad de los servicios que ofrece el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil. Un sistema de registro eficiente y transparente facilita las transacciones comerciales y de propiedad, lo que a su vez favorece la inversión local y la creación de empleo. Cuando las personas y empresas pueden realizar sus trámites de manera rápida y

segura, se reduce el costo de hacer negocios, lo que incentiva a los inversionistas a establecerse en la región y contribuir al crecimiento económico (Flores et al., 2021).

Además, el Registro Municipal juega un papel fundamental en la seguridad jurídica de las transacciones comerciales. El registro de propiedades e inmuebles garantiza que las transacciones sean legales y reconocidas oficialmente, lo que da confianza tanto a los compradores como a los vendedores. La certeza jurídica proporcionada por un registro bien gestionado permite que las personas puedan utilizar sus bienes como garantía para obtener financiamiento, facilitando el acceso a crédito y potenciando la capacidad de inversión en la región (Carranza, 2024).

El desarrollo económico también depende de la capacidad de los empresarios y emprendedores para formalizar sus negocios de manera efectiva. El registro mercantil es una herramienta clave para la creación de empresas, ya que otorga personalidad jurídica a las sociedades y les permite operar dentro del marco legal. El acceso sencillo y ágil a estos trámites fomenta la formalización de los negocios y ayuda a la economía local a crecer de manera ordenada y sustentable. A través de la formalización, las empresas pueden acceder a incentivos fiscales, a financiamiento y otros recursos necesarios para expandirse y generar empleo (Vásquez y Becerril, 2024).

Finalmente, un sistema eficiente de registro contribuye al desarrollo económico en el largo plazo al mejorar la competitividad del cantón. Las autoridades locales deben garantizar que el Registro Municipal ofrezca servicios ágiles, confiables y transparentes para atraer inversiones y fomentar el emprendimiento. La implementación de tecnologías avanzadas y la mejora continua de los procesos son claves para asegurar que el cantón Valencia se mantenga competitivo y pueda aprovechar las oportunidades económicas del futuro.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1. Enfoques modernos de la gestión pública

La gestión pública ha evolucionado de enfoques tradicionales centralizados a perspectivas más modernas y dinámicas, destacándose la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Gobernanza como paradigmas clave. La NGP, surgida en las décadas de 1980 y 1990, busca integrar prácticas del sector privado en el sector público, promoviendo eficiencia, responsabilidad y orientación hacia los resultados. Este enfoque enfatiza la descentralización de decisiones, la incorporación de métricas para evaluar el desempeño y la implementación de mecanismos de competencia para mejorar los servicios. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, la adopción de estos principios podría optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos (Torres, 2024).

La gobernanza, por otro lado, se centra en la participación y la colaboración entre diversos actores, incluyendo gobiernos, sector privado y sociedad civil. Este enfoque moderno resalta la importancia de las redes colaborativas y la transparencia en la gestión de recursos y servicios. La gestión pública en este contexto no se limita a cumplir con funciones administrativas, sino que se convierte en un proceso inclusivo que busca involucrar a las partes interesadas en la toma de decisiones. En Valencia, aplicar un enfoque de gobernanza permitiría a las autoridades municipales establecer una conexión más efectiva con los usuarios del registro, mejorando su percepción de calidad y confianza (Quispe y Avega, 2024).

Estos enfoques también modernos subrayan la necesidad de accountability o rendición de cuentas, lo que implica que los gestores públicos deben responder por sus

decisiones y acciones. La transparencia se convierte en un pilar fundamental, especialmente en un sistema como el registro de la propiedad y mercantil, donde la exactitud y la confiabilidad de los datos son críticas. Implementar sistemas de rendición de cuentas no solo mejora la gestión, sino que fortalece la legitimidad institucional ante los usuarios (Solano y Brenes, 2024).

Finalmente, tanto la NGP como la gobernanza enfatizan la innovación como una herramienta para transformar los procesos administrativos. En este sentido, la modernización de los servicios del registro, mediante tecnologías de la información y estrategias participativas, puede abordar problemas tradicionales como la ineficiencia, la corrupción y el desconocimiento de los usuarios. Estos enfoques no solo responden a las demandas actuales de los ciudadanos, sino que posicionan al Registro Municipal como un referente en la mejora continua de los servicios públicos.

### **2.2.2. Teoría de Sistemas (Bertalanffy)**

La Teoría de Sistemas, propuesta por Ludwig von Bertalanffy, ofrece un marco conceptual valioso para entender y optimizar la gestión pública. Según esta teoría, una organización, como el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, puede ser vista como un sistema compuesto por múltiples partes interrelacionadas que trabajan hacia un objetivo común. La eficiencia y efectividad de este sistema depende de la interacción armónica entre sus componentes, como los procesos administrativos, el personal y las herramientas tecnológicas. Cuando uno de estos elementos falla, el desempeño general del sistema se ve comprometido, afectando directamente la calidad del servicio (Burga y Burga, 2023).

Un principio clave de la Teoría de Sistemas es la sinergia, que enfatiza cómo la integración de los componentes produce resultados mayores que la suma de las partes individuales. En el contexto del Registro Municipal, esto implica que mejorar la comunicación interna, capacitar al personal y modernizar las herramientas tecnológicas puede generar un impacto positivo significativo en la satisfacción de los usuarios. Este enfoque holístico permite identificar y abordar cuellos de botella dentro del sistema, asegurando una operación más fluida y eficiente (Rincón y Aldana, 2021).

Otro aporte de la teoría es el concepto de retroalimentación, que se refiere al flujo de información que permite ajustar y mejorar el funcionamiento del sistema. En el registro municipal, establecer mecanismos de retroalimentación a través de encuestas de satisfacción y sistemas de quejas podría ofrecer información crucial para la toma de decisiones. Este enfoque dinámico asegura que el sistema pueda adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y las demandas del entorno (Santa Cruz, 2024).

La Teoría de Sistemas también resalta la importancia del entorno en el que opera el sistema. En el caso del cantón Valencia, factores como el crecimiento demográfico, el nivel de alfabetización digital y las expectativas de los ciudadanos influyen en la gestión del registro. Por lo tanto, aplicar este enfoque sistémico no solo permite optimizar los procesos internos, sino también alinear las estrategias del registro con las características y necesidades de la comunidad local.

### **2.2.3. Teoría de la Agencia (Jensen y Meckling)**

La Teoría de la Agencia, desarrollada por Jensen y Meckling, analiza la relación entre un principal, quien delega, y un agente, quien ejecuta, enfocándose en los problemas derivados de los intereses divergentes entre ambas partes. En el contexto del Registro

Municipal de la Propiedad y Mercantil, esta teoría permite examinar cómo las autoridades delegan funciones a los empleados administrativos y cómo estos desempeñan dichas funciones. Un problema recurrente es la asimetría de información, que puede dar lugar a comportamientos oportunistas o negligencia en los procesos de registro (Carmona, 2023).

La aplicación de esta teoría subraya la importancia de los incentivos y los mecanismos de control para alinear los intereses del agente con los del principal. Por ejemplo, implementar sistemas de monitoreo del desempeño y ofrecer recompensas basadas en la calidad y la eficiencia del servicio podría fomentar un comportamiento más proactivo y responsable entre los empleados del registro. Esto no solo reduciría los errores administrativos, sino que también mejoraría la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio (Cortés et al., 2024).

Otro aspecto relevante de la teoría es el riesgo moral, que ocurre cuando el agente actúa en su propio beneficio en detrimento del principal. En el caso del registro, esto podría manifestarse en prácticas como favoritismos, corrupción o incumplimiento de plazos. Abordar este problema requiere no solo políticas estrictas de ética y transparencia, sino también herramientas tecnológicas que minimicen la discrecionalidad y refuercen la trazabilidad de las acciones administrativas (González, 2022).

Finalmente, esta teoría destaca la importancia de construir confianza entre las partes, especialmente en un entorno público donde los ciudadanos son los principales beneficiarios. Establecer canales de comunicación efectivos, realizar campañas de sensibilización y garantizar que las políticas estén orientadas al bien común son estrategias fundamentales para fortalecer esta relación. En Valencia, aplicar estos principios podría transformar la gestión del registro en un modelo de confianza y eficiencia.

#### **2.2.4. Calidad en el contexto de servicios públicos.**

La calidad en los servicios públicos es un concepto multidimensional que abarca eficiencia, eficacia, equidad y satisfacción del usuario. A diferencia del sector privado, donde la competitividad impulsa la mejora continua, los servicios públicos como el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil enfrentan desafíos únicos debido a su naturaleza no lucrativa y su enfoque en el bienestar ciudadano. Por ello, garantizar la calidad requiere un equilibrio entre los recursos disponibles y las expectativas de los usuarios (Cabrera et al., 2021).

Una característica esencial de la calidad en este contexto es la accesibilidad. Esto incluye aspectos como tiempos de espera razonables, claridad en los procesos y atención inclusiva para todos los segmentos de la población. En el cantón Valencia, evaluar y mejorar la accesibilidad del registro podría ser un indicador clave para medir la calidad del servicio. Además, la capacitación del personal y la actualización de los sistemas administrativos son componentes fundamentales para garantizar procesos más ágiles y precisos (Martínez y Soriano, 2024).

Otro aspecto importante es la percepción del usuario, que depende no solo del resultado final, sino también de la experiencia durante el proceso. Factores como el trato recibido, la rapidez de atención y la resolución efectiva de problemas tienen un impacto significativo en cómo los ciudadanos valoran el servicio. Por ello, implementar encuestas de satisfacción y establecer indicadores de desempeño puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora (Alvarado y Paca, 2022).

Finalmente, la calidad en los servicios públicos debe ser sostenible en el tiempo. Esto implica no solo resolver problemas inmediatos, sino también establecer sistemas que anticipen y prevengan futuros inconvenientes. En este sentido, el uso de tecnologías de la

información y la digitalización de procesos son herramientas clave para asegurar una mejora continua y sostenible en el registro municipal de Valencia.

### **2.2.5. Modelos aplicados en la evaluación de calidad**

Los modelos aplicados en la evaluación de calidad en los servicios públicos han evolucionado para abarcar criterios que trascienden la mera eficiencia, como la satisfacción del usuario, la transparencia y la equidad. Uno de los modelos más utilizados es el Modelo SERVQUAL, que mide las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción del servicio recibido. Este enfoque permite identificar áreas críticas de mejora al analizar dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Franganillo et al., 2021).

En el contexto del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, el modelo SERVQUAL podría adaptarse para evaluar el desempeño administrativo y la percepción ciudadana sobre los tiempos de respuesta, la claridad en la información proporcionada y el trato recibido. Este tipo de análisis es especialmente útil para detectar fallos en los procesos internos y ajustar las políticas institucionales hacia un enfoque más centrado en el usuario (Manosalvas, 2024).

Otro modelo relevante es el de la ISO 9001, que establece estándares internacionales para garantizar la calidad de los servicios mediante la implementación de sistemas de gestión organizada. Adoptar este modelo en el registro implicaría estructurar procesos, documentar procedimientos y monitorear indicadores clave de desempeño. Esto no solo aumentaría la eficiencia administrativa, sino que también reforzaría la confianza de los ciudadanos en la institución (Chillogallo et al., 2022).

Finalmente, modelos como el de la Gobernanza Pública, que priorizan la participación ciudadana y la rendición de cuentas, ofrecen una perspectiva integral para evaluar la calidad en los servicios públicos. Incorporar herramientas de consulta ciudadana, como encuestas de satisfacción o buzones de sugerencias digitales, puede fortalecer la transparencia y fomentar un diálogo constante con los usuarios. Estos enfoques combinados pueden servir como base para transformar el registro municipal en un modelo de excelencia administrativa en Valencia.

#### **2.2.6. La relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el sector público.**

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son conceptos interdependientes que desempeñan un papel crucial en el sector público. Una alta calidad en los servicios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la confianza de los ciudadanos en las instituciones. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, esta relación es particularmente relevante, ya que la percepción de los usuarios puede influir en la legitimidad de la gestión pública (Bustamante et al., 2020).

Uno de los elementos clave para establecer esta relación es la claridad en los procesos administrativos. Cuando los usuarios entienden los pasos a seguir y perciben coherencia en el servicio, es más probable que evalúen positivamente la calidad ofrecida. Por ello, es fundamental simplificar los trámites y brindar información accesible tanto de manera presencial como digital. Esto no solo aumenta la satisfacción, sino que también reduce las quejas y conflictos entre las partes (Marcillo y Chinga, 2023).

Además, la capacidad de respuesta es otro factor determinante. Los usuarios valoran enormemente la rapidez y la efectividad con que sus problemas son atendidos. Esto es especialmente cierto en contextos como el registro de la propiedad, donde los retrasos pueden tener implicaciones legales y económicas significativas. Implementar sistemas de seguimiento en tiempo real y reforzar la formación del personal en atención al cliente son estrategias que impactan directamente en la satisfacción ciudadana (Cueva y Fernandez, 2024).

Por último, la empatía en el trato humano refuerza la percepción de calidad. Los ciudadanos no solo buscan soluciones técnicas, sino también sentirse escuchados y valorados. En este sentido, el desarrollo de programas de capacitación en atención al cliente y el uso de tecnologías que permiten personalizar el servicio pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del usuario. La combinación de estos elementos puede transformar la relación entre calidad del servicio y satisfacción en un factor clave para el desarrollo institucional.

### **2.2.7. Importancia del registro de la propiedad en el desarrollo económico local**

El registro de la propiedad es una institución fundamental para el desarrollo económico local, ya que garantiza la seguridad jurídica sobre los bienes inmuebles. Esta seguridad fomenta la inversión, facilita el acceso al crédito y promueve la movilidad económica. En Valencia, el fortalecimiento de este registro puede ser un motor clave para dinamizar la economía local, al ofrecer garantías tanto a ciudadanos como a empresas (Toapanta y García, 2024).

Una de las principales contribuciones del registro al desarrollo económico es la formalización de la propiedad. Cuando los ciudadanos tienen acceso a un sistema que

valida y protege sus bienes, aumenta la confianza en el mercado y se reducen los riesgos asociados a disputas legales. Esto no solo incentiva las transacciones comerciales, sino que también permite a los propietarios utilizar sus bienes como garantía para obtener financiamiento (Barreto y Canares, 2024).

Además, el registro de la propiedad contribuye al ordenamiento territorial y la planificación urbana. Al disponer de información precisa sobre los bienes inmuebles, las autoridades locales pueden diseñar políticas más efectivas para el desarrollo urbano y rural. Esto incluye la implementación de proyectos de infraestructura, la promoción de zonas económicas y la gestión del suelo (López et al., 2024).

Por último, el registro también tiene un impacto en la recaudación fiscal. Un sistema eficiente permite un control más riguroso sobre los bienes registrados, lo que facilita el cobro de impuestos y genera ingresos que pueden reinvertirse en proyectos sociales y de desarrollo. En este sentido, modernizar el registro municipal en Valencia no solo beneficiará a los usuarios directos, sino que también fortalecerá la economía local de manera integral.

#### **2.2.8. Uso de tecnologías de la información en la gestión pública**

El uso de tecnologías de la información (TI) en la gestión pública se ha transformado de la manera en que los servicios se planifican, administran y entregan. Estas herramientas permiten la automatización de procesos, la integración de datos y una mayor transparencia en las instituciones públicas. En el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, las TI representan una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios (Cubero y Valdes, 2022).

Un beneficio clave del uso de TI es la digitalización de los trámites, que reduce la burocracia y acelera los tiempos de respuesta. Implementar plataformas en línea para consultas, solicitudes y pagos permite a los ciudadanos acceder a los servicios de manera más rápida y sencilla. Esto es especialmente relevante en registros de propiedad, donde la obtención de certificados o la actualización de datos suelen ser procesos críticos (Mejia, 2024).

