



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**MODALIDAD:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**AUTORAS:
BRAVO VERA GÉNESIS BELÉN
VERA ROSADO MARTHA ELENA**

**TUTOR:
LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA**

CALCETA, NOVIEMBRE 2018

DERECHOS DE AUTORÍA

GÉNESIS BELÉN BRAVO VERA Y MARTHA ELENA VERA ROSADO declaran, bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

.....
GÉNESIS BELÉN BRAVO VERA

.....
MARTHA ELENA VERA ROSADO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

LCDO. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG. certifica haber tutelado el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR** que ha sido desarrollada por **GÉNESIS BELÉN BRAVO VERA Y MARTHA ELENA VERA ROSADO**, previa la obtención del título Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LCDO. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR** que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por **Génesis Belén Bravo Vera y Martha Elena Vera Rosado**, previa la obtención del título Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LCDA. MARICELA GONZÁLEZ BRAVO, MG.
MIEMBRO

.....
ING. ENRRY COX FIGUEROA, MG.
SECRETARIO

.....
LCDA. FÁTIMA PALACIOS BRIONES, MG.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para poder alcanzar este logro;

A mis padres que con su apoyo incondicional me impulsaron a seguir siempre adelante, de manera especial a mi mamá por darme siempre la mano cuando más lo he necesitado;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día; y

A todos los docentes que a través de los largos años de estudio fueron dando sus conocimientos para que hoy podamos utilizarlos.

MARTHA E. VERA ROSADO

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por ser mi fortaleza de todos los días y ayudarme a lograr esta meta;

A mi mamá por brindarme su apoyo desde siempre y en todo el transcurso de mi carrera universitaria;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme las puertas y permitirme tener acceso a una educación superior de calidad; y

A mis queridos docentes por brindarme sus conocimientos con mucho cariño y paciencia.

GÉNESIS B. BRAVO VERA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios porque a él le debo todo;
A mis padres y de manera especial a mi madre María Rosado por siempre
brindarme su apoyo incondicional; y

A mi hijo Jesús Ezequiel Zambrano Vera que fue la motivación más grande de
mi vida para lograr esta meta.

MARTHA E. VERA ROSADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo únicamente a Dios por sus grandes e infinitas bendiciones, y a mi Madre María Magdalena Vera Vera por ser la persona que creyó en mí en todo momento y circunstancia; y además de eso por su apoyo moral y económico que fueron base fundamental para seguir adelante.

GÉNESIS B. BRAVO VERA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO GENERAL	ix
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVES	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WOARDS	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. GESTIÓN	5
2.1.1. INDICADORES DE GESTIÓN.....	6
2.1.2. INDICADORES DE EFICIENCIA.....	7
2.1.3. INDICADORES DE EFICACIA	7
2.1.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	8
2.2. SERVICIO PÚBLICO.....	9
2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	10
2.3. SERVIDOR PÚBLICO	11
2.4. PLAN DE MEJORA	12
2.4.1. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA	14
2.4.2. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORAS.....	15
2.4.3. PASOS PARA LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS	17
2.5. REGISTRO DE LA PROPIEDAD	19

2.5.1. OBJETIVO DEL REGISTRO DE PROPIEDAD	20
2.5.2. FUNCIONES DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	20
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	21
3.1. UBICACIÓN.....	21
3.2. DURACIÓN.....	21
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	21
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	21
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	22
3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	22
3.4.1. OBSERVACIÓN.....	22
3.4.2. ENCUESTA	23
3.4.3. ENTREVISTA.....	23
3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.5.2. MÉTODO INDUCTIVO	24
3.5.1. MÉTODO DEDUCTIVO.....	25
3.5.3. METODO ANALÍTICO.....	25
3.5.4. MÉTODO SINTÉTICO	25
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	26
3.6.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	27
3.6.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	27
3.7. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	28
FASE N°1.- IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.	28
FASE N°2.- DETERMINAR LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.	28
FASE N°3.- PROPONER ACCIONES DE MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.	29
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR	30
4.2. DETERMINAR LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR	34
4.3. PROPONER ACCIONES DE MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR	41
4.3.1. ANÁLISIS FODA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR ..	41
4.3.2. PLAN DE MEJORAS PROPUESTO	42

4.3.2.2. OBJETIVOS	43
4.3.2.3. MISIÓN	43
4.3.2.4. VISIÓN	44
4.3.2.5. ÁREAS DE MEJORA.....	44
4.3.2.6. PLANIFICACIÓN DEL MÉTODO DE MEJORA	45
4.2.6. PLANIFICACIÓN DE MÉTODO DE MEJORA	48
4.2.7. SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORA.....	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIONES.....	50
5.2. RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52
ANEXOS	58
ANEXO N°1. MODELO DE ENCUESTA APLICADA.....	59
ANEXO N°2 MODELO DE ENTREVISTA	60
ANEXO 3. APLICACIÓN DE ENCUESTA Y ENTREVISTA DENTRO DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.	61

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 4. 1. Fortalezas y debilidades presentadas en los departamentos del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar según las Áreas de Mejora	57
Cuadro 4. 2. Acciones de mejoras en el área de infraestructura del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.....	58
Cuadro 4. 3. Acciones de mejoras en el Proceso Agregador de Valor.....	59
Cuadro 4. 4. Acciones de mejoras en el Proceso habilitante	60
Cuadro 4. 5. Priorización de las acciones de mejora en el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar	62
Cuadro 4. 6. Alcance del seguimiento de las acciones a realizar en el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar	63
Figura 1. Organigrama por proceso del Registro de la Propiedad	44
Figura 2. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna, fuente las autoras.....	47
Figura 3. Instalación del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar cuenta con señalización interna, fuente las autoras.....	48
Figura 4. Materiales suficientes para la prestación de servicios, fuente las autoras	49
Figura 5. Instalaciones físicas son cuidadas y aptas para recibir un buen servicio, fuente las autoras	49
Figura 6. Servicio responde a lo que usted esperaba, fuente las autoras	50
Figura 7. El empleado respondió a su trámite en el tiempo esperado, fuente las autoras.....	50
Figura 8. El empleado mostró un sincero interés en resolver el problema, fuente elaborado por las autoras	51
Figura 9. Empleado mostró estar capacitado para la labor, fuente elaborado por las autoras	51

Figura 10. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio, fuente elaborado por las autoras	52
Figura 11. El comportamiento de los empleados le inspira confianza, fuente elaborado por las autoras	52
Figura 12. El empleado demuestra igualdad para todos sus clientes, fuente elaborado por las autoras	53
Figura 13. La institución ofrece horarios convenientes, fuente elaborado por las autoras	53

RESUMEN

El Registro de la Propiedad del cantón Bolívar es una institución adscrita al Gobierno Autónomo Municipal de dicha jurisdicción, que debe cumplir todas las leyes en los diferentes ámbitos que para su efecto se crearon, en esta institución se encuentran falencias en su composición organizativa debido a que en el proceso de prestación de servicios se genera demora, además aunque la institución cuenta con varias fortalezas y oportunidades que pueden ser utilizadas a favor de la institución, también existen varias debilidades y amenazas que pueden significar peligro en el futuro. La investigación bibliográfica permitió definir las variables de estudio, y a partir de ello formular la investigación de campo que se fundamentó en el uso de instrumentos para la recopilación de información como fueron la encuesta dirigida a los clientes para diagnosticar el servicio y la entrevista realizada al director de la institución para conocer los procesos y funciones que se dan en la institución, además de los métodos que fueron imprescindibles para el procesamiento e incorporación de información clasificada a la propuesta de mejora. En la investigación de campo se pudo comprobar que el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar está estructurado bajo una organización por proceso, pero que su distribución no cumple con el objetivo de optimizar recursos, especialmente el del tiempo. Es por esto que surge la necesidad de estructurar una propuesta que contemple las áreas donde se encuentran las falencias, la planificación de las acciones de mejora además de su respectivo seguimiento.

PALABRAS CLAVES

Gestión, plan de mejora y calidad de servicio.

ABSTRACT

The Property Registry of the Bolívar canton is an institution attached to the Autonomous Municipal Government of said jurisdiction, which must comply with all the laws in the different areas that for its effect were created, in this institution there are faults in its organizational composition because In the process of providing services delay is generated, in addition, although the institution has several strengths and opportunities that can be used in favor of the institution, there are also several weaknesses and threats that can mean danger in the future. The bibliographical research allowed to define the variables of study, and from that to formulate the field research that was based on the use of instruments for the collection of information such as the survey directed to the clients to diagnose the service and the interview made to the director. of the institution to know the processes and functions that occur in the institution, in addition to the methods that were essential for the processing and incorporation of classified information to the improvement proposal. In the field investigation it was possible to verify that the Property Registry of the Bolívar canton is structured under an organization by process, but that its distribution does not comply with the objective of optimizing resources, especially time. That is why the need arises to structure a proposal that includes the areas where the shortcomings are found, the planning of improvement actions as well as their respective follow-up.

KEY WOARDS

Management, improvement plan and service quality.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La administración dentro del sector público se basa en información que emana de los superiores, de obligatorio cumplimiento para el buen desempeño de las organizaciones, es de señalar que en todo proceso de la administración pública, la actitud del servidor público ante los usuarios internos y externos tiene un alto impacto, lo que redundará en la calidad, producción y satisfacción del cliente. Las instituciones públicas optan por el mejoramiento de la calidad del servicio, considerándolo un punto de partida para el progreso del país, dentro de este proceso un buen servicio permite que el usuario sienta seguridad del personal administrativo y asesore la calidad y productividad de la institución.

Desde esta perspectiva, Casimiro (2012) conceptualiza a la calidad de los servicios públicos como intangible, percibida al momento de recibirlos, relacionada con la atención, cortesía, amabilidad, oportunidad, conocimientos, eficiencia, eficacia, corrección y la rapidez con que el personal domine la información que proporcione y la aptitud que disponga ante procesos que tiene el sector público. Así lo enfatizan Morales & Liz (2011) al sostener el criterio de que el desempeño es valorado como mejora en el servicio público cuando se incluye cantidad y calidad de productos, resultados y satisfacción de los usuarios.

