



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del
Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gordillo Camejo, María de los Ángeles (ORCID: 0000-0001-9282-6587)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-000-8889-8070)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Dios quien guía mi camino, me da fortaleza y sabiduría para llegar a la meta.

A mis Padres Santos León y Roxana Gordillo, por ser mi apoyo constante en cada reto y proyecto de mi vida, cada palabra de aliento y fuerza que viene de ustedes, son mis ganas de seguir adelante.

A mi hijo Santiago Lozano, por ser mi razón de ser y mi compañerito en cada una de mis travesías.

Agradecimiento

Al Doctor Bagner Salazar, por su guía y asesoría en el desarrollo de la presente tesis.

Al Ab. Eloy Valenzuela T. Registrador de la Propiedad de Samborondón, por brindarme las facilidades para llevar a cabo el estudio y aplicar los instrumentos investigativos de mi proyecto.

A mí querida amiga Génesis Amaiquema, por su ayuda y apoyo constante en la redacción de los aspectos relevantes de mi tesis.

A mi compañero de vida Holger Lozano, por su amor, paciencia, comprensión y por estar apoyándome en todo momento.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
Tipo de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica.....	16
3.5 Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla N° 1. Distribución de la muestra	16
Tabla N° 2. Gestión Administrativa.....	19
Tabla N° 3. Dimensiones de la variable Gestión Administrativa.....	20
Tabla N° 4. Calidad de servicio al usuario.....	21
Tabla N° 5 Dimensiones Calidad de servicio al usuario	22
Tabla N° 6 Relación entre Gestión Administrativa y la Tangibilidad.....	23
Tabla N° 7 Relación entre Gestión Administrativa y la Fiabilidad.....	24
Tabla N° 8 Relación entre Gestión Administrativa y la capacidad de respuesta ...	25
Tabla N° 9 Relación entre Gestión Administrativa y la Seguridad.....	26
Tabla N° 10 Relación entre Gestión Administrativa y la Empatía.....	27
Tabla N° 11 Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio al usuario	28

Índice de gráficos y figuras

Figura Nº 1 Gestión Administrativa	19
Figura Nº 2. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Administrativa obtenidos de la muestra de estudio.	20
Figura Nº 3. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio al usuario.	21
Figura Nº 4. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio al usuario.	22

Resumen

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, este tipo de investigación es correlacional no experimental de diseño aplicada y transversal, los instrumentos aplicados es de tipo no probabilístico, los cuestionarios de ambas variables a través de la encuesta; para el proceso de selección de muestras se aplicaron criterios de inclusión y exclusión teniendo en cuenta a los usuarios que reingresaban y aperturaban trámites. Los cuestionarios pasaron por un proceso de validez y confiabilidad, el resultado para Gestión Administrativa una confiabilidad de 0,80 y de calidad del servicio al usuario de 0,79. El estadígrafo utilizado para medir la correlación entre las variables y dimensiones fue el SPSS, se presentó con su respectiva interpretación y tablas. Se concluye encontrando que existe correlación alta y significativa entre las variables Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario así como una alta correlación entre la variable Gestión Administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio al usuario. El nivel de correlación entre las dos variables fue de 0,853, según Pearson estando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, Usuario, Servidores Públicos

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship that exists between Administrative Management and the quality of service to the user of the Property Registry of Samborondón, this type of research is correlational non-experimental of applied and cross-sectional design, the instruments applied are of non-probabilistic type, the questionnaires of both variables through the survey; For the sample selection process, inclusion and exclusion criteria were applied taking into account the users who re-entered and opened procedures. The questionnaires went through a process of validity and reliability, the result for Administrative Management a reliability of 0.80 and quality of service to the user of 0.79. The statistic used to measure the correlation between the variables and dimensions was the SPSS, it was presented with its respective interpretation and tables. It is concluded by finding that there is a high and significant correlation between the variables Administrative Management and quality of user service, as well as a high correlation between the Administrative Management variable and the dimensions of the variable quality of user service. The level of correlation between the two variables was 0.853, according to Pearson being the alternate hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Administrative management, Quality of service, Users, Public servers.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el Inicio, el hombre siempre ha buscado delimitar su territorio, para tener así su sustento tanto económico, proveer de seguridad a sí mismo y a su familia, proporcionándoles las condiciones necesarias para una vida digna, no tener que ser despojados de sus bienes por terceras personas, ya que con el fin de poder defender con mayor efectividad sus territorios, viviendas y afincar de forma definitiva a sus familias en esos lugares se inició la organización en comunidades. (Sigua, 2018).