Además, las TI facilitan la gestión de grandes volúmenes de información. Sistemas como bases de datos relacionales o herramientas de análisis avanzado permiten organizar, clasificar y acceder rápidamente a los registros. Esto no solo mejora la capacidad de respuesta del personal administrativo, sino que también incrementa la precisión de los datos registrados, reduciendo errores y fraudes (Obando et al., 2024).

Finalmente, las tecnologías de la información también fortalecen la transparencia y la participación ciudadana. Herramientas como portales web con indicadores de desempeño, aplicaciones para reportar irregularidades o canales de consulta en tiempo real fomentan la rendición de cuentas. En este sentido, modernizar el Registro de la Propiedad y Mercantil mediante el uso de TI no solo optimiza su funcionamiento, sino que también refuerza la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

### **2.2.9. Innovación en registros de propiedad y mercantiles para mejorar la calidad del servicio**

La innovación es un factor determinante para mejorar la calidad de los servicios en registros de propiedad y mercantiles. En el contexto actual, donde los ciudadanos exigen mayor rapidez, precisión y accesibilidad, las instituciones públicas deben adoptar estrategias innovadoras para satisfacer estas expectativas. En Valencia, la modernización

del Registro Municipal representa una oportunidad para transformar la experiencia del usuario (Borjas, 2022).

Una de las innovaciones más relevantes es la implementación de blockchain en los registros. Esta tecnología garantiza la inmutabilidad de los datos, lo que fortalece la seguridad jurídica y reduce los riesgos de fraudes o alteraciones. Además, facilita la trazabilidad de las transacciones, permitiendo un acceso transparente y confiable a los historiales de propiedad (Cruz et al., 2024).

Otro enfoque innovador es la automatización mediante inteligencia artificial. Algoritmos avanzados pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones, detectar inconsistencias o incluso predecir necesidades futuras. Esto no solo optimiza los procesos internos, sino que también mejora la toma de decisiones administrativas, beneficiando a los usuarios finales (De La Hoz et al., 2024).

Asimismo, el uso de aplicaciones móviles y portales web interactivos permite a los ciudadanos gestionar sus trámites de forma autónoma y en cualquier momento. Estas herramientas ofrecen funcionalidades como rastreo de solicitudes, notificaciones en tiempo real y acceso a documentos digitales, lo que incrementa significativamente la satisfacción del usuario. En resumen, la incorporación de tecnologías innovadoras en los registros de propiedad y mercantiles es un paso esencial para garantizar servicios más eficientes y confiables.

#### **2.2.10. Innovación en registros de propiedad y mercantiles para mejorar la calidad del servicio**

La capacitación del personal es un pilar fundamental para la mejora de la calidad en los servicios públicos. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil

de Valencia, la profesionalización de los funcionarios puede marcar una diferencia significativa en la percepción y experiencia de los ciudadanos. Los empleados bien capacitados no solo realizan sus tareas con mayor eficiencia, sino que también están mejor preparados para responder a las necesidades del usuario (Moncaleano et al., 2023).

Un área clave de capacitación es la atención al cliente. Los usuarios del registro suelen enfrentar situaciones complejas que requieren claridad y empatía por parte del personal. Talleres de comunicación asertiva, resolución de conflictos y gestión emocional pueden contribuir a mejorar la relación entre los ciudadanos y la institución, fortaleciendo la confianza y la satisfacción (Martínez et al., 2022).

Por otro lado, la formación técnica es igualmente importante. Los funcionarios deben estar familiarizados con los sistemas tecnológicos implementados en la institución, como plataformas digitales, bases de datos o herramientas de análisis. Capacitar al personal en el uso adecuado de estas tecnologías no solo optimiza los tiempos de respuesta, sino que también reduce errores y garantiza la calidad del servicio (Baque et al., 2024).

Finalmente, la capacitación debe ser continua y adaptarse a las necesidades cambiantes de la institución y los usuarios. Programas de actualización, intercambio de experiencias con otras instituciones y certificaciones internacionales son estrategias que pueden fortalecer las competencias del personal. Invertir en la formación de los empleados no es solo una obligación institucional, sino una estrategia para garantizar un servicio público de excelencia.

## **2.3 FUNADAMENTACION LEGAL**

### **Administración Pública**

“**Art. 227.-** 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).

### **Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos**

#### **Capítulo I**

#### **Finalidad, Objeto y Ámbito de la Aplicación**

“**Art.1.- Finalidad y Objeto.** - La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros.

El objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías” (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2014, p. 2).

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** La presente Ley rige para las instituciones del sector público y privado que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, sobre las personas naturales o jurídicas, sus bienes o patrimonio y para las usuarias o usuarios de los registros públicos (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2014, p. 3).

### **Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)**

**Art. 1.- Principios.-** La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación (Ley Orgánica del Servicio Público, 2016, p. 5).

### **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

“**Art. 9.-** El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso.

Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario” (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 5).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

"Los gobiernos deben ser emprendedores, no meramente administradores. La gestión pública debe ser innovadora y orientada a los resultados."

*David Osborne y Ted Gaebler*

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En este estudio, se aplica un enfoque mixto de investigación que integra datos cuantitativos y cualitativos para analizar la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, durante el año 2023.

#### **3.1.1. Investigación descriptiva**

Este estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo descriptiva, ya que busca caracterizar y analizar la situación actual de la gestión pública en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia. Se definieron objetivos específicos que guiaron todo el proceso investigativo, aplicando instrumentos como encuestas y entrevistas. La información recolectada permitió describir la realidad administrativa y la calidad del servicio, generando un informe detallado con las principales conclusiones.

#### **3.1.2. Investigación de campo**

La investigación de campo permitió recolectar datos directamente de los actores involucrados en la prestación y recepción de los servicios del Registro Municipal. Se aplicaron encuestas estructuradas a empleados y usuarios de la institución para evaluar la eficiencia de la gestión pública y la calidad del servicio brindado.

#### **3.1.3. Investigación documental**

Se realizó una revisión de fuentes bibliográficas, normativas y documentos institucionales relacionados con la gestión pública y la administración de registros de propiedad. Este análisis documental permitió fundamentar teóricamente la investigación y proporcionar un marco contextual sobre las políticas públicas y regulaciones aplicables.

## **3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Método inductivo y deductivo**

Se aplicó el método inductivo para analizar las observaciones particulares obtenidas a través de encuestas a empleados y usuarios, así como entrevistas a la registradora. A partir de estos datos, se identificaron patrones que permitieron establecer generalizaciones sobre las dinámicas de gestión y calidad del servicio.

El método deductivo, por su parte, permitió interpretar los datos estadísticos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, utilizando herramientas de análisis cuantitativo para comprobar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio prestado.

### **3.2.2. Método de análisis y síntesis**

Se empleó el método de análisis para descomponer la información recopilada en elementos clave relacionados con la gestión pública y la prestación de servicios en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia. Este método permitió examinar los datos obtenidos en encuestas, entrevistas y documentos oficiales, identificando los principales problemas y desafíos.

El método de síntesis, a su vez, permitió integrar la información analizada en una visión global, articulando datos cualitativos y cuantitativos. Esto facilitó la estructuración de conclusiones y la formulación de propuestas concretas para mejorar la gestión pública y la calidad del servicio.

### 3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.3.1.1. Población

La población analizada en este estudio incluyó a la registradora, 5 funcionarios y 31563 habitantes del cantón Valencia mayores de 18 años según datos del INEC (2022).

La composición de la población se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Población del Objeto de investigación

<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Registradora	1
Funcionarios	5
<b>USUARIOS</b>	
Habitantes del cantón Valencia (Mayores de 18 años – 74 años)	31.563
<b>TOTAL</b>	<b>31.569</b>

##### 3.3.1.2. Muestra

Para determinar la muestra representativa, se utilizó la fórmula estadística:

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

Dónde: n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 31.563 Habitantes

Z = Valor crítico = 1,96

P= 0,5

E= 0,05

$$n = \frac{31.563 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(31.563 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{30.313,1052}{79,8654}$$

$$n = 379,55 \rightarrow n = 380$$

Por lo tanto, en base al cálculo de la muestra aplicado a los usuarios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, se determinó una totalidad de 380 usuarios que se consideraron para las técnicas e instrumentos de recolección de información aplicados.

### **3.3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo la investigación, se aplican técnicas mixtas, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos:

#### *3.3.2.1. Encuestas*

Se aplicaron encuestas a los usuarios y empleados del Registro Municipal, recolectando datos sobre su nivel de satisfacción, percepción de eficiencia y transparencia en los servicios. Esta técnica permitió un análisis estadístico para identificar tendencias y patrones.

#### *3.3.2.2. Entrevistas*

Se realizaron entrevistas estructuradas a la registradora. Las preguntas abiertas permitieron profundizar en sus experiencias y percepciones sobre la gestión pública, captando detalles que las encuestas no lograron reflejar.

### **3.3.3 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### *3.3.3.1. Cuestionario estructurado*

El cuestionario fue determinado como principal instrumento de investigación. Tales cuestionarios fueron diseñados específicamente para recopilar datos relevantes que permitan cumplir con los objetivos planteados. Las preguntas incluidas fueron tanto cerradas como abiertas, lo que permitió obtener información cuantitativa y cualitativa. Los cuestionarios fueron previamente validados para garantizar su confiabilidad y pertinencia. Además, se tomaron medidas para que el lenguaje y el contenido fueran comprensibles para los participantes, considerando sus características demográficas y contextuales.

### **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

La construcción del marco teórico implica un proceso sistemático de revisión, análisis y síntesis de literatura académica y científica que fundamenta conceptualmente el estudio. Este marco proporcionará las bases para interpretar los resultados y contextualizar el problema de investigación. El proceso incluye:

- **Selección de fuentes relevantes:** Se identificaron libros, artículos académicos, tesis y documentos oficiales que abordan los temas centrales de la investigación.
- **Organización temática:** Los conceptos se estructuraron en torno a las variables del estudio, definiendo teorías, antecedentes y enfoques metodológicos relevantes.

- **Relación con el problema:** Se establecieron conexiones claras entre los antecedentes teóricos y el problema de investigación, justificando la elección de enfoques y modelos aplicados.
- **Criterios de actualización y confiabilidad:** Se priorizaron fuentes recientes y reconocidas, asegurando la validez y relevancia de la información utilizada.

### 3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La etapa de recolección de información constituyó una fase crítica del proceso investigativo, donde se obtuvieron los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación. Este proceso se llevó a cabo siguiendo los principios éticos de confidencialidad y consentimiento informado. Los pasos incluyeron:

- **Definición de la muestra:** Se determinaron los participantes que formaron parte del estudio, utilizando criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.
- **Aplicación de instrumentos:** Los instrumentos diseñados (encuestas, entrevistas, observación) fueron aplicados de manera sistemática, asegurando la estandarización en su implementación.
- **Registro de datos:** La información recopilada se documentó rigurosamente, utilizando medios digitales y físicos, para garantizar su integridad y disponibilidad para el análisis posterior.
- **Control de calidad:** Se realizaron verificaciones periódicas para identificar y corregir posibles inconsistencias o errores durante la recolección.

### 3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez recopilada la información, se llevó a cabo su procesamiento y análisis con el objetivo de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas que responden a los objetivos planteados. Este proceso incluye:

- **Organización de datos:** Los datos se sistematizaron en bases organizadas, utilizando programas como Excel, según la naturaleza de la información.
- **Limpieza de datos:** Se eliminaron inconsistencias, valores atípicos o respuestas incompletas que pudieran afectar la calidad del análisis.
- **Análisis estadístico:** Para los datos cuantitativos, se aplicaron técnicas de estadística descriptiva como medidas de tendencia central, medidas de dispersión y distribución de frecuencias.
- **Codificación y categorización:** En el caso de datos cualitativos, se emplearon técnicas de codificación para identificar temas recurrentes y elaborar categorías que faciliten el análisis interpretativo.
- **Interpretación de resultados:** Se analizaron los hallazgos en función del marco teórico y los objetivos del estudio, destacando implicaciones prácticas y posibles recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

"La mejor manera de predecir el futuro es crearlo."

*Peter Drucker*

#### **4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO**

La calidad de los servicios públicos es un pilar fundamental en la gestión pública, ya que garantiza la satisfacción de las necesidades ciudadanas y promueve la eficiencia en la administración de los recursos. En este contexto, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia desempeña un papel crucial al ofrecer servicios que inciden directamente en la seguridad jurídica y el desarrollo económico del cantón.

Con el objetivo de identificar la situación actual de la calidad de los servicios que presta esta institución durante el año 2023, se realizó un análisis integral que permitió evaluar tanto sus fortalezas como las áreas que requieren mejoras. Este diagnóstico aborda aspectos clave como la infraestructura, los recursos tecnológicos, la atención al usuario y la capacitación del personal, elementos esenciales para garantizar un servicio eficiente, transparente y accesible.

De manera que, comprender la realidad actual de los servicios del Registro Municipal no solo proporciona insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas, sino que también promueve la implementación de políticas públicas orientadas a la mejora continua, con el fin de responder de manera más efectiva a las demandas de la ciudadanía.

#### 4.1.1. Entrevista dirigida a la registradora del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1	<p>¿Cómo describiría la situación actual de los servicios que ofrece el Registro Municipal en términos de fortalezas y áreas de mejora?</p>	<p>La situación actual del Registro Municipal muestra como fortalezas la disposición del personal para atender a los usuarios y la implementación inicial de herramientas tecnológicas para agilizar algunos procesos. Sin embargo, las áreas de mejora incluyen la necesidad de modernizar completamente los sistemas informáticos, reducir los tiempos de espera y fortalecer la capacitación del personal para garantizar un servicio más eficiente y amigable.</p>	<p>Las fortalezas identificadas, como la disposición del personal, son un indicador positivo de compromiso, pero las áreas de mejora evidencian que la calidad del servicio está limitada por la falta de modernización tecnológica y tiempos de espera prolongados. Esto muestra que la gestión pública aún tiene retos significativos para optimizar los servicios.</p>
2	<p>¿Qué políticas o estrategias de gestión pública se han implementado en los últimos años para mejorar la calidad del servicio?</p>	<p>En los últimos años, se han implementado estrategias como la digitalización parcial de los archivos, la actualización de algunos procesos administrativos y el diseño de canales de comunicación directa con los usuarios para atender sus consultas. Además, se han promovido políticas de transparencia para garantizar que los trámites sean claros y accesibles.</p>	<p>Las estrategias mencionadas reflejan un avance parcial en la gestión pública, pero su impacto parece limitado debido a la falta de integración completa de herramientas digitales y la insuficiencia de políticas que aborden de manera holística los problemas del Registro. Esto sugiere una necesidad de mayor planificación estratégica.</p>
3	<p>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Registro para garantizar un servicio eficiente? Por ejemplo, tecnología, infraestructura, capacitación del personal o burocracia.</p>	<p>Los principales desafíos incluyen la falta de tecnología avanzada, ya que el software actual es limitado en su capacidad; la insuficiencia de infraestructura adecuada para atender la creciente demanda; y la burocracia excesiva que ralentiza los procesos. Además, la capacitación del personal necesita ser más constante y específica para atender los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Los desafíos relacionados con tecnología, infraestructura y burocracia confirman que la gestión pública debe priorizar la inversión en herramientas tecnológicas y la reestructuración de procesos para aumentar la eficiencia. Esto también destaca una falta de proactividad en abordar problemas de fondo.</p>