En una investigación realizada por Orejuela (2014) el Registro de la Propiedad en el Ecuador brinda información confiable a las personas sobre impuestos o limitaciones que se aplican a un bien inmueble para la realización de contratos, así como lo dictamina el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su artículo 142, según esta normativa, a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, les

corresponde la administración de los registros de la propiedad. Sin embargo, según un estudio realizado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo

(SENPLADES, 2015) existe un total de 221 registros de la propiedad a nivel nacional, de los cuales, 133 carecen de infraestructura física y tecnológica.

En el contexto Manabí, actualmente las municipalidades en la Administración de Registro de Propiedad (2013) han optado por implementar el sistema (DINARDAP) Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos que le permiten ejercitar de manera plena los procesos para regular el sistema de registro de datos públicos y su acceso con la finalidad de llegar a consolidar las estandarizaciones de manera rápida, haciendo que el usuario ahorre tiempo y dinero, brindando un servicio de calidad, por lo tanto, con la aplicación del sistema los servidores se sienten comprometidos con su trabajo y la sociedad, no obstante, en los últimos años ha sufrido transformaciones la gestión del servicio.

Según manifestaciones de los usuarios el Registro de la Propiedad existe inestabilidad en el personal, es rotado de manera continua, lo que denota desorden en el servicio brindado, originando inconformidad. De acuerdo a las necesidades presentadas en los antecedentes se plantea la siguiente interrogante

¿Cómo se beneficia la calidad del servicio del Registro de la Propiedad de la sociedad del cantón Bolívar con la evaluación de su Gestión?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se sustenta en la premisa de que con la mejora del servicio del Registro de la propiedad del cantón Bolívar planteada y de acuerdo a las necesidades detectadas tanto a nivel interno como externo, se podrá fortalecer la gestión administrativa de la institución lo que repercutirá directamente en la satisfacción del cliente de una forma integral, es decir, mejorando el servicio tanto en calidad, como en calidez, ya que actualmente las instituciones públicas son muy competitivas, y donde la calidad del servicio está dirigida hacia el usuario, siendo éste el centro de su atención, las ideas de productividad fluyen con base a sus necesidades y es aquí donde el servidor público plantea funciones viables para la satisfacción del cliente. Cabe recalcar la importancia que tiene la evaluación del servicio para que los resultados influyan en su mejoramiento.

Además, con la mejora de los servicios vendrán otros beneficios, en el ámbito económico la institución podrá fortalecer los procesos, lo que desencadenaría la optimización de los recursos, especialmente, el recurso económico y humano.

Esta propuesta es viable porque los servidores públicos al dar un buen servicio en el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar, estarían cumpliendo lo que está establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 265, mismo que determina que el sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades, con la finalidad de mantener un control en la administración y el servicio, por tanto los servidores y servidoras del sector público tienen que tomar decisiones para la calidad y reportar si existen falencias y así buscar el mejoramiento del proceso de la gestión. En relación a lo expuesto es importante que la presente investigación se realice en el Registro de la Propiedad de Bolívar.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión para el mejoramiento de la calidad del servicio que brinda el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los principales procesos de la gestión administrativa del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.
2. Determinar los problemas que afectan la gestión de calidad del servicio del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.
3. Proponer acciones de mejoras a la gestión administrativa del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

La calidad del servicio que brinda el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar se beneficia con la evaluación de su gestión.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. GESTIÓN

Para Garzón (2013) la gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito; la gestión es todo acerca de hacer las cosas; además, la gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y un objetivo común (Huergo, 2012).

Chacón (2014) menciona que para entender el concepto de gestión, es indispensable establecer algunas diferencias que deben hacerse entre “gestión” y “administración”. Cabe destacar que a finales del siglo IX, el concepto de gestión había sido asociado con el término administración dentro del ámbito empresarial, económico y de servicios. La gestión se refiere al conjunto de servicios que prestan las personas, dentro de las organizaciones. Esto significa que la gestión adquiere una especificidad, en tanto que tiene mayor importancia en el ámbito laboral.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (s.f), precisa la gestión “como la acción y efecto de administrar”. De acuerdo con esta definición los términos en cuestión, no son sinónimas. Esto significa que pueden existir prácticas administrativas sin que haya prácticas de gestión. En esta última, la característica fundamental es la transformación que hace el sujeto, es decir el ser humano. En este contexto, la gestión consiste en la

capacidad de alcanzar lo propuesto, ejecutando acciones mientras que la administración consiste en el logro de objetivos a través del uso de recursos

Para poder entender el conglomerado administrativo, primero hay que entender el significado de gestión, es decir, las acciones a tomar y recursos a movilizar en que se basa la gerencia pública, debido a que los recursos siempre van a ser escasos y mucho más en el sector público, donde se deben alcanzar objetivos con la menor utilización de recursos para satisfacer necesidades de la colectividad, donde se debe llevar a cabo acciones planificadas y plenamente sustentadas en los principios de eficiencia y eficacia operativa.

2.1.1. INDICADORES DE GESTIÓN

Para Murillo (2012) los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de una organización o de sus partes: gerencia, departamento, unidad o persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Son un subconjunto de indicadores que están relacionados con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución.

El Indicador de gestión es aquel dato que refleja las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que las gestiones reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto (Tejerina y Tilián, 2017).

La función que tienen los indicadores es recabar información relevante de los sucesos que realiza la institución, verificación del cumplimiento de los objetivos, las proyecciones que se presentan a futuro las cuales son procesadas para verificar lo pasado con lo actual.

2.1.2. INDICADORES DE EFICIENCIA

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos (Función pública, Ec 2016). La actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos (Tejerina y Tilián, 2017).

Estos indicadores deberían ser factores claves dentro de una institución, principalmente si es de orden público, ya que como es de conocimiento universal, los recursos son limitados y las necesidades infinitas, y esto se incrementa en las instituciones estatales que en cierto grado desperdician recursos.

2.1.3. INDICADORES DE EFICACIA

Llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada (Función pública, Ec 2016). Los indicadores de eficacia se enfocan en qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera (Tejerina y Tilián, 2017).

Estos indicadores son utilizados en gran medida para proyectos de priorización, ya que se enfoca principalmente en la consecución de objetivos, dejando un

poco de lado la optimización de los recursos, dentro del sector público se utilizan a menudo en proyectos de interés nacional.

2.1.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Morales (2012) la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. La gestión administrativa es un proceso de organización del trabajo humano para conseguir objetivos y metas, por lo que los principios de gestión se relacionan con la voluntad de modificar, necesidad de decidir y posibilidad de regular la ejecución de las opciones en función del medio (Romo y Márquez, 2014)

Pérez (2012) menciona que es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma (Peláez, 2012).

Según Pérez (2012) si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa pública entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. La gestión surge por las conexiones que se dan entre la comunicación interna y externa de las comunicaciones, unido con los resultados alcanzados por las diferentes áreas de composición de una organización, por ello Arboleda (2016) toma como referencia a Arias, Portilla y

Villa (2012), que expresan que la Gestión constituye la creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistémica del conocimiento adquirido para el logro de un objetivo. Romo y Márquez (2014) desglosan este tema a partir del supuesto de que la gestión estratégica supone la puesta en escena de la racionalidad de ciertos actores para diseñar de la mejor manera posible las estructuras y procesos de una organización en aras de la consecución de los fines explícitos de la misma

El tema de la gestión administrativa es muy amplio ya que comprende la Gestión como complemento de la administración y conjuga estas dos ramas para poder así trabajar en pro de una organización, lo que se ha de trabajar en cada uno de los pasos de la administración se ve reflejado en los productos (bienes o servicios) que la empresa brinda y los índices de eficiencia y calidad con lo que los hace.

2.2. SERVICIO PÚBLICO

El hombre, para vivir en sociedad, requiere de satisfactores que se han venido incrementando de acuerdo con su evolución; es por ello que en un primer periodo de su existencia, los tenía que conseguir en forma independiente, ya que sus requerimientos eran mínimos en razón de su incipiente evolución. Con el desarrollo de la sociedad se va requiriendo de mayores servicios, desde los muy básicos hasta los demasiado sofisticados; no obstante el grado de avance del país, la prestación de los servicios públicos resulta indispensable, y es incuestionable que en la actualidad una sociedad no podría convivir sin la prestación de los mismos (Armienta, 2013).

Los individuos no están alejados de las diversas actividades del Estado, siempre están en contacto de manera directa o indirecta, lo que haga o deje de hacer afecta a la ciudadanía (Cordero, 2011). Dado el alto componente intangible de la prestación de un servicio, su análisis tiende a ser complejo, y

aún más cuando se refiere al sector público, Maza y Vergara (2017) mencionan que no es simplemente una cuestión de satisfacer las necesidades expresadas, sino de descubrir aquellas no expresadas, la identificación de prioridades, y la asignación y justificación de los recursos públicos asignados.

Cordero (2011) define al servicio público como toda aquella actividad que realiza el estado de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. No es sino expresión de la solidaridad derivada de la división del trabajo. Frente a aquellos que objetan la noción misma de “servicio público”, se señala como contra-argumentos: que el servicio público ni atenta contra la libertad del individuo por necesidad, ni contra la igualdad de acceso a los bienes, ni supone la negación de la diversidad cultural (Rodríguez, 2012).

El servicio público comprende todo bien o servicio que brinda un órgano público a la ciudadanía, estos van direccionados a satisfacer necesidades básicas y constituyen un indicador de eficiencia y eficacia para el país porque de ellos depende en gran medida el desarrollo sostenible tanto a nivel de economía como en otras ramas.

2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

La calidad de servicio según Ramírez (2011) se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes o servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. En relación con lo anterior Navarrete y Vasco (2016) sostienen que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido.

El término calidad, se trata de un concepto en permanente evolución, que sigue perfilándose y que probablemente continúe en el futuro, la calidad ha adquirido una gran importancia como estrategia válida para obtener una posición competitiva ventajosa, debido a las nuevas condiciones del entorno (Arnaiz, 2015). En los últimos años la incipiente apuesta por la calidad, la evaluación y la mejora de los servicios públicos se ha convertido en un aspecto ineludible del panorama global en el que se divisa una nueva carta de navegación que orienta el devenir de la administración pública, en relación con ello Arnaiz (2015) vincula inherentemente el concepto de calidad a la acción de evaluar y, por ende, a mejorar.

Aunque el término calidad viene ligado directamente a la percepción que cada persona tiene, no es de dudar que existen factores que son comunes encontrar en los bienes o servicios que consumen, generalmente un individuo se fijará más en la forma en que le venden el producto, pero en cambio, existen personas que dan mayor importancia a la satisfacción por el producto o servicio adquirido.