En América Latina se creó La Red Interamericana de Catastro y Registro de la Propiedad, desde 2015, quien ha procurado la conformación de un espacio regional a través de un mandato para el fortalecimiento del catastro y Registro de la Propiedad en las Américas a fin de intercambiar experiencias entre las agencias nacionales de catastro y registro de la propiedad, tal como consta en su informe de la conferencia realizada en 2018, que además se dio dentro del marco de una resolución de la OEA, esto pone en evidencia la necesidad de gestionar administrativamente diferentes facilidades para las prestación de servicios y orientación en cada uno de los procesos ofrecidos por la Organización de los Estados Americanos (2016).

En el Perú, mediante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sunarp organismo encargado del ámbito registral de los inmuebles en toda su jurisdicción acorde al principio de claridad y legalidad, son llevados por la ciudadanía como consecuencia de la tramitación registral. Logrando dar una amplia innovación en los sistemas registrales que viabilizar la eficiencia en la utilización de recursos y mejoras mediante las etapas de la gestión administrativa reflejadas en el buen servicio que se brinda al usuario, superando la expectativa de los usuarios mediante la comunicación y la satisfacción de realizar un trabajo de eficiencia y eficacia. (Leonardo, 2019)

En el Ecuador el Registro de la Propiedad tiene sus principios básicos con la implementación de la Ley de Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos cuya función es precautelar la seguridad de los bienes inscritos y el correcto manejo de la información que conjuntamente con la gestión administrativa debe estar monitoreada y supervisada, desde el ingreso de los trámites. Dando así por manifiesto el servicio que se realiza a través de la publicidad registral, que implica la posibilidad de conocer la situación de los bienes inmuebles obtenido en el Registro de la Propiedad. (Villalva, 2017).

Dotsenko et al., (2021) A través de un conjunto de actividades como la planeación, dirección y control de insumos o recursos, la administración genera transformaciones sostenibles respecto a la calidad de vida. Es por ello, que la gestión administrativa dirige de forma ordenada y consecutivas a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa (Mendoza, 2021)

Entre los indicadores de calidad respecto a la satisfacción tanto de los colaboradores públicos de la institución, así como de los usuarios es necesario crear conciencia que el usuario es quién recibe el servicio a la vez que evalúa el trabajo realizado por los servidores respecto a la labor asignada. Por lo tanto, el usuario es el eje principal en la garantía de una atención de calidad sin descuidar la tecnicidad del proceso. (Tapia, 2016)

Esta realidad coloca en una situación de desprestigio a la gestión administrativa del Registro de la Propiedad del Cantón Samborondón, en quien radica la responsabilidad de dar correctivos de control y seguimiento antes, durante y después de cada trámite, además de corroborar el servicio que desempeña cada servidor público, si se cumple o no con el seguimiento de los protocolos de trabajos asignados rigiéndose así el buen servicio a los usuarios basados en los principios de eficacia, eficiencia, calidad, rango, descentralización, coordinación,

intervención, planificación, nitidez y evaluación de los servidores de nuestra institución, tal como lo estipula la constitución ecuatoriana.

Con base en todo lo expuesto se formula el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón, 2021?