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
4	<b>¿Qué tipo de capacitaciones se han ofrecido a los funcionarios para mejorar la atención al usuario?</b>	Se han ofrecido capacitaciones enfocadas en atención al cliente, manejo básico de herramientas digitales y actualización sobre normativas legales relacionadas con los registros de propiedad y mercantil. Sin embargo, estas capacitaciones han sido esporádicas y limitadas en profundidad.	Aunque se han realizado capacitaciones, su carácter esporádico y limitado indica que no existe un plan de desarrollo profesional continuo. Esto afecta directamente la capacidad del personal para ofrecer un servicio de alta calidad y adaptarse a las demandas de los usuarios.
5	<b>¿Considera que los recursos tecnológicos actuales (software, hardware, internet) son suficientes para optimizar los procesos del Registro? En caso negativo, ¿qué recursos considera necesarios?</b>	No, los recursos tecnológicos actuales no son suficientes. Es necesario contar con un software especializado que permita la gestión integrada de los registros, computadoras de última generación y un sistema de internet más robusto para garantizar la eficiencia y rapidez de los procesos.	La insuficiencia de recursos tecnológicos actuales evidencia un rezago en la modernización del Registro. La implementación de herramientas digitales robustas es crucial para optimizar procesos, reducir tiempos y mejorar la experiencia del usuario, aspectos claves en la gestión pública eficiente.
6	<b>¿Existen procedimientos para evaluar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos? Si es así, ¿cuáles son?</b>	Actualmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de manera ocasional, pero no hay un sistema estructurado ni periódico para evaluar la calidad del servicio. Sería ideal implementar un sistema de evaluación continua que recoja las opiniones de los usuarios y permita medir indicadores clave de rendimiento.	La falta de un sistema estructurado de evaluación periódica limita la capacidad del Registro para identificar problemas y aplicar mejoras basadas en datos. Esto demuestra la necesidad de implementar métricas claras y herramientas de monitoreo para asegurar una mejora continua.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
7	<b>¿Cómo se gestiona la retroalimentación de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio?</b>	La retroalimentación de los usuarios se gestiona principalmente a través de un buzón de sugerencias y ocasionales encuestas en las oficinas del Registro. No obstante, no siempre se procesan estas opiniones de manera eficiente, y no hay un mecanismo claro para informar a los usuarios sobre las mejoras implementadas en base a sus comentarios.	La gestión de la retroalimentación, aunque existente, no es eficiente ni sistemática. Esto refleja una oportunidad perdida para utilizar las opiniones de los usuarios como base para implementar mejoras significativas en los servicios.
8	<b>¿Cuáles considera que son los principales factores que afectan la calidad de los servicios prestados por el Registro? (Por ejemplo, personal, procesos, infraestructura o tecnología).</b>	Los principales factores incluyen la falta de personal capacitado, procesos administrativos complejos y desactualizados, infraestructura limitada para atender a los usuarios de manera cómoda y tecnología obsoleta que dificulta la optimización de los trámites.	Los factores que afectan la calidad del servicio, como personal insuficientemente capacitado y tecnología obsoleta, resaltan la necesidad de un enfoque integral que incluya inversiones en infraestructura, simplificación de procesos y capacitación constante como pilares de una gestión pública efectiva.
9	<b>¿Qué rol desempeña el liderazgo en la mejora continua de los procesos del Registro?</b>	El liderazgo es clave para motivar al personal, identificar las áreas críticas de mejora y promover la implementación de cambios efectivos. Además, un liderazgo comprometido puede gestionar los recursos necesarios y fomentar una cultura de servicio orientada a la satisfacción del usuario.	El liderazgo juega un papel esencial, pero el análisis sugiere que su impacto podría ser más significativo si se enfoca en fomentar una cultura de mejora continua, movilizar recursos y garantizar que las estrategias implementadas se alineen con las necesidades de los usuarios.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
10	<p><b>¿Qué medidas estratégicas considera necesarias para mejorar la calidad de los servicios en el futuro?</b></p>	<p>Entre las medidas estratégicas necesarias se incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La implementación de un sistema integral de gestión digital.</li> <li>2. El diseño de un plan estructurado de capacitaciones periódicas para el personal.</li> <li>3. La simplificación de los procesos administrativos para reducir la burocracia.</li> <li>4. La inversión en infraestructura moderna y accesible para los usuarios.</li> <li>5. El establecimiento de un sistema de evaluación y retroalimentación continua para medir y mejorar la calidad del servicio.</li> </ol>	<p>Las medidas estratégicas propuestas, como la digitalización, capacitación y evaluación continua, son esenciales para abordar las deficiencias actuales. Esto requiere una gestión pública más proactiva, con un enfoque en el fortalecimiento institucional y la satisfacción del usuario como prioridad.</p>

#### **4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo # 1**

El análisis de los datos obtenidos a través de la entrevista a la registradora del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia permite identificar la situación actual de la calidad de los servicios ofrecidos por esta institución. Los resultados reflejan tanto las fortalezas como las áreas de mejora clave que inciden en la percepción de los usuarios y en la eficiencia de la gestión pública.

Las respuestas destacan que una de las principales fortalezas del Registro es la disposición del personal, lo que evidencia un compromiso hacia la atención al usuario. Sin embargo, esta fortaleza contrasta con la persistencia de áreas críticas de mejora, como la falta de modernización tecnológica, los tiempos de espera prolongados y la insuficiencia de infraestructura adecuada para atender a la población. Estos problemas afectan la capacidad del Registro para responder eficientemente a la creciente demanda de servicios.

En cuanto a las estrategias implementadas, se mencionan avances parciales, como la digitalización inicial de algunos procesos y la creación de canales de comunicación con los usuarios. No obstante, el impacto de estas medidas ha sido limitado debido a la falta de integración tecnológica completa y la ausencia de un enfoque estratégico que aborde los problemas estructurales del Registro. Esto sugiere que, aunque existen esfuerzos por mejorar la calidad del servicio, la gestión pública necesita ser más proactiva y sistemática.

Dentro de los desafíos identificados incluyen la insuficiencia de herramientas tecnológicas, la burocracia excesiva y la necesidad de capacitaciones más constantes y específicas. En este contexto, el déficit tecnológico se presenta como uno de los factores más críticos, dado que el software y el hardware actuales no son suficientes para optimizar

los procesos y garantizar una atención eficiente. Asimismo, se observa que las capacitaciones realizadas son esporádicas y limitadas en profundidad, lo que afecta la capacidad del personal para adaptarse a las demandas actuales de los usuarios.

Otro aspecto importante identificado en la entrevista es la falta de una estructura sistematizada de evaluación y retroalimentación continua. Aunque se realizan encuestas ocasionales de satisfacción y se dispone de un buzón de sugerencias, no existe un mecanismo sistemático que permita monitorear de forma constante la calidad del servicio. Esto dificulta la identificación de problemas en tiempo real y la implementación de mejoras basadas en datos concretos.

Entre los principales factores que afectan la calidad del servicio, se destacan la tecnología obsoleta, la infraestructura limitada, los procesos administrativos complejos y el déficit de personal capacitado. Estos problemas estructurales resaltan la necesidad de un enfoque integral para mejorar la calidad de los servicios. En particular, es fundamental invertir en infraestructura moderna, simplificar los procesos administrativos y garantizar un desarrollo profesional continuo del personal.

Por su parte, el liderazgo según lo expresado por la registradora, desempeña un papel crucial en la identificación de áreas críticas de mejora y en la motivación del personal. No obstante, el análisis sugiere que este liderazgo podría ser más efectivo si se enfoca en la promoción de una cultura de mejora continua, la movilización de recursos necesarios y el establecimiento de objetivos estratégicos alineados con las necesidades de los usuarios.

Por último, las medidas estratégicas propuestas incluyen la implementación de un sistema de gestión digital integrado, la inversión en tecnología moderna, la simplificación de procesos administrativos y la creación de un plan estructurado de capacitaciones

periódicas. Estas medidas, de ejecutarse correctamente, podrían transformar la calidad de los servicios ofrecidos por el Registro, optimizando la atención al usuario y fortaleciendo la eficiencia institucional.

Por lo tanto, los resultados de la entrevista evidencian que, aunque existen fortalezas y esfuerzos puntuales para mejorar los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, aún persisten retos significativos que requieren atención prioritaria. La gestión pública debe enfocarse en la modernización tecnológica, la capacitación continua del personal y la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación para garantizar una mejora sostenida de la calidad del servicio ofrecido. Esto permitirá al Registro consolidarse como una institución eficiente, transparente y orientada a la satisfacción del usuario.

#### **4.1.3. Discusión del objetivo # 1**

La calidad de los servicios ofrecidos por el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil en el cantón Valencia se encuentra influenciada por múltiples factores relacionados con la gestión pública. De acuerdo con los resultados obtenidos en la entrevista, la implementación de herramientas tecnológicas y estrategias administrativas muestra avances parciales en la optimización del servicio. Sin embargo, estos esfuerzos aún no han sido suficientes para abordar los desafíos estructurales, como lo son la modernización tecnológica integral, la capacitación continua del personal y la reducción de la burocracia en los procesos administrativos.

Según Ropa y Alama (2022), una gestión pública eficiente requiere no solo de avances parciales, sino de una planificación estratégica que contemple la integración de tecnología avanzada y simplificación de procesos. En este sentido, la falta de recursos

tecnológicos especializados en el Registro Municipal evidencia una brecha significativa, similar a lo identificado por Bermeo y Montero (2024) en otros contextos municipales de Ecuador, donde la ausencia de software especializado limita la eficiencia de los procesos y la experiencia del usuario.

Asimismo, los resultados reflejan que las capacitaciones ofrecidas al personal, aunque útiles, han sido esporádicas y superficiales. Esto limita el desarrollo de competencias clave para atender las demandas del usuario y garantizar servicios de calidad. Como Vaca et al. (2024), la formación continua y específica es esencial en instituciones que buscan optimizar su desempeño en un entorno dinámico. En el caso del Registro de la Propiedad y Mercantil, la implementación de un plan estructurado de capacitación permitiría al personal adaptarse a las demandas actuales y fortalecer la calidad de la atención.

Por otro lado, los desafíos relacionados con la infraestructura limitada y los tiempos prolongados de espera reflejan la necesidad de una gestión más efectiva de los recursos disponibles. De acuerdo con Medina et al. (2021), la falta de infraestructura adecuada en instituciones públicas afecta directamente la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, lo cual también impacta en la confianza hacia las entidades gubernamentales.

Asimismo, la falta de procedimientos sistemáticos para evaluar periódicamente la calidad de los servicios representa otra área de mejora clave. Aunque se realizan encuestas ocasionales de satisfacción, no existe un sistema estructurado que permita recopilar datos de manera continua y medir indicadores de desempeño. Según la Willaarts y Naranjo (2020), la implementación de sistemas de monitoreo dinámicos y participativos es

esencial para identificar problemas, priorizar soluciones y medir el impacto de las intervenciones.

Finalmente, el liderazgo dentro de la institución es un factor clave identificado como motor para la mejora continua. Como lo menciona Díaz et al. (2023), un liderazgo efectivo tiene el potencial de movilizar recursos, fomentar una cultura organizacional orientada al usuario y garantizar que las estrategias implementadas estén alineadas con las necesidades de la comunidad.

De manera que, los resultados obtenidos reflejan que, aunque se han logrado avances puntuales en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Valencia, aún persisten desafíos significativos relacionados con la modernización tecnológica, la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura y la implementación de mecanismos sistemáticos de evaluación y retroalimentación. Abordar estas limitaciones mediante una planificación estratégica integral permitiría consolidar una gestión pública más eficiente y orientada a la satisfacción del usuario.

## **4.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO.**

La calidad de los servicios en el ámbito público depende de una serie de características influyentes que determinan la eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, estas características son fundamentales para garantizar la seguridad jurídica, la accesibilidad y la confianza en los procesos administrativos que se desarrollan en la institución.

Con el objetivo de determinar las características que inciden en la calidad de los servicios durante el año 2023, se efectuó un análisis que abarca factores como la infraestructura física, el uso de tecnologías de la información, la atención al ciudadano, los tiempos de respuesta y la capacitación del personal. Estos elementos no solo son determinantes en la percepción de calidad por parte de los usuarios, sino también en el cumplimiento de los estándares requeridos para un servicio público eficiente y transparente.

Por ende, este diagnóstico es crucial para identificar fortalezas y debilidades, proporcionando una base para la implementación de mejoras estratégicas orientadas a optimizar la calidad de los servicios. De esta manera, se busca consolidar al Registro Municipal como una institución moderna, eficiente y alineada con las necesidades de los ciudadanos del cantón Valencia.

#### 4.2.1. Encuesta dirigida a los funcionarios del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia

**Tabla 2.**

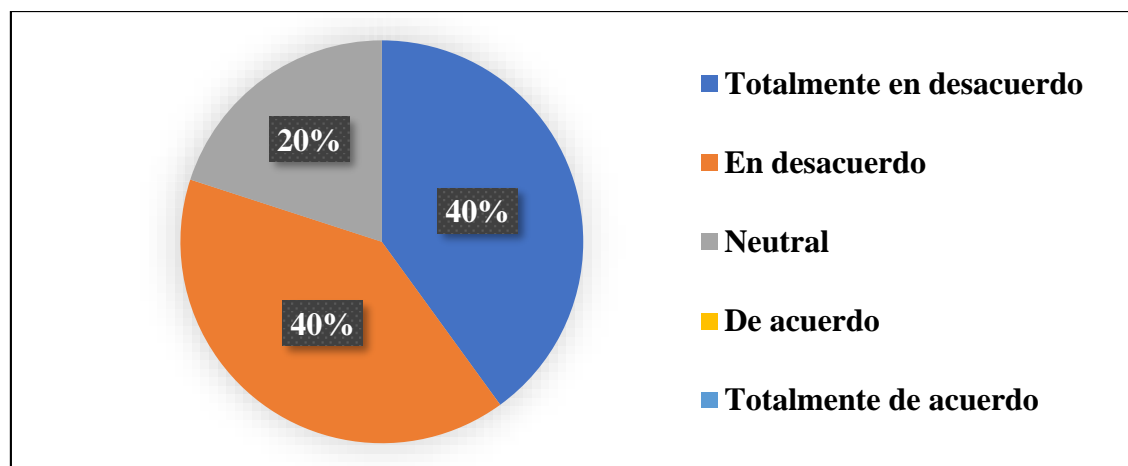
*Herramientas tecnológicas*

**Pregunta 1:** ¿Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el desarrollo de mi trabajo?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente en desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.**

*Herramientas tecnológicas*



**Análisis:** El 40% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, y otro 40% está en desacuerdo con que las herramientas tecnológicas disponibles faciliten su trabajo, sumando un 80% de percepción negativa. Un 20% tiene una opinión neutral. Esto refleja una clara insatisfacción con las herramientas actuales y resalta la necesidad de modernizar los sistemas tecnológicos para mejorar las actividades del personal.