2.3. SERVIDOR PÚBLICO

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia; es necesario que todas las servidoras y servidores de las instituciones y organismos que conforman el sector público se rijan por la Ley que regula el servicio público.

Aquí la importancia de tomar en cuenta el perfil de la persona que forma parte de cualquier área de servicio hacia la ciudadanía, puesto que el desempeño en

cualquier trabajo, le permitirá cumplir de manera profesional con las funciones que le corresponden (Cordero, 2011). Educar o quizás reeducar, a las personas que atienden a otras personas es un proyecto crucial para la formación de ciudadanía. La vida en las ciudades, con ese estrecho contacto entre las personas y, más aún, la creciente masa de trabajadores de los servicios, entre los que se cuentan muchos computistas, son parte de la justificación. Pero, ¿qué significa ser un buen servidor o buena servidora públicos? (García *et al.*, 2013).

Para los efectos de las responsabilidades a que alude este título, se apreciarán como servidores públicos a los representantes de elección popular, a los miembros del poder, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el sector público, o en la Administración Pública, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones (Muller, 2012).

Los servidores que son el punto de unión entre el Estado y la ciudadanía son quienes se encargan de brindar los servicios de acuerdo a los parámetros otorgados. Esta relación se encuentra regulada de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público y todas las normas ahí contenidas son de obligatorio cumplimiento.

2.4. PLAN DE MEJORA

Según Espiñeira *et al.*, (2012) los planes de mejora se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone al acento en los procesos y en los resultados, revaloriza al gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones

e instituciones públicas orientando a su mejora. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2013).

El Ministerio de Educación (2012) establece que el plan de mejora es un buen instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional. Al identificar y priorizar los problemas hay que escoger aquellos que podemos solucionar y no confundirlos con aquellos que son producto de factores externos en los cuales no se puede incidir (por ejemplo características estructurales de la población como desempleo de los padres, migración, analfabetismo...). Para Hernández y González (2017) el desafío de las organizaciones reside en adaptarse a los cambios que exigen los mercados, para ello, es necesario introducir modelos modernos y dinámicos que no solo muestren la necesidad del cambio, sino que revelen cómo se logran los objetivos a través de las estrategias diseñadas. Las organizaciones que determinen incursionar en el ámbito de la gestión de calidad, deben reconocer los puntos claves:

1. Destinar los recursos materiales, técnicos y financieros para un efectivo despliegue de los factores clave de éxito.
2. Formación del personal para la gestión al cambio y promover su participación.
3. Gestión de las competencias laborales.
4. Toma de decisión.
5. Diagnóstico de la organización para conocer la situación actual.
6. Diseño del proceso estratégico de mejora de calidad.
7. Diseño del sistema de gestión de la calidad.

El plan de mejora para el sector público se pondrá en marcha una vez encontrada las falencias. Corregirlas tomando los cursos de acción necesarios para así brindar un mejor servicio a la ciudadanía es su finalidad. Este supone un buen instrumento para la organización de la institución y la guiará hacia posibles cambios de índole interno principalmente, porque los externos son más difíciles de controlar.

2.4.1. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA

Según Chávez *et al.*, (2012) los planes de mejora deben converger en:

- a) Los planes de mejora deben converger con los planes generales, con los planes sectoriales y con las políticas determinadas por los órganos de gobierno, y tienen que contar con la implicación de todos los agentes involucrados.
- b) Es a través del plan de mejora que debe darse credibilidad al proceso de evaluación, para evitar que se convierta en un proceso burocrático, que no arraigue o que se vuelva repetitivo.
- c) El plan de mejora tiene que ser una herramienta realmente enfocada hacia la acción, y hay que evitar que se convierta en un gran documento formalista o, simplemente, en una serie de buenas voluntades, deseos y aspiraciones.
- d) Los planes de mejora deben ser concretos, realistas, con una clara asignación de responsabilidades y con unos precisos mecanismos de ejecución y de seguimiento.

Los planes de mejora deben ser concretos necesitan unas condiciones de actuación y un seguimiento periódico que permita realizar las reasignaciones de recursos y responsabilidades, y deben estar enmarcados en una adecuada política de comunicación interna, que informe de la finalidad del proceso, de su progresivo desarrollo y de los resultados alcanzados (Francesc *et al.*, 2009).

El plan de mejora debe incluir todos los planes sectoriales o parciales elaborados por los ciclos o departamentos y los equipos. A veces, sin embargo, algunos de ellos tienen tal entidad que conviene plantearlo como un plan diferenciado; tal es el caso, por ejemplo, de los planes de convivencia, de igualdad, de atención a la diversidad, etc. No debe olvidarse, de todas formas, que más allá de los formatos y de su presentación conjunta o diferenciada, todos responden a los mismos principios y la misma filosofía de la mejora continua (Navarra, 2013).

Los planes de mejora a nivel institucional deben entrelazar a todos los niveles que están sobre esta dependencia, es por ello que se recomienda hacer una evaluación a toda la institución de ser el caso y de ahí ver cuáles son las falencias y trabajarlas de forma conjunta con las demás dependencias que tengan problemas similares.

2.4.2. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORAS

Los componentes del Plan de Mejora de acuerdo a lo planteado por la Secretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación (2012):

1. Los problemas priorizados
2. Las metas: contienen las nuevas situaciones de cambio que se espera alcanzar.
3. Las acciones concretas: para caminar hacia cada una de esas metas con plazos de tiempo claramente definidos. Lo importante es que al momento de definir las se tenga claro el cómo, por qué y para qué se ejecutan.
1. Los recursos: humanos, físicos, financieros y tecnológicos. Se recomienda buscar aliados a fin de obtener algunos de estos recursos para ejecutar el plan.
4. Responsables: es el actor que toma iniciativa, decide y rinde cuentas. Además se define quiénes participarán y cuáles serán sus responsabilidades.
5. El seguimiento permanente: permite realizar los ajustes necesarios.

6. Los resultados: evidencian las situaciones de cambio en los actores educativos en función de las metas planteadas.

Otero (2014) fundamenta que un plan de mejora ayuda a definir actividades para corregir y mejorar acciones realizadas en tiempo pasado; para esto se debe conocer los elementos de un plan de mejora, estos son:

- **Misión.** Deberá considerarse la misión organizacional y atiende a las siguientes preguntas ¿Cuál es la razón fundamental de nuestra existencia como organización? ¿Cuál es el objetivo para el que fue creada esta institución?.
- **Visión.** Se sugiere reflexionar ¿Qué y cómo queremos ser? ¿Qué deseamos lograr? ¿Cómo queremos que nos describan? ¿Cuáles son nuestros valores prioritarios? ¿Qué valor queremos que nos distinga? ¿Hacia dónde queremos cambiar? ¿A qué nos comprometemos como colectivo?
- **Diagnóstico.** Se deberá recuperar las fuentes de información que son productos o servicios para el desarrollo de los procesos de nuestra institución con la finalidad de sistematizar los datos obtenidos; registrar los resultados y sus posibilidades de mejora, proponer estrategias y acciones para la mejora.
- **Problema Principal.** Establecer de manera clara, objetiva y concreta cuales han sido los avances logrados y las áreas de oportunidad, quienes son los involucrados y cuál es la magnitud.
- **Objetivos.** El análisis del problema se convierte en la definición de objetivos implica definir la situación futura a lograr que solventará las necesidades o problema identificado. Las causas y los efectos identificados como situaciones negativas se convierten en condiciones positivas de futuro o estados alcanzados. Podrá considerar para su análisis el siguiente cuestionamiento: ¿Los escenarios positivos de futuro o estados alcanzados solventan completamente la situación que

se pretende transformar? En el planteamiento del objetivo se debe considerar ¿El qué?, ¿El cómo?, ¿El para qué?

- **Metas de desempeño.** Las metas de desempeño corresponden a la cantidad de actividades programadas para atender y lograr los objetivos establecidos, deben pensarse en términos de tiempo y resultados específicos. Así, cada objetivo deberá contar con sus respectivas metas y actividades que lo vayan transformando en una realidad visible para la institución.
- **Metas de logro.** Las metas son los compromisos que deben orientar las acciones de la organización, deben ser factibles, medibles, cuantificables y verificables. El planteamiento de las metas debe dar respuestas a preguntas como: ¿Cuánto?, ¿Qué?, ¿Para qué? ¿Cuándo?; para lo cual deberán establecerse indicadores.
- **Actividades generales.** ¿Qué acciones deben realizarse para atender el problema y el logro de los objetivos?

Según los autores que se elijan para abordar el tema tendrán diferentes componentes del plan de mejoras, pero en esencia, siempre se van a tener lineamientos básicos como: objetivo, problema y líneas de solución. Hay que dar importancia en los que señalan una evaluación o un seguimiento porque es ahí donde se puede ver si lo aplicado en realidad es una mejora.

2.4.3. PASOS PARA LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS

- **IDENTIFICAR EL PROBLEMA**

Conocer cuál es la situación actual de la organización, en relación con su entorno, internamente se gestiona la calidad por medio del valor de las condiciones externas que puedan perturbar la función de la calidad, la producción o los servicios prestados (Hernández y González, 2017).

Es importante identificar objetivamente en qué consiste el problema lo que supone tomar en cuenta y analizar diversos criterios y datos. Por ello, se deben cruzar y contrastar distintas fuentes de información (Secretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación, 2012).

- **DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA**

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (s.f) determina que esta fase del proceso inicia una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas. La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar:

1. El diagrama de espina (causa-efecto),
2. Diagrama de Pareto,
3. Casa de la calidad,
4. Tormenta de ideas.

La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

- **FORMULAR EL OBJETIVO**

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución (Secretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación, 2012). Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:

1. Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr
2. Ser concretos,
3. Estar redactados con claridad

2.5. REGISTRO DE LA PROPIEDAD

El Registro de la Propiedad viene a definirse como una institución jurídica que mediante determinadas oficinas públicas con competencia territorial y que funcionan a cargo de determinados funcionarios calificados sirve para dar noticia de la situación jurídica de las fincas (Tartière, 2012). Según lo define el portal Trámites Ecuador (2013) el registro de la propiedad es un registro civil oficial y obligatorio en Ecuador en el que se colocan los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos que recaen sobre estos. Es decir permite inscribir y dar publicidad a la propiedad de los bienes inmuebles.