Este trabajo investigativo se justifica en la necesidad de describir las características de una buena atención al usuario y cómo esta comprende un indicador que mide en nivel de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa a fin de que esta garantice la seguridad, bienestar y buen servicio de la institución, mediante los procesos transparentes, concretos y que arrojen de manera factible resultados medibles en las etapas de este proceso. Al realizar este trabajo investigativo, analizaremos cuáles son los indicadores que miden una atención de calidad al usuario y la correcta Gestión Administrativa estableciendo así la conveniencia a nivel social.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021; por consiguiente, los objetivos específicos a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. e) Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la empatía en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Dando por manifiesto a través de la hipótesis general lo siguiente: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en relación a la gestión administrativa Gallardo (2019), realizó una investigación sobre “La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019” el objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios registrales y la influencia que reciben de la gestión administrativa; se concluyó además que estas variables están directamente relacionadas una vez obtenidos los resultados se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Por su parte Silva (2019), realizó una investigación no experimental, descriptiva, sobre “Aplicativo CEPLAN v.01 y su relación con la gestión administrativa de la Zona Registral V – Sede Trujillo, 2019”, resaltan que la calidad de la gestión administrativa está estrechamente ligada y es altamente significativa sobre la potenciación de aplicativo, demostrando además que es necesario un proceso de mejoras en el sistema que ejecutan en cuanto a procesos de esta área, aceptando la hipótesis de la investigación.

Muñoz (2019), desarrolló un artículo científico titulado “Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle”, el artículo de tipo descriptivo, explicativo, exploratorio y correlacional, el propósito investigativo fue lograr la comprensión de cómo el desarrollo de la gestión administrativa interviene en los logros alcanzados por cada institución destacando la importancia de conocer los procedimientos que eleven la calidad del servicio que se ofrece independientemente de cuál sea este.

Sarmiento y Paredes (2018), desarrollaron un artículo científico de diseño cuantitativo, descriptivo y comparativo, sobre “Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública”, en esta investigación se destaca qué lograr la satisfacción del usuario o cliente es el punto de llegada de los esfuerzos y la productividad, garantizando así no solo un servicio de calidad, sino también la fidelización del cliente; sin que sus necesidades o requerimientos sean ignorados, esto marca además los indicadores de calidad en las instituciones y los protocolos de interacción con los usuarios.

Pedraza et al. (2015), en su artículo científico titulado “La Calidad del Servicio: Caso UMF” el enfoque investigativo fue de carácter cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, en el que se resalta que la ciudadanía en general muestra mayor nivel de exigencia y sensibilidad respecto a los resultados de la administración pública, en búsqueda de la satisfacción total de sus demandas y el enfoque que la sociedad le ha dado en el ofrecimiento de servicios de calidad, midiendo de esta manera el grado de satisfacción.

A nivel nacional la investigación ejecutada por Mendoza (2017) con su artículo científico titulado “Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta”, de diseño descriptivo-cualitativo, técnica el análisis documental y tuvo por objetivo evidenciar la importancia de la gestión administrativa para la innovación y como crecimiento de las empresas, y cómo estas se convierten en una herramienta de crecimiento y desarrollo, facilitando la generación de un efecto ventajoso económica y socialmente.

Gavilánez et al. (2018), publicaron un artículo científico sobre el “Impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador” en este artículo se destaca la importancia de identificar las necesidades de los clientes y así proporcionar las directrices que contribuyan al análisis de cada gestión, con el objetivo de evaluar de manera integral conociendo el estado y proceso de evolución de la institución.

González et al. (2020), su artículo “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo” de carácter cuantitativo-cualitativo, plantea como objetivo la necesidad de que las instituciones posean un modelo de gestión para potenciar el desarrollo administrativo como un proceso que contemple funciones tales como planificación, organización, dirección y control.

Toral et al. (2019) en su artículo titulado “La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador”, el estudio es de tipo correlacional, en el que analizan la relación del entorno comercial y la calidad en los servicios ofrecidos a los clientes, resaltan a

su vez que la satisfacción del cliente es una ventaja competitiva al ser ellos quienes califican el entorno y el tipo de atención que reciben.