**Tabla 3.**

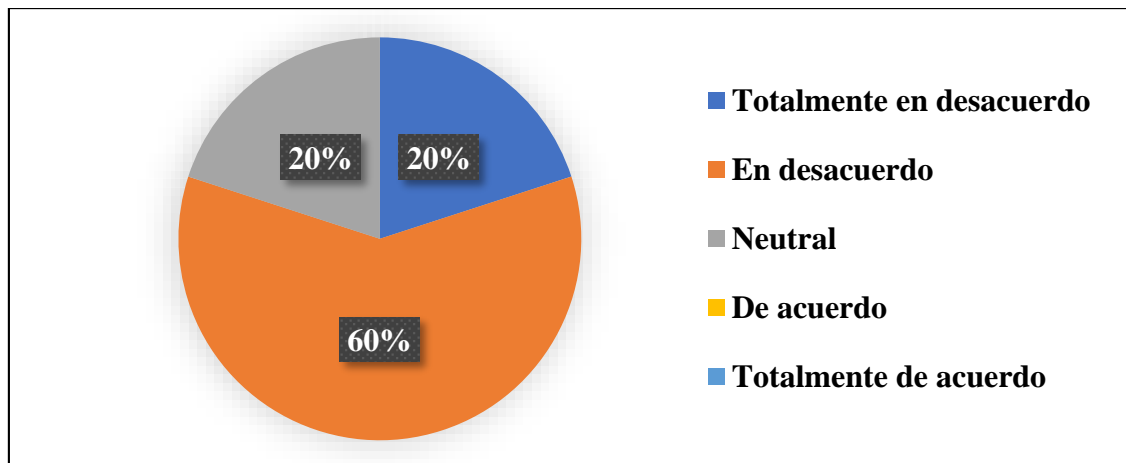
*Procesos administrativos*

**Pregunta 2:** ¿Los procesos administrativos están claramente definidos y son eficientes?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente en desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	3	60%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.**

*Procesos administrativos*



**Análisis:** El 60% está en desacuerdo y un 20% tiene una percepción neutral sobre la claridad y eficiencia de los procesos administrativos, lo que evidencia un área de mejora para el establecimiento de procesos más definidos y eficientes.

**Tabla 4.**

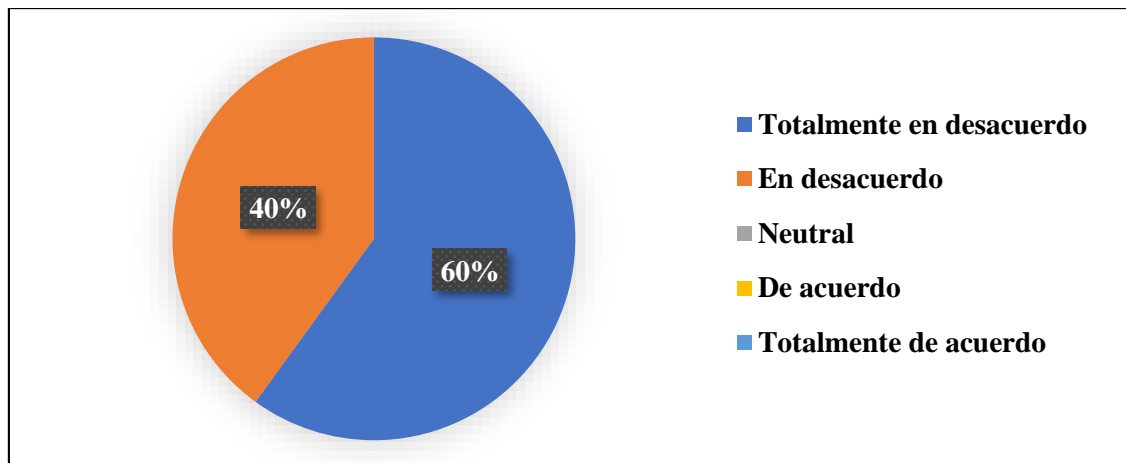
*Capacitaciones*

**Pregunta 3:** ¿Recibo capacitaciones periódicas relacionadas con la mejora de la atención al usuario?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente en desacuerdo	3	60%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.**

*Capacitaciones*



**Análisis:** El 60% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 40% está en desacuerdo con recibir capacitaciones periódicas, lo que refleja una falta significativa de formación y actualización en la mejora de la atención al usuario.

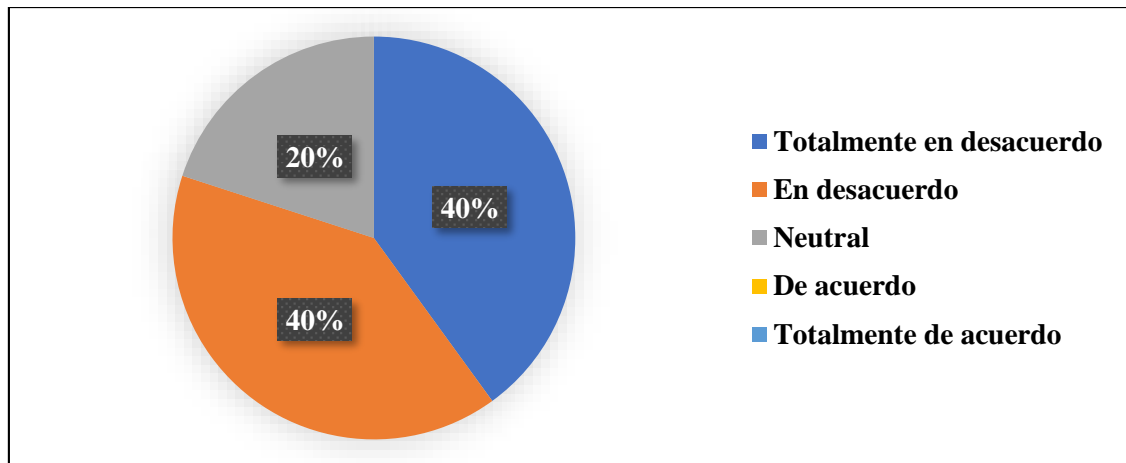
**Tabla 5.**

*Carga laboral*

<b>Pregunta 4: ¿La carga laboral asignada no afecta la calidad del servicio que presto?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.**

*Carga laboral*



**Análisis:** El 80% considera que la carga laboral afecta la calidad del servicio prestado (40% totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo), y el 20% es neutral. Este panorama resalta la necesidad de una mejor distribución de tareas y estrategias para reducir la presión laboral del equipo.

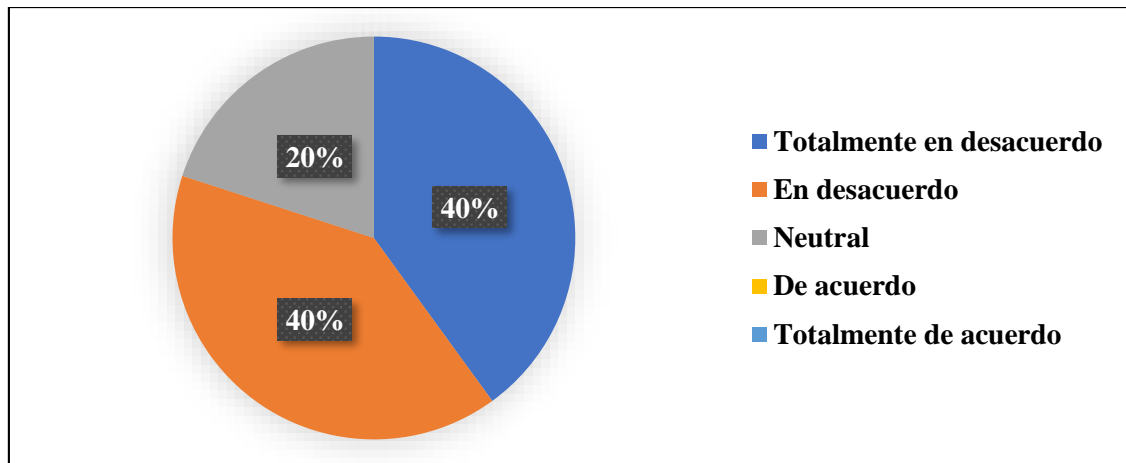
**Tabla 6.**

*Coordinación interna*

<b>Pregunta 5: ¿La coordinación interna entre las áreas del Registro es adecuada?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*Coordinación interna*



**Análisis:** El 80% de los encuestados percibe que la coordinación interna no es adecuada (40% totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo), mientras que el 20% restante mantiene una posición neutral. Esto evidencia problemas significativos en la comunicación y el trabajo conjunto entre las áreas.

**Tabla 7.**

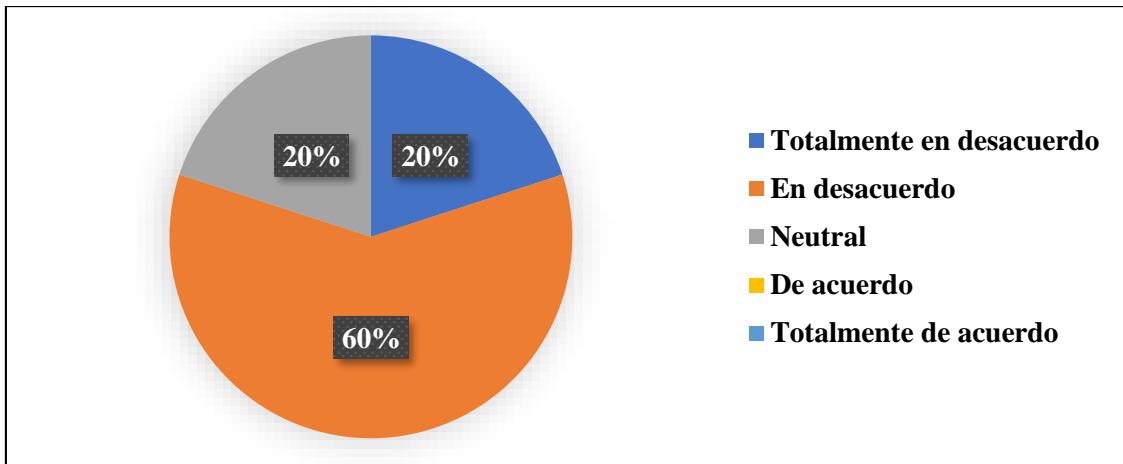
*Reporte y solución de problemas*

**Pregunta 6:** ¿Existen mecanismos efectivos para reportar y solucionar problemas operativos?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente en desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	3	60%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.**

*Reporte y solución de problemas*



**Análisis:** El 80% considera que los mecanismos para reportar y solucionar problemas operativos no son efectivos (20% totalmente en desacuerdo y 60% en desacuerdo), mientras que un 20% se mantiene neutral. Estos resultados destacan la necesidad de establecer canales funcionales y accesibles para la gestión de incidencias.

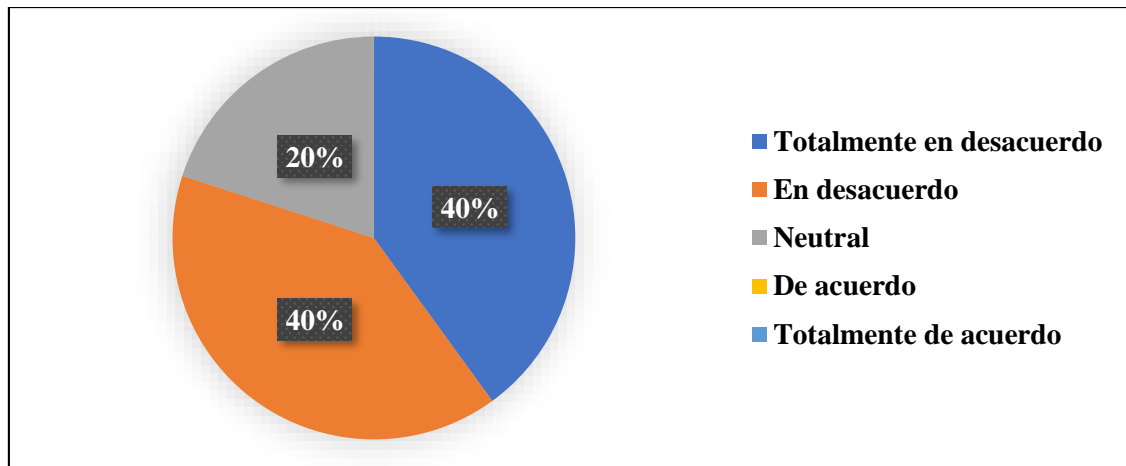
**Tabla 8.**

*Instalaciones del registro*

<b>Pregunta 7: ¿Las instalaciones del Registro son adecuadas para atender a los usuarios?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.**

*Instalaciones del registro*



**Análisis:** El 80% de los encuestados considera que las instalaciones no son adecuadas (40% totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo), mientras que el 20% restante tiene una opinión neutral. Este análisis subraya la importancia de realizar mejoras en infraestructura, limpieza y comodidad para usuarios y personal.

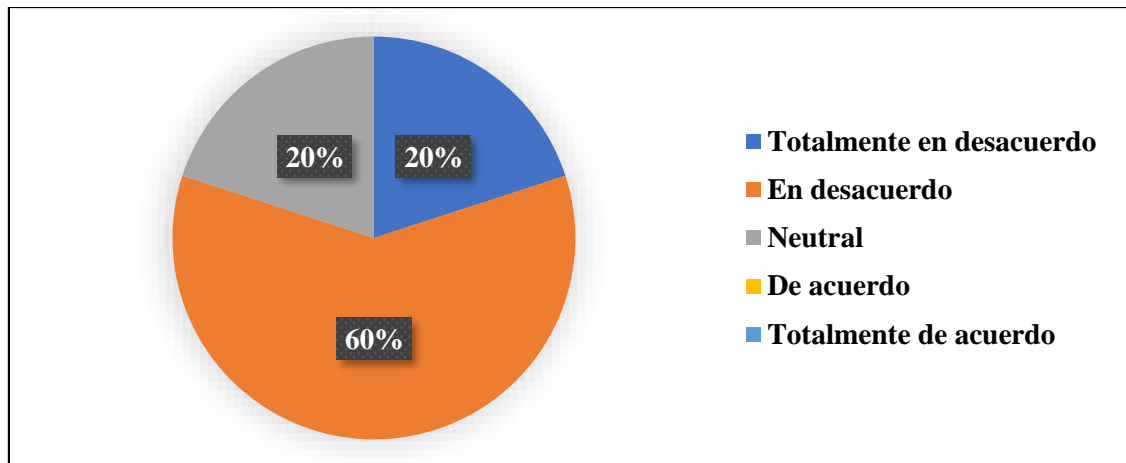
**Tabla 9.**

*Ambiente colaborativo y motivador*

<b>Pregunta 8: ¿El liderazgo fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	1	20%
En desacuerdo	3	60%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.**

*Ambiente colaborativo y motivador*



**Análisis:** El 80% de los encuestados percibe que el liderazgo no fomenta un ambiente colaborativo y motivador (20% totalmente en desacuerdo y 60% en desacuerdo), mientras que el 20% se mantiene neutral. Esto refleja la necesidad de implementar prácticas de liderazgo más inclusivas y motivadoras para mejorar el ambiente laboral.

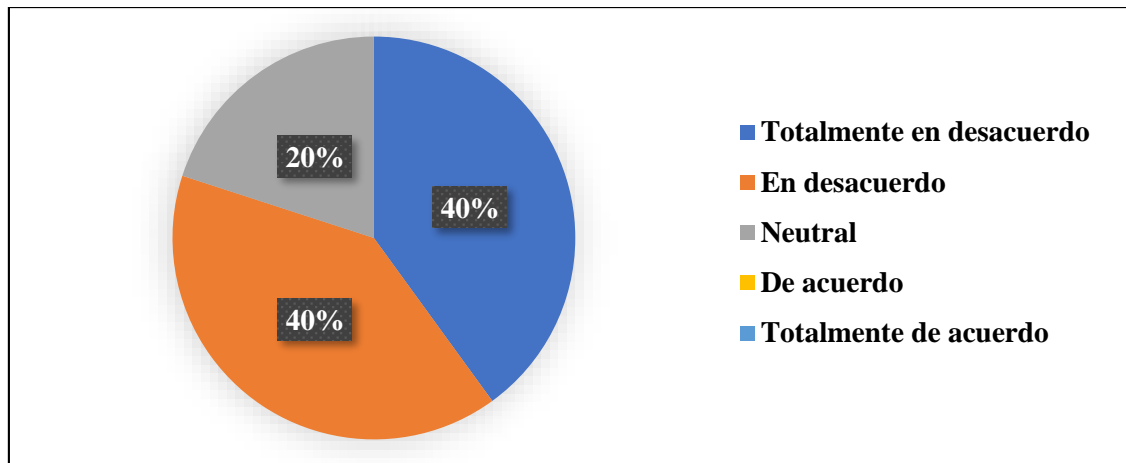
**Tabla 10.**

*Políticas internas*

<b>Pregunta 9: ¿Las políticas internas están orientadas a mejorar la calidad del servicio?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	2	40%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.**

*Políticas internas*



**Análisis:** El 80% de los encuestados percibe que las políticas internas no están orientadas a mejorar la calidad del servicio (40% totalmente en desacuerdo y 40% en desacuerdo), mientras que el 20% restante se mantiene neutral. Estos resultados sugieren que las estrategias actuales no están alineadas con las necesidades operativas y deben ser rediseñadas.