Su principal fin es brindar información confiable a las personas sobre la propiedad, impuestos o limitaciones que se aplicaron a un bien inmueble para la realización de algún tipo de contrato sobre el mismo. Además, de dar seguridad jurídica a los actos realizados sobre los distintos inmuebles. Y de esta manera garantiza la autenticidad y seguridad de los títulos, y documentos que deben registrarse. Cada Municipio es el encargado de la administración de los registros de la propiedad de cada cantón, es por eso que ellos están a cargo también de la recaudación de impuestos relacionados con éste (Trámites Ecuador, 2013).

2.5.1. OBJETIVO DEL REGISTRO DE PROPIEDAD

En su consideración como institución, dos serían los fines primordiales del Registro:

- Asegurar la propiedad inmueble, esto es, dotar de confianza a los sujetos que participan en tráfico jurídico inmobiliario.
- Ofrecer la posibilidad cierta de conocer el contenido de sus libros, la realidad jurídica publicada de las fincas (Tartière, 2012).

2.5.2. FUNCIONES DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

- Inscribir en el registro correspondiente los documentos cuya inscripción exige o permite la ley, se negará a hacerlo en los casos que exige la Ley.
- Llevar un inventario de los registros, libros y demás documentos pertenecientes a la oficina, debiendo enviar una copia de dicho inventario a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, dentro de los primeros quince días del mes de enero de cada año.
- Llevar, con sujeción a las disposiciones de la ley de Registro, los libros denominados Registro de Propiedad, Registro de Gravámenes, Registro Mercantil, Registro de Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar y los demás que determine la ley.
- Anotar en el libro denominado Repertorio los títulos o documentos que se le presenten para su inscripción y cerrarlo diariamente, haciendo constar el número de inscripciones efectuadas en el día y firmada la diligencia.
- Conferir certificados y copias con arreglo a la Ley de Registro.
- Dar los informes oficiales que le pidan los funcionarios públicos acerca de lo que conste en los libros de la oficina; y
- Los demás que la ley le imponga (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2012).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Este estudio se realizó en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, ubicado en el terminal terrestre “Quinche Félix López” de la ciudad Calceta.

3.2. DURACIÓN

El trabajo de titulación tuvo una duración aproximada de 9 meses a partir de la aprobación del mismo.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Barco & Meldes (2016) señalan que la variable es una representación de la realidad creada por el investigador y adaptada de acuerdo con sus necesidades. No solo el objeto de investigación, la intención que persigue el estudio reflejada en los objetivos. En relación al texto la aplicación de las variables es el sostén de la investigación, y del proceso que implanta para la obtención de resultado.

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente (evaluación de la gestión), es el objeto que el investigador toma en consideración para establecer agrupaciones en el estudio, clasificando intrínsecamente a los casos del mismo (García, 2014).

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente (calidad del servicio) en el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar, es el atributo, propiedad o característica que trata de mejorar mediante la manipulación de la variable independiente (García, 2014). El valor que tiene la variable dependiente varía en función de la variable independiente, es decir, una se sustenta en la otra.

3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

En cuanto Yuni y Urbanola (2014) las técnicas de recolección de información ofrecen, procedimientos generales y los requisitos para su construcción y uso. En esta investigación se desarrollaron las técnicas de observación, entrevista y encuesta, las mismas que aportaron información de manera significativa a la investigación y con ello dieron alternativas para proponer acciones que contribuyan al progreso del Registro de la Propiedad.

3.4.1. OBSERVACIÓN

Según Pulido (2015) la observación suele ser contemplada como una técnica de investigación más importante, de forma que ninguna otra técnica puede reemplazar el acercamiento directo del investigador con el campo de estudio. La importancia de esta técnica en la investigación radica en su utilización como herramienta que permitió obtener información de primera mano, es decir, admitió tener contacto directo con la realidad de los hechos que se suscitan dentro del Registro de la Propiedad para su estudio y posterior análisis. La ficha de observación utilizada comprendió factores de interés para el desarrollo de esta investigación.

3.4.2. ENCUESTA

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (Alvarado, 2012). Para López y Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. Esta técnica de recolección de datos se desarrolló bajo los parámetros del modelo SERVQUAL, se la empleó por ser un instrumento de recopilación de datos a través de la aplicación de un cuestionario a los usuarios, la misma que se estructuró objetivamente bajo parámetros de medición de calidad, lo que permitió a los encuestados responder de manera coherente, generando datos reales y confiables.

3.4.3. ENTREVISTA

La entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas (Campoy y Gomes 2016). Peláez et al., (2011) menciona que la entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en la investigación. Además, es una herramienta que compila información específica mediante una conversación; en esta investigación se la ejecutó con el Registrador y con los responsables de los distintos departamentos, vale recalcar que las preguntas fueron estructuradas acorde al objetivo que se busca; con base en estas, se obtuvo información que permitió proponer acciones que mejoren la gestión del Registro de la Propiedad y con ello brindar un servicio de calidad a la colectividad.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El propósito de toda investigación debe ser buscar respuestas a determinados interrogantes mediante la aplicación de procedimientos científicos. Este proceso puede llevarse a cabo de diferentes formas, según se trate de los distintos ámbitos del trabajo del estudiante o del investigador Maya (2014). Al hablar de métodos se refiere a un procedimiento que permiten obtener conclusiones de acuerdo con el objeto de estudio.

3.5.2. MÉTODO INDUCTIVO

Es el método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. Suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir, en este proceso se comienza por los datos y finaliza en una teoría, por lo tanto se puede decir que asciende de lo particular a lo general. En este procedimiento se exponen leyes generales acerca del comportamiento o la conducta de los objetos partiendo específicamente de la observación de casos particulares que se producen durante el experimento (López, 2014).

La utilización del método inductivo viabilizó la información de forma individual para así llegar a una conclusión a partir de información, especialmente se apoyó en la observación a las actividades a desarrollarse dentro del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar y a partir de esto se llegaron a un compendio general de datos de suma importancia para la propuesta de mejora a la institución.

3.5.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Aplicar el método deductivo es ir de lo general a lo específico. Este comienza dando paso a los datos válidos para llegar a una deducción, a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; o sea, se refiere a llegar a conclusiones finales, partiendo de ciertos enunciados o premisas (Carvajal, 2014). A la luz de Morán y Alvarado (2010), se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

La utilización de este método fue de gran importancia debido a que parte de verdades previamente establecidas, en este caso, la premisa de la eficiencia y la calidad dentro de las instituciones pública enfocada directamente al Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.

3.5.3. METODO ANALÍTICO

El método analítico trata de buscar de un modo ordenado llegar a un fin determinado, es decir, es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos o partes constitutivos, para así observar las causas y efectos. Para utilizar el método analítico en la investigación se tendrá que realizar la observación (Babaresco, 2013).

Mediante esta metodología se pudo descomponer el problema de acuerdo a cómo se va presentando el análisis de los elementos del Registro de la Propiedad.

3.5.4. MÉTODO SINTÉTICO

Para Magdiel (2015) el método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el

análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

Aquí se tomó la información procesada con el método anterior para poder así tener una visión amplia a partir de elementos distinguidos y de vital importancia para el estudio de la gestión administrativa del Registro de la Propiedad, este método tuvo mayor participación dentro de la construcción de la propuesta de mejora.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Baena (2014) identifica tres grandes divisiones de la investigación: documental, de campo y la descriptiva.

3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Esto proporcionará a las investigadoras conocimientos ya existentes con base en teorías, permitiendo usar técnicas que permitirán conocer más de acerca el objeto de estudio, así lo destaca Parreño (2016), quien sostiene que la investigación bibliográfica permite hacer una amplia investigación de: textos y libros. Se recomienda revisar desde los más actualizados; es decir, hacer una comparación de evolución.

El sustento teórico fue una base que ayudó a construir esta investigación; se hizo un compendio de definiciones de las variables de estudio para conocer del tema, una vez especificados todos los factores que se verían inmersos dentro del estudio de la gestión administrativa del Registro de la propiedad, apoyarse en los demás tipos de investigación.

3.6.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, indicar cómo se relacionan estas, sino simplemente describirlas en su estado y esencia (Hernández et al., 2014) . Al aplicar la investigación descriptiva se pudo detallar el manejo de los procesos dentro del Registro de la Propiedad y las incidencias que se encontraron dentro de los mismos.

3.6.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para Baena (2014), la investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Mena (2015) define que es una investigación que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación, la investigación de campo u observación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos u objetos de estudios. La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Asimismo por ser un proceso sistemático, de recolección y presentación de datos a través del cual se tuvo contacto con la realidad de los hechos, a su vez dando validez a cualquier proceso ya que la investigación de campo es completa y los datos obtenidos de ella son de total confiabilidad ya que son la real expresión de los problemas que se encuentran dentro del Registro.

3.7. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

FASE N°1.- IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

1. Toma de contacto con la gerencia del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar para que facilite el organigrama funcional de la entidad.
2. Entrevista con el Gerente General para indagar sobre los principales procesos que se realizan por áreas departamentales.

En esta actividad se solicitó al Registrador de la Propiedad el organigrama de la institución con lo que se pudo conocer que esta entidad está integrado, en un organigrama por procesos identificando además las competencias de cada uno de los miembros que integran la entidad, además, se ejecutó la técnica de la entrevista con lo que se obtuvo una idea más clara sobre los principales procesos que se llevan a cabo en las distintas áreas y con ello proponer acciones que mejoren la gestión y por ende brinde un servicio de calidad y calidez.

FASE N°2.- DETERMINAR LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

1. Aplicación una encuesta para medir la satisfacción del cliente.
2. Tabulación de datos recopilados en la encuesta.
3. Entrevista con los responsables de los principales procesos de las distintas áreas departamentales, para conocer cómo se realizan los procesos y subprocesos de su área y cuáles son los principales problemas que enfrentan.
4. Análisis de los resultados obtenidos.

Se aplicará una encuesta a los usuarios para así medir el grado de satisfacción del cliente, ya con los resultados obtenidos se procederá a tabular y analizar la información, una vez que se presentaron los resultados analizados, se realizó una entrevista a las personas responsables de todos los procesos realizados en las distintas áreas departamentales, con la finalidad de saber cómo se realizan los procesos y subprocesos de su área, además conocer cuáles son los problemas que enfrentan con frecuencia, estas actividades permitieron cotejar información tanto de los usuarios internos como externos.