Salazar y Cabrera (2016), publicaron un artículo científico de tipo de investigación descriptiva transversal, titulado “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador”, en que a través de la consigna de que el servicio al cliente, actualmente es de gran importancia y que la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de las instituciones u organizaciones, han descrito dimensiones para conocer la satisfacción y comodidad del usuario, entre estas dimensiones mencionan la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y empatía.

A nivel local la investigación propuesta por Bustamante et al. (2020), en su artículo titulado “Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador”, de tipo cuantitativo, no experimental y transaccional con alcance descriptivo, cuyo objetivo fue determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio y si estos son valorados correctamente además de mostrar otros factores como la expectativa y percepción del usuario como un concepto relativo del servicio esperado y el recibido.

Calderón et. al (2018), en su artículo científico de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, publicado sobre “La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador”, destacan la necesidad de establecer un índice de coherencia entre el crecimiento de las empresas en relación de los procesos de atención al usuario y los estándares de calidad.

Armijos et. al (2019) publicaron un artículo sobre “Gestión de administración de los Recursos Humanos”, descriptiva de tipo revisión bibliográfica, en el que tuvieron como objetivo analizar la gestión administrativa como un medio de consolidación del mercado además de estructurar indicadores como desempeño, evaluación y capacitación del personal que permitan fortalecer la misión empresarial.

Toral (2016) La gestión administrativa se fundamenta en diversas teorías cada una con una perspectiva diferente desde la teoría clásica, científica, humanística, del comportamiento, la neoclásica y estructuralista, estas teorías mencionadas forman parte de los enfoques en los que se centran, se describe y se aproxima de manera normativa y prescriptiva el concepto de organización. La más ajustada investigación es la teoría propuesta por James Burnham en 1947, su teoría estructuralista tiene un enfoque en el que las personas y el ambiente forman parte de la estructura organizacional el individuo para el estructuralismo es considerado como un ente social quién se desenvuelve en diferentes roles los aportes de esta teoría proponen niveles de jerarquía partiendo desde el nivel técnico, gerencial, institucional a su vez estos forman parte de los objetivos organizacionales que de manera equilibrada se deben lograr entre los individuos y la organización incluyendo además incentivos materiales y sociales tal como lo menciona Los Recursos Humanos (2020).

Medina y Avila (2002) Otro enfoque importante en cuanto a las teorías de administración actuales es el de la teoría de la calidad total, si bien es cierto este enfoque apareció en el año 1894 a la par en la que se produjeron los primeros indicios en la fundamentación de la mejora continua, años después esta teoría cobró mayor fuerza en la gestión de todos y cada uno de las partes del proceso de producción, ya sea está de servicios o de productos, el enfoque de esta gestión es la proactividad en cuanto a la gestión y manejo de todos los recursos no solo abarca la satisfacción del cliente sino que además define los conceptos fundamentales sobre calidad y aspectos básicos como el punto de vista del cliente, lo que espera del servicio y lo que la empresa ofrece este enfoque incluye aspectos como el potenciamiento de la calidad, el conocimiento de los prestadores de servicios respecto a los servicios ofrecidos el a poder empoderamiento, las técnicas para lograr el impacto deseado y todo aquello que forma parte del flujo de la calidad respecto al servicio ofrecido por las empresas.

Sánchez (2020) menciona uno de los logros de un sistema basado en la gestión de calidad total entre ellos cita los mayores niveles de satisfacción del usuario el

incremento de beneficios y productividad así como la coordinación de los diferentes procesos áreas o departamentos y su mayor cohesión la optimización de recursos es decir la eficiencia en el manejo de los costes para la empresa lo que representa un beneficio económico no como una meta sino como un sentimiento de responsabilidad social corporativa también resalta que la aplicación de esta estrategia de calidad total necesita un proceso de adaptación constante que se ajuste al contexto económico social y tecnológico en el que se halla inmersa la institución. (Robinson, 2015)