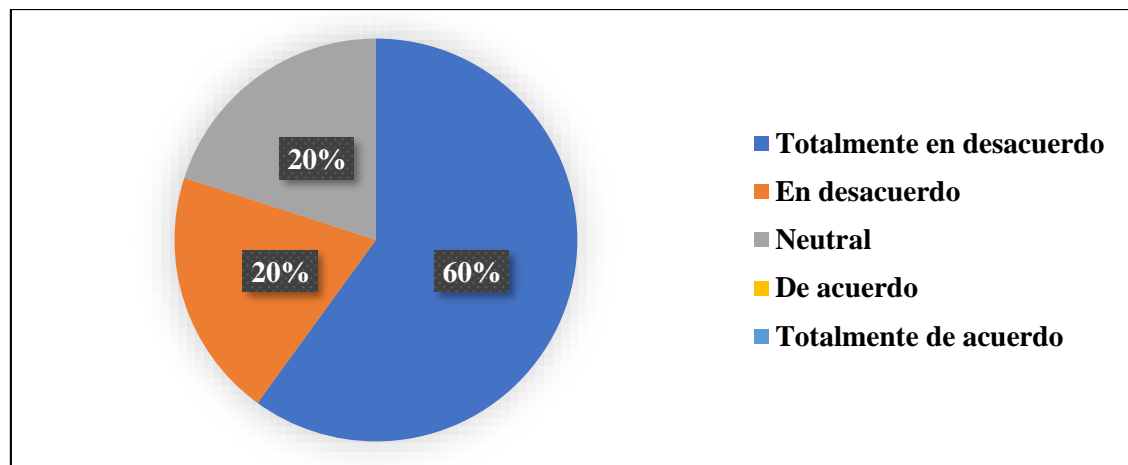
**Tabla 11.**

*Motivación*

<b>Pregunta 10: ¿Me siento motivado/a para ofrecer un servicio de calidad?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	3	60%
En desacuerdo	1	20%
Neutral	1	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Figura 10.**

*Motivación*



**Análisis:** El 80% de los encuestados no se siente motivado para ofrecer un servicio de calidad (60% totalmente en desacuerdo y 20% en desacuerdo), mientras que el 20% restante tiene una posición neutral. Esto evidencia la necesidad de implementar estrategias de motivación, como incentivos o reconocimiento, para fortalecer el compromiso del personal con la mejora del servicio.

#### 4.2.2. Encuesta dirigida a los usuarios del Registro Municipal de la propiedad y mercantil del cantón Valencia

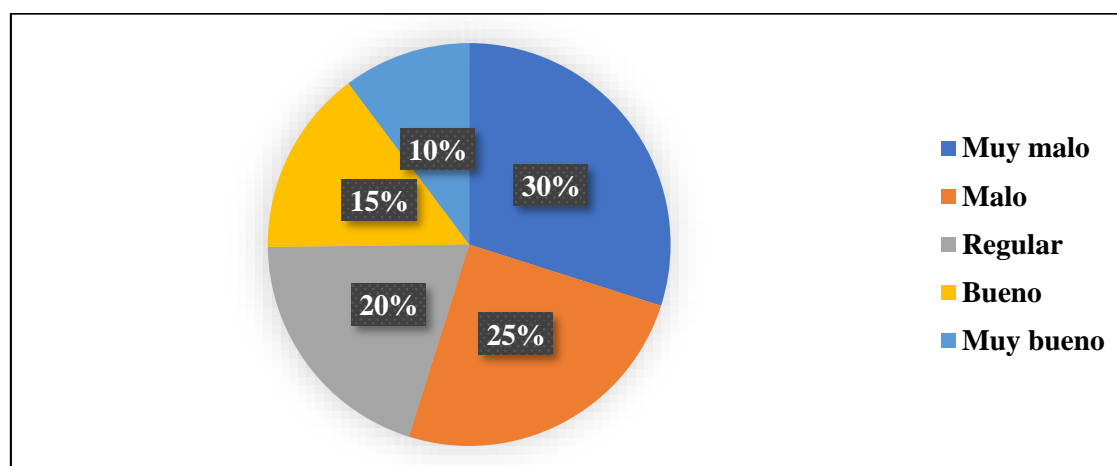
**Tabla 12.**

*Tiempo de espera*

<b>Pregunta 1: ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy malo	114	30%
Malo	95	25%
Regular	76	20%
Bueno	57	15%
Muy bueno	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 11.**

*Tiempo de espera*



**Análisis:** El 30% de los encuestados considera que el tiempo de espera para ser atendido en el Registro es muy malo, mientras que un 25% lo califica como malo. Estos resultados evidencian que más de la mitad de los usuarios está insatisfecha con los tiempos de atención, lo que resalta la necesidad de implementar para agilizar los procesos. Un 20% tiene una percepción regular, mientras que apenas un 15% y un 10% califican el tiempo de espera como bueno y muy bueno, respectivamente, lo que sugiere áreas críticas de mejora.

**Tabla 13.**

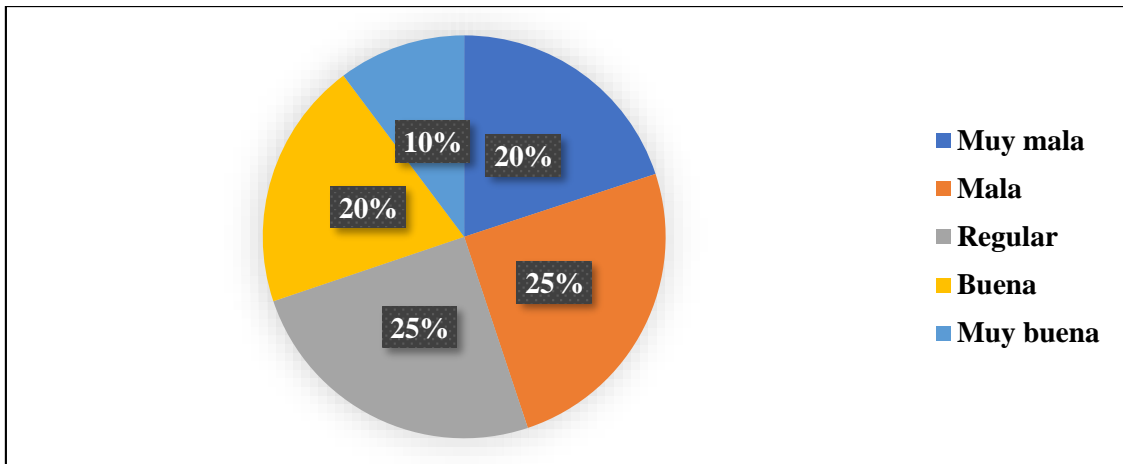
*Amabilidad y disposición de los funcionarios*

**Pregunta 2:** ¿Cómo calificaría la amabilidad y disposición de los funcionarios para ayudarle?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Muy mala	76	20%
Mala	95	25%
Regular	95	25%
Buena	76	20%
Muy buena	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 12.**

*Amabilidad y disposición de los funcionarios*



**Análisis:** El 25% de los usuarios considera que la amabilidad de los funcionarios es mala, y otro 25% la califica como regular, lo que muestra que la percepción es predominantemente negativa. Un 20% señala que es muy mala, lo que agrava la percepción desfavorable. Sin embargo, un 20% y un 10% la valoran como buena y muy buena, respectivamente, lo que indica que hay funcionarios que sí cumplen con las expectativas, aunque estos casos son minoritarios. Se requiere fortalecer la capacitación atención en al cliente para mejorar la percepción general.

**Tabla 14.**

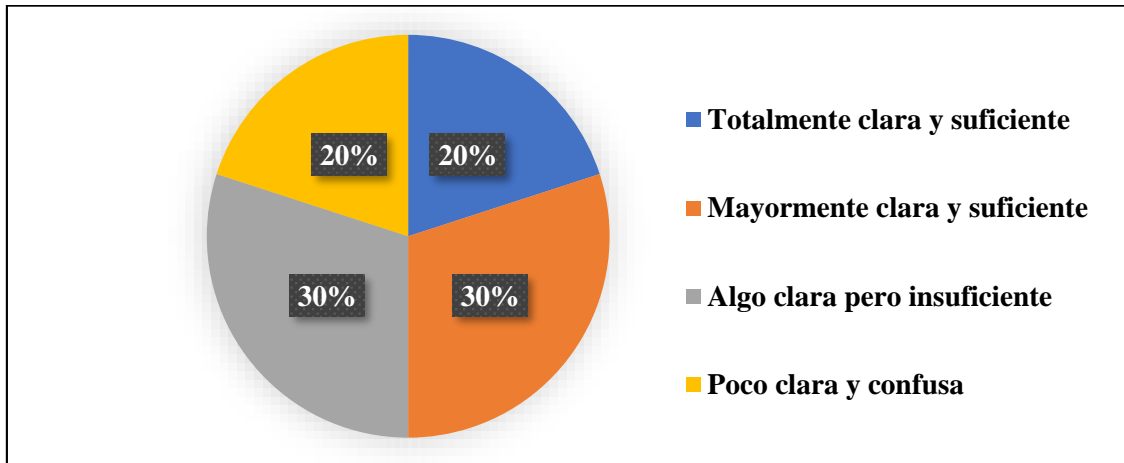
*Información clara y suficiente*

**Pregunta 3:** ¿La información proporcionada sobre los trámites y requisitos fue clara y suficiente?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente clara y suficiente	76	20%
Mayormente clara y suficiente	114	30%
Algo clara pero insuficiente	114	30%
Poco clara y confusa	76	20%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.**

*Información clara y suficiente*



**Análisis:** Un 20% de los encuestados calificó la información proporcionada sobre los trámites y requisitos como totalmente clara y suficiente, mientras que un 30% la consideró mayormente clara y suficiente. Sin embargo, un 30% opinó que fue algo clara pero insuficiente, y un 20% la percibió como poco clara y confusa. El 20% restante calificó la información como totalmente confusa e insuficiente. Este panorama evidencia una percepción mayoritaria de claridad parcial, pero con importantes áreas de mejora, particularmente en la suficiencia y precisión de los detalles proporcionados. Se sugiere implementar estrategias para optimizar la comunicación y garantizar que la información sea plenamente comprensible para todos los usuarios.

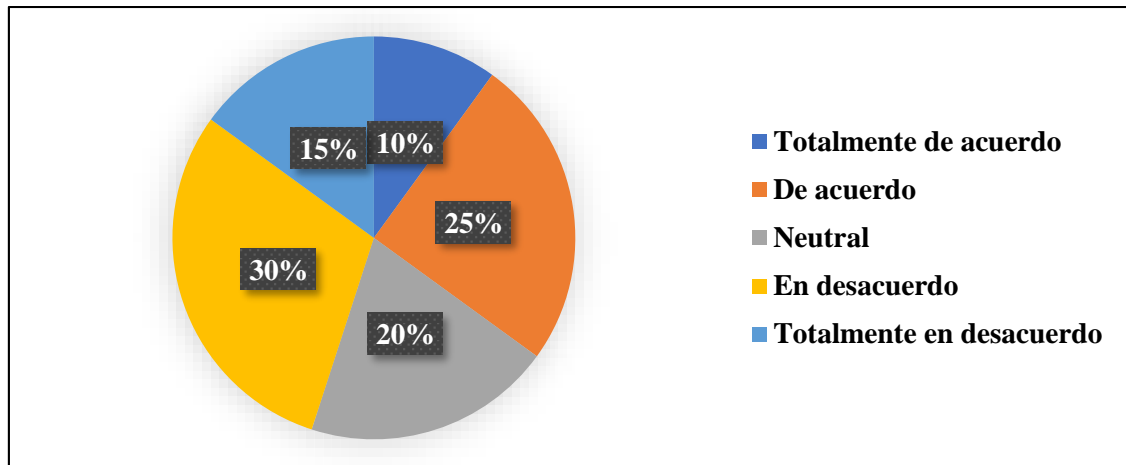
**Tabla 15.**

*Carga laboral*

<b>Pregunta 4: ¿Los trámites se resolvieron en un tiempo razonable?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente de acuerdo	38	10%
De acuerdo	95	25%
Neutral	76	20%
En desacuerdo	114	30%
Totalmente en desacuerdo	57	15%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 14.**

*Carga laboral*



**Análisis:** El 30% de los encuestados está en desacuerdo en que los trámites se resuelvan en un tiempo razonable, mientras que un 15% está totalmente en desacuerdo, sumando un 45% de insatisfacción total. Un 25% está de acuerdo, un 20% se mantiene neutral, y sólo un 10% está totalmente de acuerdo. Esto evidencia que los usuarios tienen serias dudas sobre la eficiencia de los tiempos de resolución, lo que requiere ajustes urgentes en los procesos administrativos para reducir demoras.

**Tabla 16.**

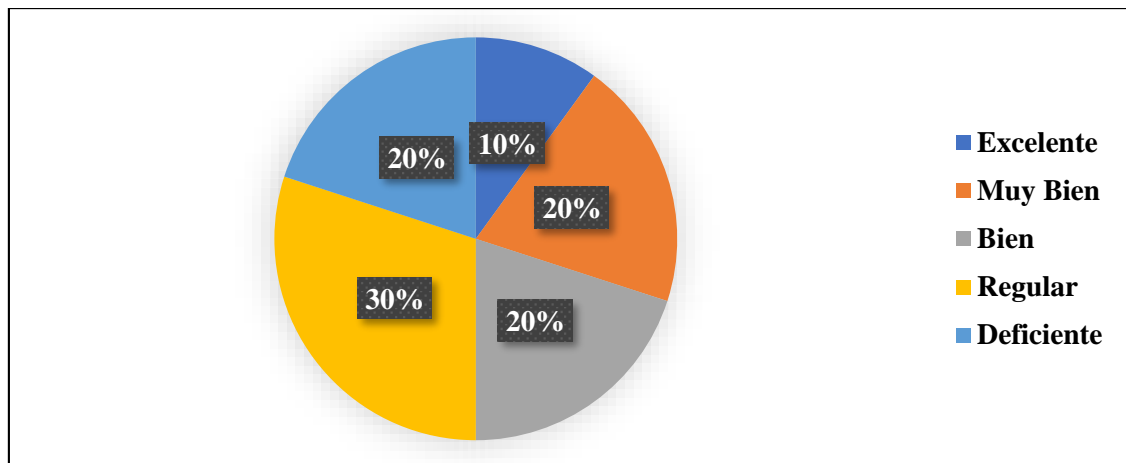
*Instalaciones del registro II*

**Pregunta 5:** ¿Cómo calificaría las instalaciones del Registro (infraestructura, limpieza, comodidad)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	38	10%
Muy Bien	76	20%
Bien	76	20%
Regular	114	30%
Deficiente	76	20%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 15.**

*Instalaciones del registro II*



**Análisis:** El 30% califica las instalaciones del Registro como regulares, y otro 20% las considera deficientes, lo que suma un 50% de percepción negativa. Un 20% las califica como bien, mientras que solo un 10% las considera excelentes y otro 20% como muy bien. Esto señala que, aunque hay aspectos positivos, prevalece una percepción de que las instalaciones no son adecuadas, lo que podría estar afectando la calidad del servicio.