FASE N°3.- PROPONER ACCIONES DE MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.

1. Determinación de indicadores necesarios para establecer acciones de mejora.
2. Diseño de una propuesta de mejora a los procesos con dificultades y/o problemas.
3. Sociabilización del plan de mejora con los involucrados.

En esta fase el procedimiento inició con la determinación de los indicadores que se encuentran por debajo del nivel exigido, seguidamente se diseñó una propuesta de mejora a los procesos en los que se hallaron dificultades y/o problemas. Finalmente se procedió a sociabilizar dicha propuesta de mejora con todos los involucrados.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR

El Registro de la Propiedad del cantón Bolívar, constituye una institución adscrita del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Bolívar y que tiene la potestad inscribir transferencias de dominio, gravámenes, actas mercantiles e hipotecas y demás acciones determinada por la ley. Esta institución está estructurada bajo una organización por procesos, esta, permite la optimización de los recursos debido a que enlaza las diferentes áreas, llamándolas *procesos* y vinculándolas de acuerdo al tipo de producto que se realiza en ella.

Esta estructura ha permitido hacer compatible los requerimientos de información, servicios u otro tanto de los clientes internos y también de los clientes externos. Se distinguen los siguientes procesos distribuidos de la siguiente manera:

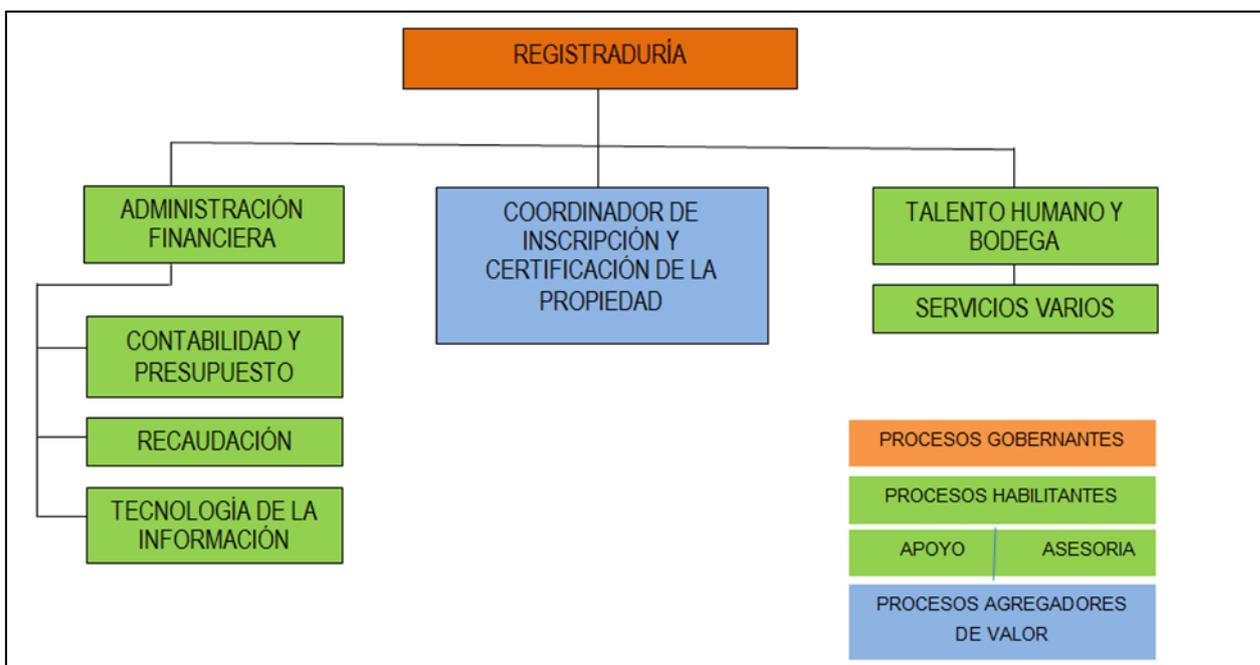


Figura 1. Organigrama por proceso del Registro de la Propiedad

De acuerdo a la información proporcionada, los procesos identificados se componen de la siguiente manera:

a. Procesos Gobernantes Registradora: Una persona

El proceso gobernante está representado por el Registrador de la Propiedad a quien entre otras atribuciones le corresponde definir las políticas institucionales, formular el plan estratégico institucional, dirigir la programación de las actividades institucionales y celebrar convenios y contratos para la operatividad de la institución, gestionando correctamente los recursos materiales, humanos y financieros.

b. Proceso agregador de valor

2 inscriptores

3 certificadores

La Coordinación de Inscripción y Certificación es la encargada del proceso agregador de valor ya que aquí es donde se realizan los trámites y se produce el servicio que brinda el Registro de la Propiedad. Este proceso a su vez está

dividido en tres ámbitos como lo son: de la Propiedad, de los Bienes y Servicios y de lo Mercantil cuya función es redactar y elaborar inscripciones, actas y certificaciones solicitadas por los usuarios.

c. Procesos habilitantes

1 Limpieza

1 Informática

1 Talento humano

1Recaudador

1 Contador

Dentro de los procesos habilitantes se distinguen los procesos de apoyo que son los encargados de brindar soporte logístico, administrativo y financiero y de gestión de talento humano para generar el apoyo demandado por los procesos gobernantes, por los procesos agregadores de valor y por los demás integrantes del proceso habilitante. En lo concerniente a la asesoría, esta es realizada por el Registrador encargado de brindar asesoría con base en el principio de seguridad jurídica para la aplicación de lo establecido en la Constitución, Leyes conexas y las ordenanzas y resoluciones expedidas por el GAD.

Los procesos de apoyo cuentan con: Coordinación Administrativa Financiera, en la que se despliegan los subprocesos de Contabilidad y Presupuesto, Recaudación, Tecnologías de la Información; cuyo fin es el de administrar eficientemente los recursos con los que cuenta la institución así como proporcionar apoyo logístico en los procesos que lo soliciten para el desarrollo de programas y cumplir con las políticas establecidas en la institución.

- Contabilidad y presupuesto: Son los encargados de coordinar y realizar el cumplimiento de los planes establecidos, es decir, deben supervisar el plan estratégico y planes operativos anuales que deben estar alineados en concordancia con los programas y recursos asignados; deben velar por la aplicación de la política fiscal en materia presupuestaria.

- Recaudación: Es el subproceso encargado de facturar y procesar los valores que ingresen y egresen por motivo de la prestación de servicios del Registro de la Propiedad.
- Tecnologías de la información: esta dependencia es la encargada de la determinación de las políticas de seguridad de los sistemas y bases de datos, con el objetivo de asistir técnicamente en el campo de las estrategias comunicacionales e informáticas.

El proceso de Talento Humano y Bodega es el encargado de la administración del personal y de fomentar el desarrollo del talento humano integrándolo en las labores institucionales, buscando la eficiencia, eficacia y productividad.

Dentro de la institución también se encuentra el departamento de Servicios Varios donde labora una persona y se encarga en primer lugar de la limpieza del local en que funciona el Registro de la Propiedad y desempeña la función de mensajería.

4.2. DETERMINAR LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR

De acuerdo a las técnicas y método aplicados dentro de esta investigación se obtuvieron los datos necesarios para realizar e diagnóstico de la institución, donde se destaca el claro avance aunque contando también con problemas que se visualizaron con mayor precisión gracias a la información resultante de la aplicación de las técnicas de investigación las que dieron a conocer en forma más profunda cada uno de los factores que inciden en el funcionamiento del Registro.

Posterior a la aplicación de la encuesta a la población seleccionada, se realizó la tabulación y análisis de los resultados, cada una de las preguntas estuvieron direccionadas a la evaluación del Registro de la Propiedad desde el punto de vista de los clientes externos.

1. La empresa tiene equipos de apariencia moderna

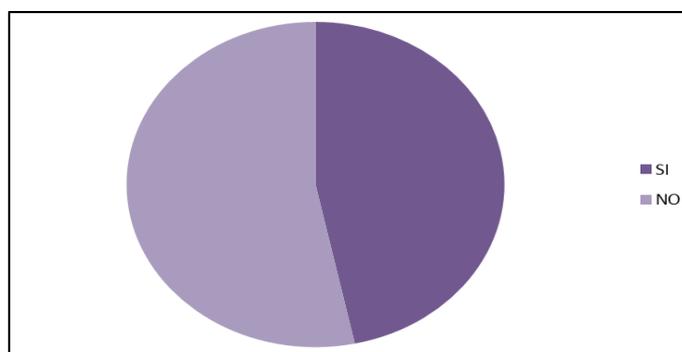


Figura 2. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna, fuente las autoras.

Del total de población seleccionada que fue encuestada el 47% está de acuerdo en que la apariencia de los equipos con los que opera el Registro de la propiedad son de tecnología avanzada, mientras que el 53%, es decir, un poco más de la mitad indico que el equipamiento no parecía moderno, muchos de

ellos mencionaron que esto se debía a la demora que se presentaba durante el trámite que estaban realizando.

2. La instalación del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar cuenta con señalización interna

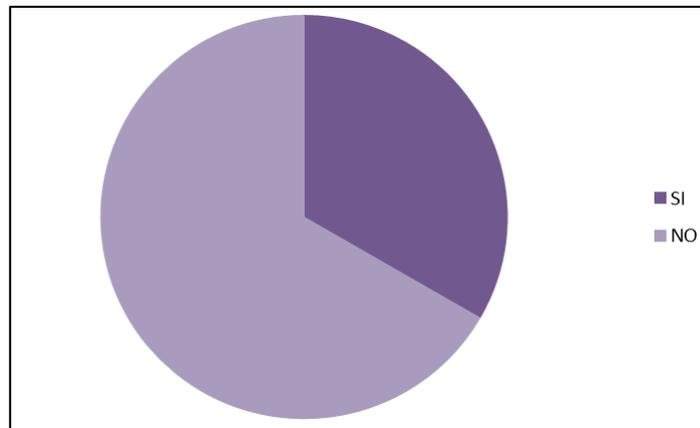


Figura 3. Instalación del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar cuenta con señalización interna, fuente las autoras.

De acuerdo a la información recopilada, el 87% de la población encuestada indican que la institución no cuenta con la señalización adecuada para el reconocimiento de espacios dentro del Registro de la Propiedad además de no encontrar lo correspondiente a implementos de seguridad y vías de evacuación, y solo el 13% indican que la señalización es suficiente.

3. Existen materiales suficientes para la prestación de servicios

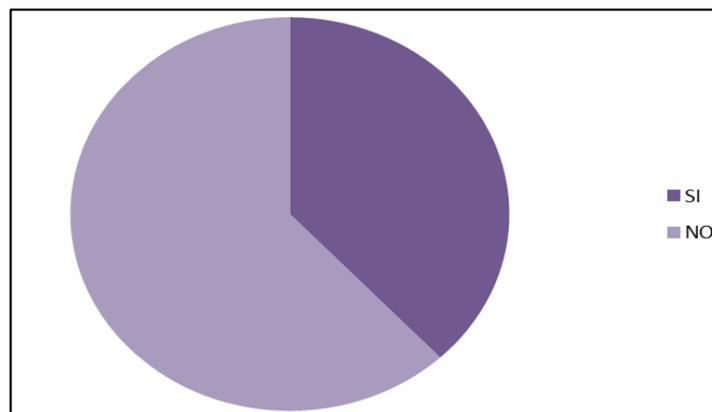


Figura 4. Materiales suficientes para la prestación de servicios, fuente las autoras.

Del total de la población encuestada, el 62% manifestó que el material con el que cuenta el registro de la Propiedad es suficiente para el cumplimiento de los procesos para la prestación del servicio, el 38% restante indican lo contrario.

4. Las instalaciones físicas son cuidadas y aptas para recibir un buen servicio

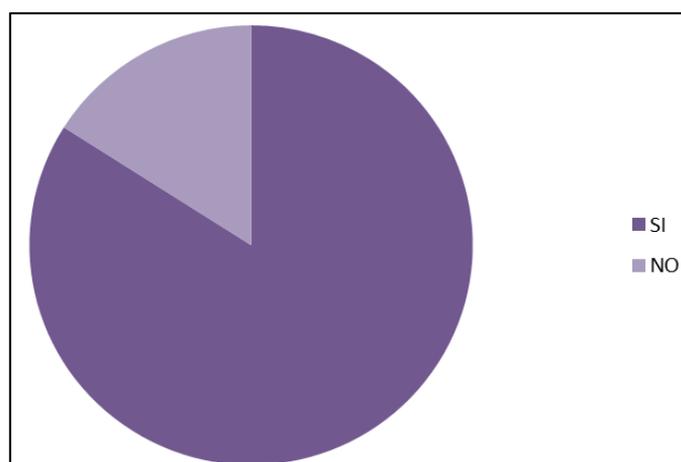


Figura 5. Instalaciones físicas son cuidadas y aptas para recibir un buen servicio, fuente las autoras

En cuanto a al estado de idoneidad de las instalaciones físicas para la prestación de servicios por parte del Registro de la propiedad, el 84 % manifiesta que éste es apto, mientras que solo el 16% indico que no.

5. El servicio responde a lo que usted esperaba

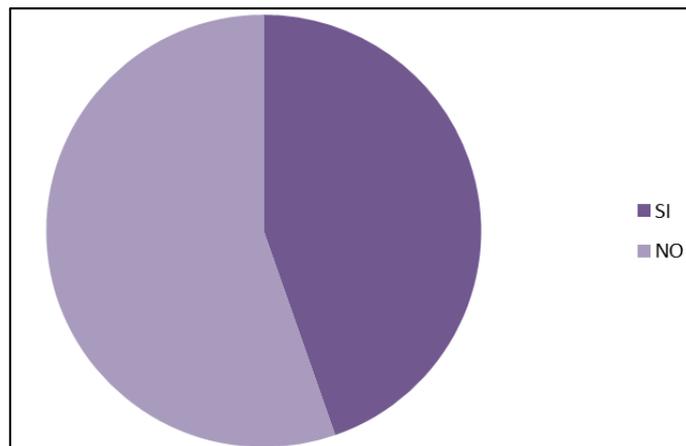


Figura 6. Servicio responde a lo que usted esperaba, fuente las autoras

En cuanto al servicio que brinda el Registro de la Propiedad, se refleja que el 45% del total de la población encuestada manifiesta que el servicio responde a lo esperado, pero un 55%, es decir más de la mitad de la población encuestada indicó todo lo contrario, este dato es muy preocupante ya que la institución no cubre la expectativa que se tiene por parte de los usuarios.

6. El empleado respondió a su trámite en el tiempo esperado

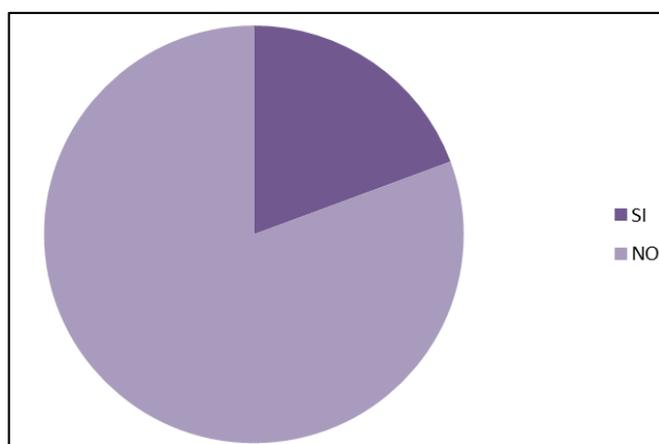


Figura 7. El empleado respondió a su trámite en el tiempo esperado, fuente las autoras.

Dentro del tiempo de espera en la prestación de servicios por parte del Registro de la Propiedad, se encuentra un problema, debido a que el 81% del total de la

población encuestada indicó que su trámite no se solucionó en el tiempo indicado, y solo el 19% manifestó conformidad en el tiempo.

7. El empleado mostró un sincero interés en resolver el problema

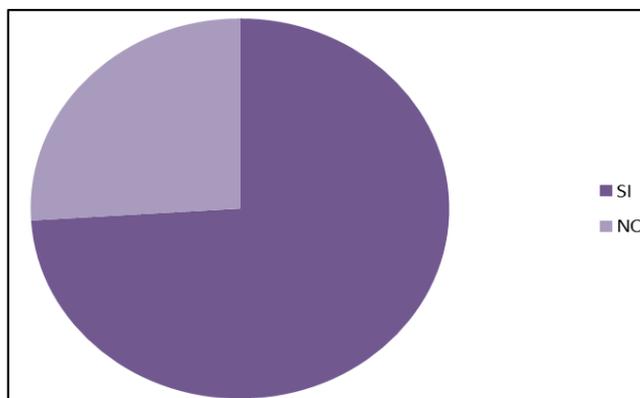


Figura 8. El empleado mostró un sincero interés en resolver el problema, fuente elaborado por las autoras.

Del total de la población encuestada, se evidencia que el 74% de la población encuestada manifestó que si se mostró un sincero interés por parte del trabajador para resolver el trámite solicitado, mientras que solo el 26% de la población expresó que no.

8. El empleado mostró estar capacitado para la labor

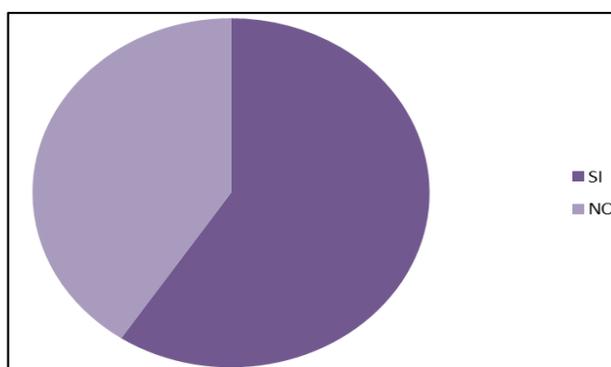


Figura 9. Empleado mostró estar capacitado para la labor, fuente elaborado por las autoras.

En cuanto a la percepción que tiene el usuario sobre la capacitación que tiene el servidor para realizar la labor encomendada, se refleja un 59% de respuestas positivas, pero el 41% restante indica todo lo contrario.

9. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio

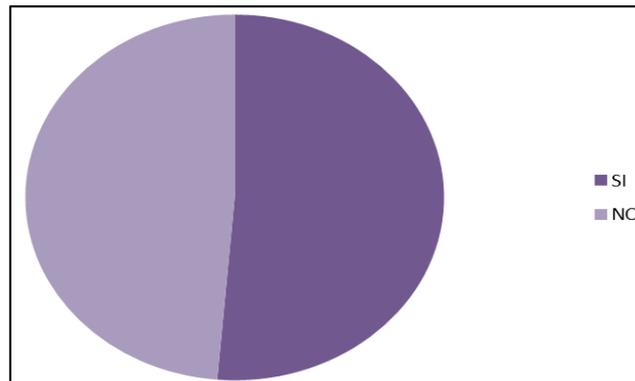


Figura 10.El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio, fuente elaborado por las autoras.

En cuanto al tiempo de espera para la prestación de servicios, se encuentran casi a la par los resultados, reflejándose un 51% del total satisfecho por el tiempo de espera y un 49% del total inconforme.

10. El comportamiento de los empleados le inspira confianza

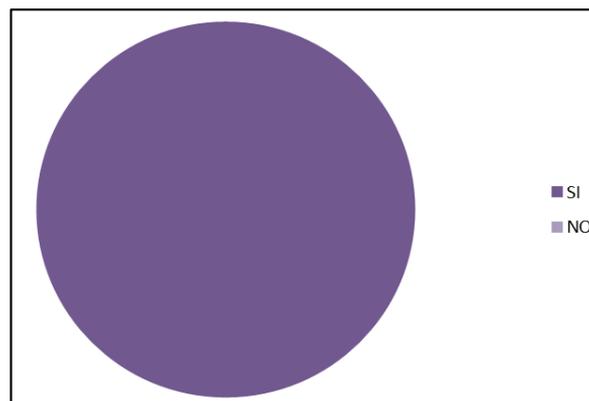


Figura 11.El comportamiento de los empleados le inspira confianza, fuente elaborado por las autoras.

La confianza que los trabajadores inspiran a los usuarios se ve reflejada en un 100%, dando a notar la calidad de los trabajadores.