**Tabla 17.**

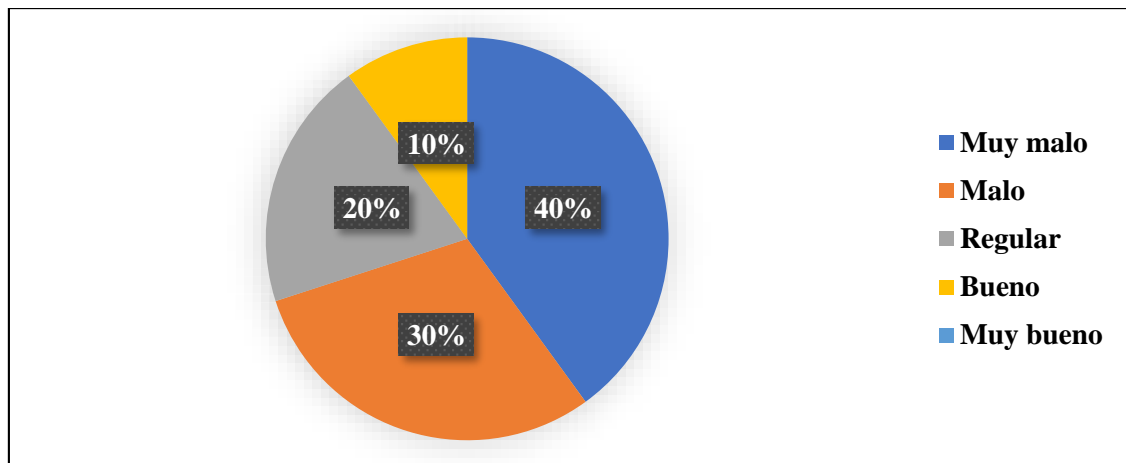
*Servicios tecnológicos*

**Pregunta 6:** ¿Cómo calificaría los servicios tecnológicos como consultas en línea o pagos electrónicos?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Muy malo	152	40%
Malo	114	30%
Regular	76	20%
Bueno	38	10%
Muy bueno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 16.**

*Servicios tecnológicos*



**Análisis:** El 40% califica los servicios tecnológicos como muy malos, y otro 30% los percibe como malos, lo que refleja una notable insatisfacción con estos recursos. Un 20% los evalúa como regulares, y apenas un 10% los considera buenos, mientras que nadie los califica como muy buenos. Este análisis deja en claro que los servicios tecnológicos son una de las áreas más críticas y urgentes de mejora para el Registro.

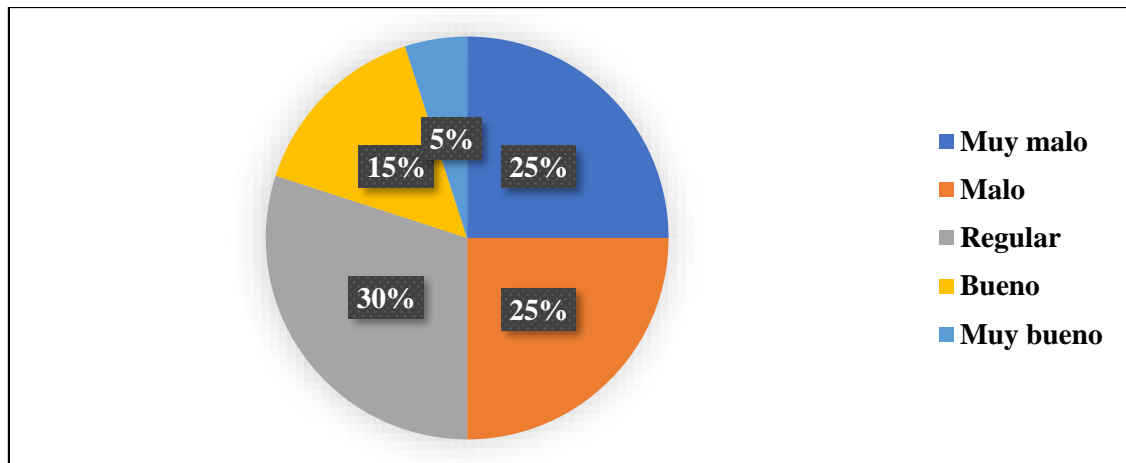
**Tabla 18.**

*Costos de tramites*

<b>Pregunta 7: ¿Cómo calificaría los costos de los trámites?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy malo	95	25%
Malo	95	25%
Regular	114	30%
Bueno	57	15%
Muy bueno	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 17.**

*Costos de tramites*



**Análisis:** El 30% de los usuarios opina que los costos de los trámites son regulares, mientras que un 25% los califica como malos y otro 25% como muy malos. Un 15% los considera buenos, y apenas un 5% los califica como muy buenos. Esto indica que existe una percepción generalizada de insatisfacción con respecto a la claridad y razonabilidad de los costos, lo que sugiere la necesidad de mayor transparencia en este aspecto.

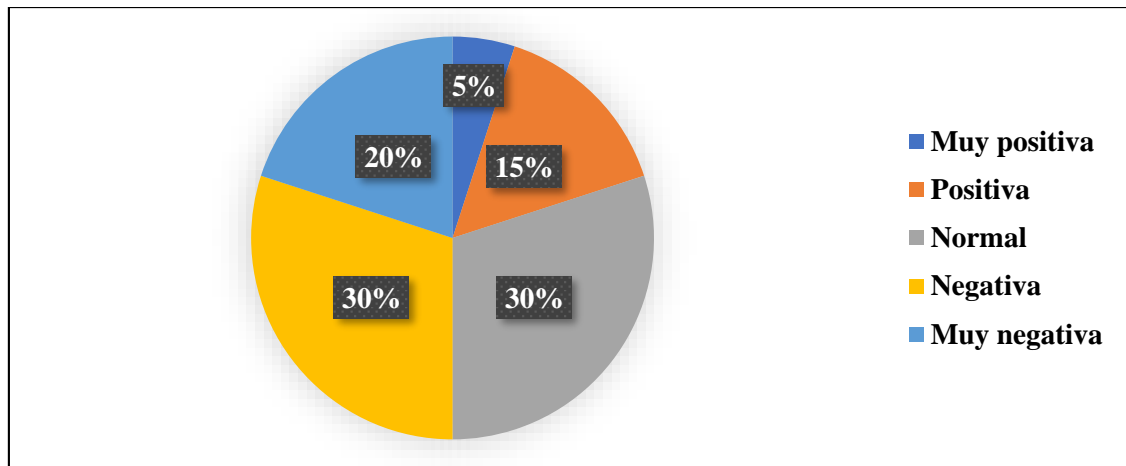
**Tabla 19.**

*Experiencia del servicio*

<b>Pregunta 8: ¿Tuvo una experiencia positiva en general con el servicio?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy positiva	19	5%
Positiva	57	15%
Normal	114	30%
Negativa	114	30%
Muy negativa	76	20%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 18.**

*Experiencia del servicio*



**Análisis:** El 30% de los encuestados tuvo una experiencia normal con el servicio del Registro, y otro 30% la calificación como negativa. Un 20% señala que fue muy negativa, lo que pone de manifiesto que más de la mitad de los usuarios no tuvo una experiencia satisfactoria. Un 15% la calificación como positiva, y apenas un 5% como muy positiva. Esto serio evidencia problemas en la percepción general del servicio y apunta a una necesidad urgente de mejoras integrales.

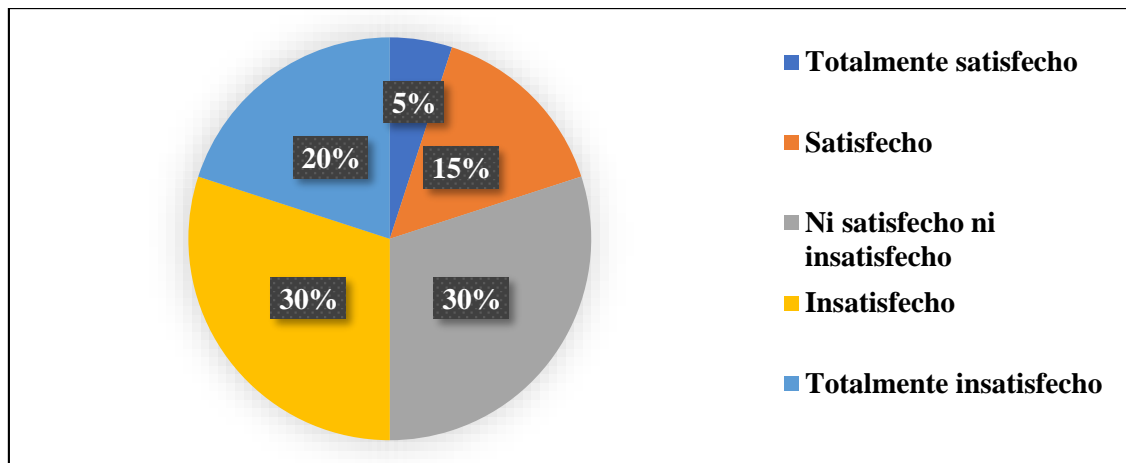
**Tabla 20.**

*Satisfacción del servicio*

<b>Pregunta 9: ¿Estoy satisfecho/a con el servicio recibido?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente satisfecho	19	5%
Satisfecho	57	15%
Ni satisfecho ni insatisfecho	114	30%
Insatisfecho	114	30%
Totalmente insatisfecho	76	20%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Figura 19.**

*Motivación*



**Análisis:** Un 30% de los usuarios se siente insatisfecho con el servicio recibido, y otro 20% está totalmente insatisfecho, lo que suma un 50% de percepción negativa. Un 30% se mantiene neutral, mientras que apenas un 15% y un 5% están satisfechos y totalmente satisfechos, respectivamente. Este panorama destaca que la satisfacción general es baja y que se requieren concretas para aumentar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los usuarios.

### **4.2.3. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo # 2**

El análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los funcionarios y usuarios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia revela varios factores clave que afectan la calidad de los servicios ofrecidos. Tanto desde la perspectiva interna de los funcionarios como la de los usuarios externos, existen áreas críticas que requieren atención inmediata para mejorar la eficiencia, la satisfacción y la percepción de los servicios prestados.

Desde la perspectiva de los funcionarios, se identifican deficiencias significativas en las herramientas tecnológicas disponibles, con un 60% de los encuestados indicando que los recursos actuales no facilitan su trabajo. Esto refleja la necesidad urgente de modernizar las plataformas tecnológicas, ya que su obsolescencia impacta negativamente en la eficiencia de los procesos administrativos. Además, un 40% de los funcionarios expresó su insatisfacción con la claridad y eficiencia de los procedimientos, lo que sugiere una falta de organización interna y de optimización de los flujos de trabajo. Este hallazgo resalta la importancia de revisar y actualizar los procesos administrativos, de modo que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades de manera más eficiente y efectiva.

Otro punto crítico es la capacitación continua del personal, ya que solo el 60% de los funcionarios indica recibir formación periódicamente. Esto señala una deficiencia en el desarrollo profesional del personal, lo cual es esencial para mantener altos estándares de calidad en los servicios ofrecidos. La falta de capacitación también se relaciona con la carga laboral, ya que más de la mitad de los funcionarios afirma que la cantidad de trabajo asignado afecta la calidad del servicio, lo que implica la necesidad de revisar la distribución de tareas y considerar la contratación de más personal.

En cuanto a la coordinación interna, los resultados muestran que existe una percepción dividida sobre la comunicación y cooperación entre las áreas. Esta falta de integración puede contribuir a una baja eficiencia en la atención al público, lo que afecta la calidad general del servicio. La falta de canales efectivos para reportar y solucionar problemas operativos también fue un tema recurrente, con un 60% de los funcionarios manifestando que los mecanismos existentes no son adecuados. Esto subraya la necesidad de establecer sistemas más accesibles y funcionales para resolver los problemas que surgen en el día a día laboral.

Desde la perspectiva de los usuarios, la satisfacción general con los servicios del Registro es bastante baja, lo que coincide con las respuestas de los funcionarios. El tiempo de espera es uno de los principales factores negativos, con el 55% de los usuarios calificándolo como muy malo o malo. Esto indica una necesidad urgente de agilizar los procesos y reducir los tiempos de respuesta para mejorar la experiencia del usuario. Además, un 50% de los usuarios considera que la amabilidad y disposición de los funcionarios no cumplen con los estándares de calidad, lo que sugiere la necesidad de mejorar la capacitación en servicio al cliente.

Por su parte, la información proporcionada sobre los trámites también se percibe como insuficiente o confusa para un número considerable de usuarios, lo que refleja debilidades en la comunicación tanto interna como externa. Asimismo, el 45% de los usuarios considera que los trámites no se resolvieron en un tiempo razonable, lo que refuerza la idea de que los procesos administrativos necesitan ser optimizados para reducir los tiempos de espera y mejorar la percepción de eficiencia.

Otro punto crítico es la infraestructura del Registro, ya que el 50% de los usuarios la percibe como deficiente o regular. Esto indica la necesidad de realizar inversiones en

la mejora de los espacios físicos, creando un ambiente más cómodo y adecuado para la atención al público. Además, la percepción de los servicios tecnológicos es negativa, con un 70% de los usuarios calificando estos servicios como muy malos o malos. Esto resalta la urgencia de modernizar las plataformas en línea y ofrecer más servicios digitales, lo que no solo mejoraría la eficiencia, sino que también facilitaría el acceso de los usuarios a los trámites y pagos electrónicos.

Por último, los costos de los trámites son percibidos como elevados por más de la mitad de los usuarios, lo que podría generar insatisfacción adicional. Este hallazgo sugiere la necesidad de revisar las tarifas y mejorar la transparencia en la comunicación de los costos asociados con los servicios.

Por ende, tanto los funcionarios como los usuarios identifican deficiencias clave que afectan la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia. Es imperativo que se realice una reforma integral que aborde aspectos como la modernización tecnológica, la optimización de los procesos administrativos, la mejora de la infraestructura, el fortalecimiento de la capacitación del personal y la transparencia en los costos. Solo con una atención integral a estos factores se podrá lograr una mejora significativa en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios.

#### **4.2.4. Discusión del objetivo # 2**

El análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas tanto a los funcionarios como a los usuarios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil revela varios aspectos clave que influyen directamente en la calidad de los servicios brindados. Estos resultados demuestran que la eficiencia, accesibilidad y transparencia

son factores determinantes para los usuarios, mientras que los funcionarios destacan la necesidad de mejorar la capacitación continua y la modernización de las herramientas tecnológicas disponibles.

De acuerdo con los resultados, la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios se centra principalmente en la rapidez y precisión de los trámites realizados. Un aspecto positivo señalado es el esfuerzo por parte del personal en brindar respuestas claras y efectivas; Sin embargo, como se ha observado en estudios previos Santander (2023), la modernización de las plataformas digitales sigue siendo una de las áreas críticas que afecta la eficiencia operativa. En este sentido, los usuarios manifiestan frustración por la demora en los procesos, especialmente aquellos que requieren trámites en línea. Para mejorar esta situación, es imprescindible que el Gobierno Municipal invierta en la optimización de sus plataformas y brinde capacitación constante a los empleados sobre el uso de estas herramientas tecnológicas, como se sugiere en los estudios de Gómez y Vargas (2024).