11. El empleado demuestra igualdad para todos sus clientes

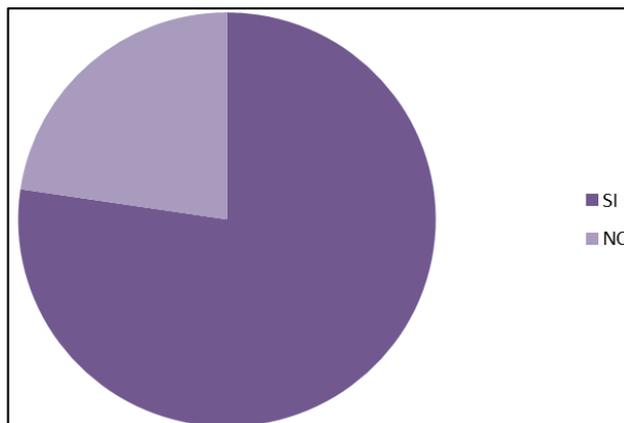


Figura 12. El empleado demuestra igualdad para todos sus clientes, fuente elaborado por las autoras

Del total de la población encuestada, el 77% del total manifestó que el empleado demuestra igualdad para todos sus clientes dentro de la atención en el servicio prestado, así también demuestra un buen trato, el 23% restante manifestó lo contrario.

12. La institución ofrece horarios convenientes

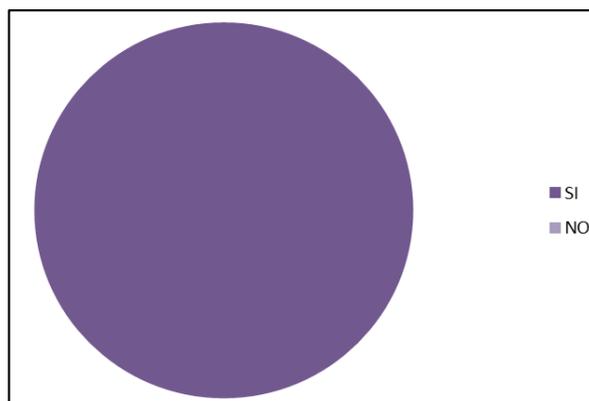


Figura 13. La institución ofrece horarios convenientes, fuente elaborado por las autoras

En cuanto a los horarios de atención que ofrece el Registro de la Propiedad, el 100% de la población encuestada manifestó que son convenientes indicando también que estos horarios planteados se cumplen todos los días.

4.3. PROPONER ACCIONES DE MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR

4.3.1. ANÁLISIS FODA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR

De acuerdo a la información recopilada, se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar

- **FORTALEZAS**

Tomando en consideración las variables planteadas se tienen las siguientes fortalezas:

- La ubicación que tiene esta agencia es privilegiada ya que al encontrarse en el terminal terrestre Quinche Félix López es de fácil ubicación para usuarios que no son de la localidad, además de no estar cerca del tráfico vehicular.
- El ambiente y las condiciones en las que se encuentran el local da una buena imagen del mismo.
- El Registro de la Propiedad cuenta con una organización por proceso, lo que permite la optimización de los recursos de la organización.

- **OPORTUNIDADES**

De acuerdo a los factores que se encuentran alrededor de esta agencia se describen las siguientes oportunidades:

- Al ser una agencia con un número de usuarios considerable tiene posibilidades grandes de crecimiento.

- **DEBILIDADES**

- La agencia cuenta con un número limitado de funcionarios que no abastece en referencia con la demanda de servicios que presenta
- No cuenta con un departamento desconcentrado de gestión de calidad

- **AMENAZAS**

- El presupuesto es cambiante por lo que no tienen la certeza de algún aumento para mejoras de la institución

4.3.2. PLAN DE MEJORAS PROPUESTO

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de excelencia en una empresa ya sea esta pública o privada está limitada por la capacidad de cambio que se posea, el constante cambio dentro del sistema de atención en el sector público, persigue la mejora de las instituciones a través de varios modelos planteados, en donde de acuerdo al tipo de funciones que se realicen dan diferentes resultados. Los aspectos que rigen las bases para actuar diariamente van acompañada con una correcta planificación, es decir, se toma como punto de partida los errores cometidos en el pasado de tal manera que se considere el entorno cambiante y el conjunto de fortalezas y debilidades que lo determinan, el servicio público que se presta a la sociedad se debe medir con resultados y esto se logra haciendo una planificación estratégica.

El proceso de diagnóstico del Registro de la propiedad del canto Bolívar ha revelado ciertos resultados que de acuerdo a los indicadores planteados demuestra que esta institución cuenta con un gran número de fortalezas, pero que asimismo también se pudieron detectar ciertas debilidades que se podrían

mejorar aplicando ciertos procedimientos que permitan maximizar la eficiencia de la agencia generando un alto nivel productivo aprovechando todos los recursos existentes. Dentro del presente plan de mejoras se plantean los factores encontrados cuyos índices demuestran que hay un problema, planteando asimismo las causas que lo provocan para poder determinar hacia donde van a ir dirigidos los recursos en las diferentes actividades planteadas. Las acciones de mejora van a estar planteadas en un orden de priorización que permita a la entidad hacer una secuencia de lo planificado según también varios factores como son el impacto, la dificultad y el plazo en el que se va a aplicar, por último se presenta una tabla de seguimiento indicando los recursos que se necesitaran, los responsables del seguimiento entre otros indicadores.

4.3.2.2. OBJETIVOS

Se desea cumplir los siguientes objetivos:

- Seleccionar las debilidades de acuerdo al grado de incidencia que tiene en la Gestión Administrativa del Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar
- Identificar las fortalezas que pueden ser factibles en la erradicación de las debilidades.
- Determinar el o los factores de los que se derivan las debilidades detectadas y determinar las acciones de mejoramiento al aplicar en el departamento
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

4.3.2.3. MISIÓN

Contribuir al aumento de la eficacia en la gestión administrativa del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar mediante el planteamiento de estrategias

4.3.2.4. VISIÓN

Lograr la mejora continua del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar, que aporte eficacia dentro de la gestión administrativa de dicha institución

4.3.2.5. ÁREAS DE MEJORA

Cuadro 4. Fortalezas y debilidades presentadas en los departamentos del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar según las Áreas de Mejora.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AREA DE MEJORA
1) El Registro de la Propiedad cuenta con una ubicación privilegiada para la atención a los usuarios	a. No existe la señalización adecuada	Infraestructura
2) El ambiente y las condiciones en las que se encuentran el local da una buena imagen del mismo.		
3) Los diferentes procesos aseguran la calidad del servicio solicitado	b. El tiempo prolongado en la prestación del servicio genera inconformidad.	Proceso Agregador de Valor
		Proceso Habilitante

4.3.2.6. PLANIFICACIÓN DEL MÉTODO DE MEJORA

Cuadro 4. 8. Acciones de mejoras en el área de infraestructura del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar

AREA DE MEJORA # 1 Infraestructura	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No hay un adecuado direccionamiento visual de los usuarios del Registro de la Propiedad.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No existe la señalización adecuada para la diferenciación de los departamentos ni de los implementos de seguridad y vías de evacuación.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Brindar direccionamiento visual de los usuarios del Registro de la Propiedad.
ACCIONES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar la ubicación de señalización en todo el local correspondiente al Registro de la propiedad.
BENEFICIOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar el ambiente de la institución ▪ Cumplir con los parámetros de gestión de Riesgo de la institución

Cuadro 4. 9. Acciones de mejoras en el Proceso Agregador de Valor

AREA DE MEJORA # 2 Proceso Agregador de Valor	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	En los tramites se prolonga el tiempo de espera para la entrega inscripción y Certificación
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Existen poco personal que atiende en el Registro de la Propiedad, por lo cual se tornan demorados los trámites que las personas llegan a solicitar.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Lograr que la agencia del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar disminuya el tiempo de espera en la prestación de servicios.
ACCIONES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incluir una persona más en el subproceso de inscripción ▪ Capacitar a las personas en los puestos existentes a fin de que aumenten la productividad
BENEFICIOS ESPERADOS	Disminución en el tiempo de prestación de servicio, manteniendo la calidad del mismo.

Cuadro 4. 10. Acciones de mejoras en el Proceso habilitante

AREA DE MEJORA # 3 Proceso Habilitante	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	En los trámites se prolonga el tiempo de espera para la prestación de los servicios.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	En el Registro de la propiedad del Cantón Bolívar en algunos procesos existe un tiempo de espera considerable debido a que algunas búsquedas se realizan en medios físicos.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Lograr que la agencia del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar disminuya el tiempo de espera en la prestación de servicios.
ACCIONES DE MEJORA	Digitalizar en un 100% los archivos del Registro de la propiedad del Cantón Bolívar
BENEFICIOS ESPERADOS	Disminución del tiempo de prestación del servicio, manteniendo la calidad del mismo

4.2.6. PLANIFICACIÓN DE MÉTODO DE MEJORA

En la siguiente tabla se presenta priorización de las acciones de mejora según su grado de dificultad, plazo e impacto dentro del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar

Cuadro 4. 11. Priorización de las acciones de mejora en el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar

N°	ACCIONES DE MEJORA A LLEVAR A CABO	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Solicitar la ubicación de señalización en todo el local correspondiente al Registro de la propiedad.	Poca	Corto	Mediano	Primera
3	Incluir una persona más en el subproceso de inscripción	Media	Corto	Mucho	Segunda
4	Capacitar a las personas en los puestos existentes a fin de que aumenten la productividad	Media	Largo	Mucho	Tercera
5	Digitalizar en un 100% los archivos del Registro de la propiedad del Cantón Bolívar	Mucho	Largo	Mucho	Cuarta

4.2.7. SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORA

Cuadro 4. 12. Alcance del seguimiento de las acciones a realizar en el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPOS (INICIO-FINAL)	FINANCIAMIENTO	INDICADOR SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
Solicitar la ubicación de señalización en todo el local correspondiente al Registro de la propiedad.	a) Enviar la solicitud para la señalización del local donde funciona el Registro	REGISTRO	MES	GAD	ESTADÍSTICAS / CLIENTES	REGISTRO
Incluir una persona más en el subproceso de inscripción	a) Hacer el requerimiento de personal para iniciar el proceso mediante Concurso demerito y Oposición	REGISTRO	MES	GAD	ESTADÍSTICAS / CLIENTES	REGISTRO
Capacitar a las personas en los puestos existentes a fin de que aumenten la productividad	a) Realizar continuamente capacitaciones técnicas sobre actualización de procesos.	REGISTRO	MES	GAD	CLIENTES	REGISTRO
Digitalizar en un 100% los archivos del Registro de la propiedad del Cantón Bolívar	a) Iniciarle proceso de digitalización en el menor tiempo posible.	REGISTRO	3 MESES	GAD	CLIENTES	REGISTRO

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a la recopilación y posterior al análisis de los datos y de elaborar la propuesta de mejoras se plantean las siguientes conclusiones:

- El Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar está estructurado bajo una organización por procesos que permite la optimización de los recursos debido a que enlaza las diferentes áreas vinculándolas de acuerdo al tipo de producto que se realiza en ella y formando un todo, pese a ello, se encuentran falencias en su composición debido a que en el proceso de prestación de servicio se genera demora.
- Las encuestas planteadas determinan que el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar cuenta con una buena ubicación, un local que brinda las comodidades físicas, sin embargo, también se encuentra que no cuenta con la señalización adecuada para el reconocimiento de espacios.
- En el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar se encuentran fortalezas y oportunidades como la ubicación privilegiada en la que está; y también debilidades y amenazas que podrían significar peligro en el desarrollo futuro, por ejemplo; La agencia cuenta con un número limitado de funcionarios que no abastece con la demanda de servicios que presenta.