Por otro lado, los funcionarios expresan la necesidad de contar con una mayor inversión en infraestructura y recursos materiales para optimizar la calidad del servicio. La falta de personal y la sobrecarga de trabajo son retos que influyen negativamente en el rendimiento del equipo. La literatura especializada Huamán et al. (2023) sostiene que una distribución más equitativa de las tareas y la contratación de personal adicional contribuirían a aliviar la carga laboral y mejorar la atención a los usuarios. De hecho, como afirma Granados et al. (2023), la satisfacción de los empleados impacta directamente en la satisfacción de los usuarios, por lo que mejorar las condiciones laborales de los funcionarios debería ser un objetivo prioritario para la administración pública.

En términos de accesibilidad, tanto funcionarios como usuarios coinciden en la importancia de la claridad en los procedimientos y la facilidad para acceder a la información. A pesar de que el Registro Municipal de la Propiedad ha implementado ciertas mejoras en la difusión de sus servicios, los usuarios mencionan que aún existen barreras de comunicación, especialmente entre aquellos que no tienen acceso regular a Internet. Según investigaciones recientes Viera et al. (2023), la implementación de un sistema de atención mixta, que combine tanto canales virtuales como presenciales, podría resolver parte de esta dificultad y garantizar una mayor inclusión en el acceso a los servicios.

Finalmente, la transparencia en la gestión del Registro Municipal es otro aspecto destacado tanto por los funcionarios como por los usuarios. Los resultados indican que, aunque existen procesos establecidos de rendición de cuentas, la percepción de los usuarios sobre la transparencia es moderada, lo que podría afectar la confianza en el sistema. Para fortalecer este aspecto, se recomienda aumentar la visibilidad de los informes de gestión y realizar audiencias públicas periódicas, tal como sugiere las recomendaciones de la Contraloría General del Estado (2020), con el fin de incrementar la participación ciudadana y fortalecer la legitimidad del proceso.

Por lo tanto, la mejora de la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia pasa por un enfoque integral que contempla la modernización de las plataformas digitales, la capacitación constante del personal, el fortalecimiento de la infraestructura, y una mayor transparencia en los procesos. Esto, sin duda, contribuiría a optimizar la percepción de los usuarios y mejorar el desempeño del registro en general.

### **4.3. PLAN DE MEJORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

La mejora continua es fundamental en la gestión pública, ya que permite identificar y abordar las áreas de oportunidad que impactan la calidad del servicio. En el caso del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, la implementación de un plan de mejoras tiene como objetivo principal optimizar la calidad del servicio brindado a los usuarios y fortalecer la eficiencia operativa de la institución.

Este plan se estructura en estrategias específicas que abordan aspectos clave como la modernización tecnológica, la capacitación del personal, la optimización de procesos administrativos y la mejora en la atención al. Cada una de estas estrategias cuenta con acciones detalladas, responsables de ejecución, duración, recursos necesarios y métricas para evaluar su impacto.

#### **4.3.1. Título de la propuesta**

Plan de mejoras para optimizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, año 2023.

#### **4.3.2. Objetivo de la propuesta**

Diseñar un plan de mejoras que optimice la calidad del servicio y la eficiencia operativa del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia, abordando deficiencias en infraestructura, tecnología, procesos administrativos, atención al usuario y capacitación del personal.

### 4.3.3. Matriz de plan de mejoras

A continuación, se presenta la matriz del plan de mejoras, detallando las estrategias, objetivos, tácticas/acciones, responsables, duración, recursos y presupuesto estimado.

**Tabla 21.**

*Matriz de plan de mejoras*

Estrategia	Objetivo	Táctica/Acciones	Responsable	Duración	Recursos (Económicos, Humanos, Tecnológicos)	Presupuesto estimado
Diagnóstico inicial y priorización de necesidades.	Identificar las áreas críticas que afectan la calidad del servicio.	Realizar análisis de recursos tecnológicos, encuestas al personal y levantamiento de información sobre infraestructura.	Dirección del Registro, consultores externos	2 meses	Humanos: equipo de diagnóstico. Tecnológicos: software de análisis de datos	\$5,000.00
Modernización tecnológica	Implementar herramientas digitales para agilizar trámites y mejorar la transparencia	Implementar sistema digital integrado, portal web para trámites en línea, automatización de procesos.	Dirección del Registro, equipo TIC	6 meses	Económicos: software y licencias. Tecnológicos: equipos de cómputo. Humanos: programadores, capacitadores.	\$25,000.00
Optimización de procesos administrativos	Reducir los tiempos de atención y mejorar la eficiencia operativa.	Documentar manual de procedimientos, eliminar pasos redundantes, establecer indicadores de desempeño.	Dirección del Registro, jefes departamentales	4 meses	Humanos: equipo administrativo. Tecnológicos: sistemas de monitoreo de desempeño.	\$10,000.00
Fortalecimiento del talento humano	Capacitar al personal para mejorar la atención al ciudadano y la eficiencia interna	Programas de formación en atención al cliente, gestión de trámites y liderazgo. Implementación de incentivos laborales.	Recursos Humanos, capacitadores externos	5 meses	Humanos: personal capacitado. Tecnológicos: plataformas de aprendizaje virtuales.	\$15,000.00
Evaluación y mejora continua	Monitorear el impacto de las mejoras implementadas.	Encuestas periódicas a usuarios, auditorías trimestrales, informes de desempeño, revisión y ajustes anuales del plan.	Dirección del Registro, equipo de evaluación	Permanente	Humanos: auditores y analistas. Tecnológicos: software de análisis.	\$8,000.00

#### **4.3.4. Metodología para la implementación del plan**

Se utilizarán metodologías ágiles para la implementación progresiva de las estrategias, asegurando una evaluación constante y ajustes según los resultados obtenidos.

Indicadores clave para evaluar el impacto:

- Reducción del tiempo promedio de atención al usuario en al menos un 30%.
- Aumento del nivel de satisfacción del usuario en al menos un 40% según encuestas aplicadas.
- Disminución de errores en los trámites procesados mediante la automatización de procesos.
- Incremento del uso de plataformas digitales para la realización de trámites en línea.

#### **4.3.5. Impacto esperado**

La implementación de este plan de mejoras permitirá:

- ✓ Optimizar la calidad del servicio brindado en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia.
- ✓ Reducir los tiempos de atención y mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ Incorporar tecnología para la automatización y digitalización de trámites.
- ✓ Capacitar al personal de atención al ciudadano en el uso de herramientas digitales.
- ✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios y la confianza en la gestión pública.
- ✓ Fortalecer la transparencia y seguridad jurídica en los procesos administrativos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

"La calidad de los servicios no puede medirse solo en términos de lo que se entrega, sino en cómo se entrega, considerando la participación, el acceso y la equidad."

*Amartya Sen*

## **5.1.CONCLUSIONES**

El diagnóstico situacional de la calidad del servicio brindado en el Registro Municipal permitió identificar que, si bien existen esfuerzos institucionales para garantizar una atención adecuada, los usuarios perciben insatisfacción en aspectos como el tiempo de espera, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad de los servicios. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios reflejan que la demora en los trámites y la opacidad en los costos afectan negativamente la experiencia del ciudadano. Desde la perspectiva de los funcionarios, se evidencia que enfrentan una carga laboral elevada, dificultades en el acceso a recursos tecnológicos adecuados y oportunidades limitadas de capacitación, lo que dificulta el cumplimiento eficiente de sus funciones y reduce la motivación del personal.

Los factores que influyen en la calidad del servicio en el Registro Municipal incluyen el nivel de integración tecnológica, la eficiencia de los procesos administrativos, la capacitación y motivación del talento humano, y las condiciones de la infraestructura. Los resultados de la encuesta aplicada a funcionarios y usuarios confirman que la deficiencia en estos aspectos contribuye a una percepción negativa del servicio. En particular, la falta de mecanismos estructurados para la comunicación interna y externa ha sido identificada como un obstáculo que afecta la gestión institucional y la relación con los ciudadanos. Por ello, es fundamental que se implementen estrategias integrales para garantizar la eficiencia y transparencia en los trámites registrales.

La elaboración de un plan de mejoras enfocado en la modernización tecnológica, la capacitación del personal, la optimización de los procesos administrativos y la mejora de la infraestructura se presenta como una solución clave para abordar las deficiencias identificadas. Este plan propone la implementación de un sistema digital integral que

facilite los trámites en línea, la automatización de procesos para reducir los tiempos de espera, la formación continua del personal en atención al cliente y el uso eficiente de herramientas digitales, así como la reestructuración y simplificación de los procedimientos administrativos para minimizar la burocracia.

## **5.2.RECOMENDACIONES**

- Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio mediante encuestas a usuarios y diagnósticos internos sobre las condiciones laborales de los funcionarios. Además, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de herramientas digitales y canales de información accesibles.
- Adquirir e implementar herramientas tecnológicas modernas para mejorar la eficiencia en la gestión de trámites, optimizar los procesos administrativos con procedimientos estandarizados y diseñar un plan estratégico de comunicación interna y externa que facilite la coordinación institucional y el acceso transparente a la información.
- Garantizar la ejecución efectiva del plan de mejoras propuesto mediante una planificación detallada de cada acción, asegurando la asignación adecuada de recursos financieros, tecnológicos y humanos. Además, establecer indicadores de seguimiento que permitan evaluar el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes oportunos para mejorar la calidad del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, U., y Paca, F. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2924](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924)
- Baque, O., Azansa, J., Chiquito, C., y Caicedo, C. (2024). Políticas de seguridad en la infraestructura tecnológica de instituciones de salud mediante un appliance fortinet 80e: Estudio de caso Hospital Básico Jipijapa. *Revista Científica De Salud BIOSANA*, 4(1), 115–138. <https://doi.org/10.62305/biosana.v4i1.102>
- Barreto, R., y Canares, J. (2024). *Cultura tributaria y la formalización empresarial de los comerciantes del terminal pesquero, Lima 2024*. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/12204>
- Bermeo, G., y Montero, M. (2024). La modernización de la contabilidad gubernamental en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales en Azuay. *Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(1), 680-705. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.156>
- Borjas, K. (2022). *Factores determinantes del éxito competitivo de las microempresas comerciales del distrito de Tacna*. Universidad ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1292183a-8bcd-4078-93d9-66d0b02594d4/content>
- Burga, Y., y Burga, A. (2023). *Modelo de Gestión de Calidad Total para Mejorar los Procesos de Dirección y Control, IE No 16651 “Petronila Abad Carrión”, Victoria, Bagua Grande, Año 2022*”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12153>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabrera, E., Montenegro, L., Ramos, E., y Vallejos, K. (2021). Eficiencia del Gasto Público de la municipalidad distrital de Jaén - Perú. *ECT. Emprendimiento Científico Tecnológico Revista de Ciencia e Innovación*, 2(2021), 1-15. <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/65>
- Cámara, A. (2022). *Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario en una Universidad Nacional, 2019*. Universidad Nacional Federico Villareal. [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6264/UNFV\\_EUP\\_G\\_Camara\\_Adegundo\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6264/UNFV_EUP_G_Camara_Adegundo_Maestria_2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cando, R. (2024). *La obligatoriedad de la actualización de superficies, linderos y dimensiones en las nuevas transferencias de dominio cuando existan desmembraciones como garantía del derecho a la propiedad y no afectación a terceros*. Universidad Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18519>
- Carmona, S. (2023). *Contraponiendo intereses : maximización del valor de los accionistas versus utilidad de otros grupos de interés. Análisis de la jurisprudencia societaria bajo una metodología y enfoque de análisis económico del derecho orientada al concepto de agencia*. Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/items/276d9ced-4e0f-4357-8a3a-4e1c00a6ada1>
- Carranza, R. (2024). *La relación entre el robo y la venta ilegal de autopartes como factor que mantiene y potencializa el aumento de su incidencia en el municipio de*

Puebla. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/items/668ee9af-996d-4df1-ad8d-ab7b22467643>

Castrillón, V., y Restrepo, M. (2021). *El panorama legal del comercio electrónico y algunos de sus riesgos : estudio preliminar*. Universidad EAFIT.

<https://repository.eafit.edu.co/items/0e79cff5-7ba2-4a14-9498-8752934185af>

Castro, D. (2024). *Satisfacción al cliente en Artefacta en el Cantón Urdaneta, periodo 2023*. Universidad Técnica de Babahoyo.

<https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/16997>

Chancha, T., Zurita, N., Quispe, R., y Solórzano, J. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022.

*Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3646](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646)

Chilca, H., y Elias, J. (2024). *Sistema de información geográfica para la gestión del catastro urbano en la Municipalidad Distrital de*. Universidad Nacional del

Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11553>

Chillogallo, E., Alvarez, B., y Alvarez, D. (2022). La importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad después del covid 19 en las empresas.

*UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 85-94.

<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/download/634/535>

Conde, C. (2024). *Ordenamiento del manual clasificador de cargos de la empresa Municipal de Mercados S.A. y la Directiva N°006-2021- SERVIR-GDSRH Sector*

*Servicios Lima Perú 2024*. Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/280e780c-c17c-4004-ba7e-e87d74feab28>

*Constitución de la República del Ecuador*. (2008). [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Contraloría General del Estado, 010-CG-2022 (8 de abril de 2020).

Cortés, L., Laverde, I., y Romero, Y. (2024). *Contabilidad y gobierno corporativo: Una revisión sistemática de literatura*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Contaduría Pública, Bogotá. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/9d89471d-e2cb-47ac-ae80-40f9494e4016>

Cruz, J., Ortuño, L., Villafuerte, F., Araoz, I., y Quintanilla, M. (2024). De la Cadena de Bloques al Talento Humano: Innovaciones Disruptivas en Recursos Humanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 9103-9118. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.14300](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14300)

Cubero, J., y Valdes, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 155-174. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.249](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249)

Cueva, P., y Fernandez, J. (2024). *Calidad de atención y la experiencia del cliente en una empresa funeraria de Trujillo, 2023*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/153683>

De La Hoz, B., Luna, I., Manjarres, A., y De la Oz, A. (2024). Inteligencia artificial como estrategia para gestionar los procesos de auditoría financiera. *Revista Estrategia*

*Organizacional*, 13(1), 57-72.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9630811>

Díaz, D., Solano, C., Cabrera, J., y Mesa, S. (2023). Government management based on knowledge, science, technology and innovation. *Journal of Scientific Metrics and Evaluation*, 1(1), 82-107. <https://doi.org/10.69821/JoSME.v1i1.6>

Flores, L., Trujillo, L., y Noriega, M. (2021). La gestión financiera en las MIPYMES de la ciudad de Huajuapán de León Oaxaca y su relación con la competitividad. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 17(32), 1-17. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3490>

Flores, P., Lara, G., y Alcívar, L. (2024). Gestión pública, sostenibilidad en las ciencias jurídicas. *Revista científica arbitrada Yachasun*, 8(14), 19-27. <https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/457>

Franganillo, J., Sánchez, L., García, M., y Marquès, A. (2021). *Aprendizaje emocional y de valores en la formación universitaria, aplicado al grado de Comunicación Audiovisual de la Universidad de Barcelona*. Universidad de La Laguna. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/182608>

González, F. (2024). *Políticas Públicas en la Pandemia de Covid-19: El caso del Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO)*. Universidad Torcuato Di Tella. <https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/13003>

González, J. (2022). *Gestión del riesgo moral : clave para la sostenibilidad : un modelo de cumplimiento moral*. UOC.