5.2. RECOMENDACIONES

Tomando como base las conclusiones planteadas, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Situar a cada miembro del personal de acuerdo a su perfil profesional, evitando así la prolongación del tiempo excesivo en la prestación del servicio por parte del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.
- Gestionar la colocación de señalización dentro de las diferentes áreas que conforman el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar, a fin de brindar un ambiente idóneo además de cumplir con los parámetros de gestión de Riesgo adecuados para la institución.
- Tomar en cuenta la propuesta de Mejora planteada para aplicar en el Registro de la Propiedad del Cantón Bolívar, para mitigar los problemas encontrados considerando también el seguimiento para velar por el cumplimiento de todos los parámetros, potenciando las fortalezas y contrarrestando las debilidades internas y, aprovechando las oportunidades y sorteando las amenazas externas a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. 2013. Plan de MEJORAS (En línea). ES. Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://www.uantof.cl/acreding/Documentos>

Alvarado, A. 2012. Encuesta, como técnica de investigación. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://mediadora/la-encuesta-como-tnica-en-la-investigacin-cientfica>.

Arboleda, G. 2016. Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. (En Línea). CO. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/422/42246216005.pdf>

Armienta, G. 2013. La privatización de los servicios públicos municipales, una necesidad para la democracia y una realidad IUS. (En Línea). MX. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2932/293229863006.pdf>

Arnaiz, P; Azorín, C; y García, M. 2015. Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. (En Línea). CO. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/567/56743410022.pdf>

Babaresco, A. 2013. Método analítico. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://dudyacks/mtodo-analtico-26064628>

Baena, G., 2014. Metodología de la Investigación. ISBN ebook: 978-607-744-003-1. Primera edición ebook. México

Barcos, M., & Valdés, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 8 (1). pp.140-150. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Campoy, A., y Gomes, A., 2016. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. © Editorial EOS. <http://upla.edu.pe/web/wp-content/uploads/2017/12/2-UPLA-Instrumentos-cualitativos-de-datos.pdf>

- Carvajal, L. 2014. Concepto de método deductivo. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>.
- Chacon, L. 2014. Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. (En Línea). VE. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/737/73735396006.pdf>
- Chavez, M; Francesc, A; Esteve, A; Gimeno, S; Gómez J; Roca, S; y Vilardell I. 2012. Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. (En Línea). ES. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.aqu.cat/>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. 2012. Artículo 142. (En Línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Constitución de la República del Ecuador, Capítulo séptimo Administración pública Sección tercera. Servidoras y servidores públicos. 2008. Artículo 229. (En Línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.justicia.gob.ec>
- Cordero, J. 2011. Los servicios públicos como derecho de los individuos ciencia y sociedad. (En Línea). VE. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Espiñeira, E; Muñoz, J y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora. (En Línea). BR. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>
- Francesc, P., Francesc, A., Esteve, A., Meritxell, C., Sara, G. (2009). Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. (En línea). CA. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.aqu.cat>
- Función pública, Ec 2016. Indicadores de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública. <http://www.funcionpublica.gov>

- García, A. 2014. Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. 7ed. Mérida, MEX. p 380.
- García, M. Davila, J., Marquez, M., Ruiz, M. y Vargas, S. 2013. Comunidad de aprendizaje en servicios públicos. (En Línea). VE. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/356/35630150017.pdf>
- Garzón, C. 2013. Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia. (En línea). Co. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co>
- Hernández, M y González, A. 2017. Modelo estratégico de mejora continua para la pequeña y mediana empresa Mexicana. (En Línea). MX. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433564006.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., 2014. Metodología de la investigación. México. Sexta edición. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Huergo, J. 2012. Los procesos de gestión. (En línea). Ar. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://servicios.abc.gov.ar>
- López P., y Fachelli, S., 2015. Metodología de la investigación social cuantitativa. 1ª edición. Barcelona. España: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- López, H. 2014. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Revista Iberoamericana. 2012. Méx. Vol. 12. p 156-189.
- Magdiel, L. 2015. Métodos De Investigación. (En línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. 2016. Formato PDF. Disponible en: https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf
- Maya, E., 2014. Métodos y técnicas de investigación. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Arquitectura. México. Primera edición electrónica. ISBN: 978-97032-5432-3.

- Maza, F. y Vergara, C. 2017. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CARTAGENA DE INDIAS (COLOMBIA). (En Línea). CO. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>
- Mena C. 2015. Tipos de investigación. (En línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7489/1/TESIS%20CARLOS%20MENA%20%202%20de%20julio.pdf>
- Ministerio de Educación. 2012. Documento de apoyo _Plan de Mejoras. (En Línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://educacion.gob.ec/>
- Morales, D. 2012. Gestión Administrativa. (En Línea). Ecu. Formato PDF. Consultado 12 de may. 2018. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec>
- Morán, D., y Alvarado. C., 2010. Páginas: 80 Pearson Educación, México, ISBN: 978-607-442-219-1 Área: Bachillerato
- Muller, O. 2012. La responsabilidad civil del servidor público en el combate a la corrupción. (En Línea) MX. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42124556007>
- Murillo V. 2012. Indicadores de Gestión. (En Línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato pdf. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/pdf>
- Navarra 2013 Elementos de un plan de mejora (En Línea). CO. Formato PDF. Consultado 12 de may. 2018. Disponible en. <http://www.educacion.navarra.es/documents/>
- Navarrete y Vasco (2016) Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. Revista Ciencia UNEMI Vol. 9 - Nº 18, Junio 2016, pp. 19 - 25 ISSN 1390-4272 Impreso ISSN 2528-7737 Electrónico
- Otero, J. 2014. Elementos del plan de mejora. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://JoseOtero3/elementos-del-plan-de-mejora-14-15>

- Parreño, A., 2016. Metodología de investigación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Panamericana Sur, Instituto de Investigaciones. Ec.
- Pelaez, A; Rodriguez, J; Ramirez, S; Perez, L; Vazquez, A y Gonzalez, L. 2011. Entrevista. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/.../Entrevista.pdf
- Peláez, E. 2012. Gestión administrativa. (En Línea). ES. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.gestion.es>.
- Pérez, D. 2012. Gestión administrativa. (En Línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en: <http://www.gestionyadministracion.com/>
- Pulido P., 2015. Métodos y técnicas de investigación científica Opción, vol. 31, núm. 1, pp. 1137-1156 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- Ramírez, S. 2011. Calidad en los Servicios. Consulta, 19 de Nov 2017. [En línea]. Disponible en <http://248.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182001>
- Rodríguez, J. 2012. Qué puede aportar la ética a la mejora del servicio público Ética y servicio. (En Línea). MX. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo=67621319015>
- Romo. G y Márquez, E. Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior. (En Línea). CO. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/646/64631418010.pdf>
- Secretaria de apoyo, seguimiento y regulación. 2012. Documento de apoyo para la elaboración de plan de mejoras. (En Línea). EC. Consultado 12 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_Mejora1.pdf
- Tartière, R., 2012. El Derecho registral inmobiliario y el Registro de la Propiedad. La notaria. <https://dialnet.unirioja.es/descarga.pdf>

Tejerina, A. Tilián, C. Jaremko, O. Y Party, M. 2017. Guía de clases de gestión de empresas. Universidad Nacional De Salta. <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/guias.pdf>

Trámites Ecuador, 2013. Que es el registro de la propiedad. (En línea). Consultado 12 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en: <http://tramitesecuador.com>

Yuni, A., y Urbano, Cl., 2014. Técnicas para Investigar. 2 ed. Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación. Volumen 2.

ANEXOS

ANEXO N°1. MODELO DE ENCUESTA APLICADA.

Estimado usuario se presenta un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El objetivo de este estudio es medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio recibido en el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.

1. La empresa tiene equipos de apariencia moderna:
SI NO
2. La instalación del Registro de la Propiedad cuenta con señalización interna:
SI NO
3. Existen materiales suficientes para la prestación de servicios:
SI NO
4. Las instalaciones físicas son cuidadas y aptas para recibir un buen servicio:
SI NO
5. El servicio responde a lo que usted esperaba:
SI NO
6. El empleado respondió a su trámite en el tiempo esperado:
SI NO
7. El empleado mostró interés en resolver el problema:
SI NO
8. El empleado mostró estar capacitado para la labor:
SI NO
9. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio:
SI NO
10. El comportamiento de los empleados le inspira confianza:
SI NO
11. El empleado demuestra igualdad para todos sus clientes:
SI NO
12. La institución ofrece horarios convenientes:
SI NO

ANEXO 3. APLICACIÓN DE ENCUESTA Y ENTREVISTA DENTRO DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BOLÍVAR.



Foto 1. Realización de entrevista al encargado del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar por las autoras.



Foto 2. Análisis de las interrogantes aplicadas hacia el encargado del Registro de la Propiedad del cantón Bolívar.



Foto 3. Aplicación de encuesta a los usuarios del cantón Bolívar.



Foto 4. Análisis de sugerencias realizadas por los ciudadanos del cantón Bolívar sobre el servicio del Registro de la Propiedad.