Granados, K., Meneses, B., y Zapana, J. (2023). Impacto de la Motivación Laboral en los asesores de servicios de una institución pública en Lima Norte, 2023. *Southern Perspective*, 1(11), 1-10. <https://doi.org/10.56294/pa202311>

- Guanotoa, M., Tayo, M., Romero, A., y Parra, E. (2024). Comparación de los servicios en centros de atención ciudadana gratuita en América Latina: Buenas prácticas y lecciones aprendidas. *RECIMUNDO*, 8(Especial), 464-480. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(especial\).octubre.2024.464-480](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(especial).octubre.2024.464-480)
- Huamán, M., Jove, A., y Quico, R. (2023). *Análisis de las causas de las deficiencias del Sistema de Fiscalías Especializadas en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima Centro en las investigaciones por el delito de colusión*. Universidad ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4dcd1a4a-6da8-4fc9-b554-d373bfa14bcc/content>
- INEC. (2022). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Ecuador: <https://www.censoecuador.gob.ec/estadisticas/>
- Lascano, G., Méndez, R., y Barcia, R. (2020). El nuevo Código de Comercio ecuatoriano: Reflexiones para el debate. *Yachana Revista Científica*, 9(2), 648. <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v9.n2.2020.648>
- Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 162 (12 de septiembre de 2014).
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. (2004). [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cpccs\\_22\\_ley\\_org\\_tran\\_acc\\_inf\\_pub.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf)
- Ley Orgánica del Servicio Público, 294 (28 de marzo de 2016).
- López, P., Lalaleo, F., y Correa, S. (2024). La influencia de la Superintendencia de Ordenamiento Territorial en la regulación del uso y ocupación del suelo en el cantón: un análisis de la competencia exclusiva del GADSM. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(79), 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i.4476>

- Manosalvas, C. (2024). *La administración electrónica y la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10916>
- Marcillo, D., y Chinga, J. (2023). Indicadores financieros y su influencia en la toma de decisiones del Supermercado Open 24 & 7, Portoviejo. Manabí. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*., 8(1), 172-185.  
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/770>
- Martínez, C., y Soriano, R. (2024). *Estudio de prefactibilidad de la implementación de un laboratorio clínico que ofrezca los servicios de resonancias magnética, endoscopia y ecografía en el Instituto Nacional del Diabético de Tegucigalpa, Honduras*. UNITEC.  
<https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/1e8db9a4-3cfa-4c64-8355-6a9cbee450ad/content>
- MARTÍNEZ, E., LICONA, J., y RIVERA, P. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas- Campus Navojoa*(37), 17. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.463>
- Medina, J., Ábrego, D., y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>

- Mejia, K. (2024). *Servicios al usuario mediante herramientas digitales en la administración de un camposanto: Estudio de caso, Chiclayo, 2024*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148308>
- Moncaleano, J., Candelo, J., y Rivera, M. (2023). Percepción del personal operativo sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. *Desarrollo Gerencial*, 15(1), 1-27. <https://doi.org/10.17081/dege.15.1.6145>
- Nuñez, J. (2024). *El financiamiento y su impacto en la rentabilidad de las microempresas del Perú, caso: Multiservicios Alto Biavo Sociedad Anónima Cerrada - Alto Biavo, 2024*. Universidad Católica Los Ángeles de Hímbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/38606>
- Obando, M., Sánchez, G., y Vargas, C. (2024). *Buenas prácticas de gestión documental en las entidades públicas de Colombia, mediante la integración de los principios de Big Data*. Universidad de La Salle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/items/fe9fec4-7aa4-4062-9888-0677d74cb2e4>
- Osorio, J., y Espinosa, G. (2024). *Análisis del acceso al financiamiento como barrera para el crecimiento empresarial en Tuluá*. Universidad Central del Valle del Cauca. <https://repositorio.uceva.edu.co/handle/20.500.12993/4722>
- Quiñonez, M., y Rosado, A. (2024). *Control interno en la gestión de los activos de propiedad, planta y equipo del GAD Municipal de Rocafuerte periodo 2021*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7018>
- Quispe, J., y Avega, K. (2024). Impacto del Plan Estratégico de Salud en la Gobernabilidad de los países de América Latina. *TRASCENDER*, 2(1), 1-24. <https://doi.org/10.51343/revtrascender.v2i1.1246>

- Rengifo, A., Piérola, V., Cueva, N., y Ludeña, G. (2024). Política de modernización de la Gestión Pública del Estado Peruano. Un Scoping Review. *Aula Virtual*, 5(12), 602-621. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12599512>
- Rincón, O., y Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2), 1-26. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Rodríguez, D., y Rosales, C. (2024). *Prefactibilidad del desarrollo y comercialización de aplicación para gestión de personal en campo, en San Pedro Sula*. Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC. <https://repositorio.unitec.edu/items/1b8576ca-f54d-4910-a11a-77ee4f91aaf7>
- Ropa, B., y 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, G. (2024). *Las TICs en el control de inventarios de la empresa textil GEONISAN*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5757>
- Santa Cruz, A. (2024). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC S.A.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12841>
- Santander, E. (2023). Gestión del Talento Humano en Empresas Ecuatorianas: Perspectivas y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 56-73. <https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/38>

- Secretaria del Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización del Gestión Pública al 2030*. Presidencia del Consejo de Ministros.  
<https://siar.regionpiura.gob.pe/documentos/repositorio/phpeXGK7I.PDF>
- Solano, N., y Brenes, M. (2024). La construcción de organizaciones públicas inteligentes a través de la innovación, transparencia y efectividad. *Revista Centroamericana De Administración Pública*(85), 37–48.  
<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/866>
- Subía, A. (2024). La ocupación de bienes en el ordenamiento jurídico ecuatoriano. *Revista de Investigación en Ciencias Jurídicas*, 7(25), 583-597.  
<https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i25.202>
- Toapanta, J., y García, E. (2024). La seguridad jurídica frente al impuesto por utilidades. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 354-367.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2373>
- Torres, M. (2024). Gobernanza territorial en las ciudades emergentes: Un enfoque multidimensional para la planificación y gestión urbana efectiva. *SCIÉENDO*, 27(4), 483-494. <https://doi.org/10.17268/sciencdo.2024.081>
- Vaca, F., Loor, G., y Sánchez, Y. (2024). Evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Municipales de la Provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 474-494.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2457>
- Vargas, M. (2024). *La inteligencia artificial, una aproximación desde la administración pública en el GAD municipal del Cantón Latacunga*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/12220>

- Vásquez, J., y Becerril, J. (2024). Formalización jurídico-empresarial de la Sociedad por Acciones Simplificada mexicana en la era del gobierno digital. *Ética pública y combate a la corrupción*, 18(54), 115-138. <https://doi.org/10.35487/rius.v18i54.2024.1027>
- Viera, L., Márquez, H., León, S., y De La Cruz, N. (2023). Utilización de canales digitales de las entidades bancarias del sector público privado. Estudio de revisión. *Revista de Climatología*, 23(2023), 1185-1201. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1184-1201>
- Villafuerte, L. (2024). *Digitalización de Documentación y la Optimización de Revisión de Legajos de la Sub Jefatura de Administración de Oficiales del Ejército del Perú – 2022*. Instituto Científico y Tecnológico del Ejército - ICTE. <https://repositorio.icte.edu.pe/items/da13dac0-b7dd-4323-9d5f-e5bcfc5c06dc>
- Willaarts, B., y Naranjo, L. (2020). *Guía metodológica: diseño de acciones con enfoque del Nexo entre agua, energía y alimentación para países de América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/46078>

## ANEXOS

### Anexo 1. Certificado de antiplagio

Quevedo, 18 de marzo del 2025

Dr. Bayron Oviedo Bayas PhD.

**DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por la herramienta Anti-plagio **COMPILATIO** respecto al Trabajo de Investigación titulado **“GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023”**, a cargo de la aspirante a Magister, Econ. Jefferson Hernán Nevárez Jiménez portador de la cédula de identidad 120643830-9, estudiante de la Maestría en Gestión Pública cuyo resultado del análisis es el siguiente:

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
register

**TESIS - JEFFERSON NEVAREZ - CORREGIDA 7**

**8%** Textos sospechosos

**6%** Similitudes  
= 1% similitudes entre comillas  
= 1% entre las fuentes mencionadas

**2%** Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - JEFFERSON NEVAREZ - CORREGIDA 7.pdf  
ID del documento: a0516a758d54cf953394057684030c290a1a9b  
Tamaño del documento original: 2,07 MB  
Autor: JEFFERSON HERNÁN NEVÁREZ JIMÉNEZ

Depositante: JEFFERSON HERNÁN NEVÁREZ JIMÉNEZ  
Fecha de depósito: 18/3/2025  
Tipo de carga: srl\_submission  
Fecha de fin de análisis: 18/3/2025

Número de palabras: 23.096  
Número de caracteres: 173.069

Atentamente,



Lcdo. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, MSc.  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

## Anexo 2. Aprobación de la realización del estudio



G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Oficio Nro. 022-2024-DGTH

Valencia, 05 de diciembre de 2024

**Asunto:** Aprobación de Solicitud para Investigación

Señor Economista  
Jefferson Hernán Nevárez Jiménez  
**Maestrante**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
Ciudad. -

De mi consideración:

En referencia a la sumilla inserta por la Máxima Autoridad de nuestra institución, el Ing. Daniel Vicente Macías López, Alcalde del Cantón Valencia, y al oficio presentado el 29 de noviembre de 2024, me permito informarle que su solicitud para realizar la investigación titulada "Gestión Pública y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Valencia, año 2023" ha sido **APROBADA**.

Conforme a esta aprobación, le informo que cuenta con el respaldo de nuestra institución para llevar a cabo su estudio, respetando las regulaciones internas y los procedimientos establecidos. Para la ejecución de la investigación, deberá coordinar con la Ab. Gianella Natalia Cobo Albán, Registradora de la Propiedad y seguir los lineamientos correspondientes.

Particular que notifico, para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Licdo. Jorge Fuentes Muñoz



**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO**

Copia:

Ab. Gianella Natalia Cobo Albán  
Registradora de la Propiedad

Recibido  
05-12-2024  
10:55  
2/

Elaborado por: Econ. Diego Solórzano Páez  
Asistente Técnico de Talento Humano

E-mail: fuentes.jorge@valencia.gob.ec  
Teléfono: 052948418

Dirección: Av. 13 de diciembre 624-628 y Nicolás Altamirano (Esquina)

Página 1 de 1

**Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos - Entrevista**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA REGISTRADORA DEL REGISTRO**

**MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA**

**TEMA: GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.**

**Objetivo General:** Evaluar la gestión pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia durante el año 2023.

Estimado/a Registrador/a:

Esta entrevista tiene como propósito recabar información para analizar la gestión pública y su incidencia en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia durante el año 2023. Le aseguramos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y anonimato, y

será utilizada únicamente con fines académicos. Agradecemos su colaboración para el desarrollo de esta investigación.

**Pregunta 1:** ¿Cómo describiría la situación actual de los servicios que ofrece el Registro Municipal en términos de fortalezas y áreas de mejora?

---

---

---

**Pregunta 2:** ¿Qué políticas o estrategias de gestión pública se han implementado en los últimos años para mejorar la calidad del servicio?

---

---

---

**Pregunta 3:** ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el Registro para garantizar un servicio eficiente? Por ejemplo, tecnología, infraestructura, capacitación del personal o burocracia.

---

---

---

**Pregunta 4:** ¿Qué tipo de capacitaciones se han ofrecido a los funcionarios para mejorar la atención al usuario?

---

---

---

**Pregunta 5:** ¿Considera que los recursos tecnológicos actuales (software, hardware, internet) son suficientes para optimizar los procesos del Registro? En caso negativo, ¿qué recursos considera necesarios?

---

---

---

**Pregunta 6:** ¿Existen procedimientos para evaluar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos? Si es así, ¿cuáles son?

---

---

---

**Pregunta 7:** ¿Cómo se gestiona la retroalimentación de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio?

---

---

---

**Pregunta 8:** ¿Cuáles considera que son los principales factores que afectan la calidad de los servicios prestados por el Registro? (Por ejemplo, personal, procesos, infraestructura o tecnología).

---

---

---

**Pregunta 9:** ¿Qué rol desempeña el liderazgo en la mejora continua de los procesos del Registro?

---

---

---

**Pregunta 10:** ¿Qué medidas estratégicas considera necesarias para mejorar la calidad de los servicios en el futuro?

---

---

---

*Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos – Encuesta a funcionarios*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE  
LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA**

**TEMA: GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y  
MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.**

**Objetivo General:** Evaluar la gestión pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia durante el año 2023.

Estimado/a Funcionario/a:

Esta encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre los aspectos de gestión pública que influyen en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia en el año 2023. Garantizamos que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial, y que únicamente se utilizarán para los fines de esta investigación académica. Agradecemos su valiosa participación.

## **Sección 1: Recursos Tecnológicos y Procesos Administrativos**

**1. ¿Las herramientas tecnológicas disponibles facilitan el desarrollo de mi trabajo?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**2. ¿Los procesos administrativos están claramente definidos y son eficientes?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**3. ¿Recibo capacitaciones periódicas relacionadas con la mejora de la atención al usuario?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

## **Sección 2: Capacitación y Desempeño**

**4. ¿La carga laboral asignada no afecta la calidad del servicio que presto?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**5. ¿La coordinación interna entre las áreas del Registro es adecuada?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**6. ¿Existen mecanismos efectivos para reportar y solucionar problemas operativos?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

### **Sección 3: Coordinación Interna y Liderazgo**

**7. ¿Las instalaciones del Registro son adecuadas para atender a los usuarios?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**8. ¿El liderazgo fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**9. ¿Las políticas internas están orientadas a mejorar la calidad del servicio?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

#### **Sección 4: Instalaciones y Motivación**

**10. ¿Me siento motivado/a para ofrecer un servicio de calidad?**

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

*Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos – Encuesta a usuarios*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA  
PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA**

**TEMA: GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y  
MERCANTIL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.**

**Objetivo General:** Evaluar la gestión pública en la calidad de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia durante el año 2023.

Estimado/a Usuario/a:

Esta encuesta tiene como finalidad recabar su percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Valencia en el año 2023. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales, y se utilizarán exclusivamente para los fines de esta investigación académica. Le agradecemos su tiempo y sinceridad para responder este cuestionario, lo cual será de gran valor para nuestro estudio.

**Pregunta 1:** ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido en el Registro?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

**Pregunta 2:** ¿Cómo calificaría la amabilidad y disposición de los funcionarios para ayudarle?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

**Pregunta 3:** ¿La información proporcionada sobre los trámites y requisitos fue clara y suficiente?

- Si, fue clara y suficiente
- Sí, pero faltaron algunos detalles
- No, la información fue insuficiente
- No, la información fue confusa

**Pregunta 4:** ¿Los trámites se resolvieron en un tiempo razonable?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Pregunta 5:** ¿Cómo calificaría las instalaciones del Registro (infraestructura, limpieza, comodidad)?

Excelente

Muy Bien

Bien

Regular

Deficiente

**Pregunta 6:** ¿Cómo calificaría los servicios tecnológicos como consultas en línea o pagos electrónicos?

Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

**Pregunta 7:** ¿Cómo calificaría los costos de los trámites?

Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

**Pregunta 8:** ¿Tuvo una experiencia positiva en general con el servicio del Registro?

Muy positiva

Positiva

Normal

Negativa

Muy negativa

**Pregunta 9:** ¿Estoy satisfecho/a con el servicio recibido?

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

*Anexo 6. Aplicación de instrumentos de recolección de datos*