Montañez (2017) La gestión administrativa tiene un abanico de recursos de los que se sostiene para orientar los procesos ajustándose a las necesidades de cada empresa, tomando en consideración su direccionamiento ya que es necesario que todas las instituciones no solo posean un modelo, sino que todos sus colaboradores estén apropiados de dicho modelo, pues éste será parte de la base del desarrollo de la organización y su funcionamiento diario tal como lo indican Caldas y Carrión (2017) ya sea por requerimientos legales o por propia organización interna, se debe poner en marcha una sucesión de procesos que se reflejen en la función administrativa. Otro aspecto importante de la gestión administrativa es que esta debe ser vista como un proceso o un conjunto de fases en las que intervienen estrategias y metas que abarcan desde la planificación, organización, dirección y control. La definición de Falconi et al. (2019) se basa en el hecho de considerar la gestión administrativa como un sistema organizacional que conlleva a mejorar los índices de producción apoyándose además del trabajo en equipo.

En relación a las dimensiones de esta variable la planificación representa el punto de partida de la gestión administrativa, es la función principal en la que fundamentan las etapas posteriores. Aquí es donde se establecen los objetivos de la empresa y cómo se debe lograr el. La planificación define hacia dónde ir, qué hacer para lograrlo, la ruta, la hora y el orden en que se va a realizar. A su vez la planificación tiene indicadores como planteamiento de objetivos, estrategias y procesos. Para Weihrich et.al (2017) esta dimensión es dinámica y debe asegurar que tanto los procesos, recursos y personas están disponibles para la ejecución de los planes estructurados. Werther (2016) considera que la planificación es una

serie de acciones destinadas a cumplir metas tomando en consideración con elementos como el capital humano, calificado, la eficacia y efectividad en el cumplimiento de las tareas asignadas.

Armstrong (2016) La dimensión organización tiene implícito la adecuación de las actividades que permitan a la institución alcanzar las metas propuestas a partir de una estructura organizacional consolidada, la mediación, entre otras fortalezas que conducen a un clima organizacional favorable. Falconi et. al (2019) También ve la organización como la forma de estructurar un conjunto de ideas y lograr resultados sistemáticos que permitan alcanzar la meta, se fundamenta en la creación de vínculos de trabajo entre los integrantes de la empresa con el fin de mantener el mismo ritmo de trabajo, distribuyendo las responsabilidades de manera asertiva para que los integrantes de la empresa enfoquen su atención en la misma dirección. Guhl et al., (2018)

En cuanto a la dirección como dimensión de la gestión administrativa, La dirección está estrechamente ligado al liderazgo, ciertamente el gerente más eficaz casi siempre será un líder eficaz, Samimi et al., (2021) el liderazgo es esencial en el ejercicio de sus funciones, el liderazgo va más allá de liderar con las situaciones diarias de cada empresa; implica una planificación cuidadosa, el establecimiento de una estructura organizativa para ayudar a las personas a lograr sus objetivos e incorporarlos a sus metas profesionales además de acciones como coordinar, utilizar recursos, desarrollar planes, efectuar metas. Para González et. al (2020) Gonzales (2020) La dirección es decisiva en el desarrollo del tema público o privado liderado por ejecutivos, jefes o ejecutivos, quienes tendrán la tarea de acompañar al grupo de trabajo hasta el final, dirigiendo, supervisando y sobre todo motivando a sus colaboradores.

Control, esta dimensión se basa la verificación de las actividades asignadas y que estas estén correctamente distribuidas con las estrategias originalmente planeadas, el propósito es la corrección de errores o deficiencias y finalmente proceder a la evaluación de los resultados obtenidos para poder tomar mejores

decisiones, el control debe ser una forma de evaluar lo planeado, pero con la aceptación de los departamentos y trabajadores para que todo quede claro y las personas estén trabajando de manera autónoma pero coordinada. Rodríguez et. al (2019) menciona que dentro de esta dimensión se realiza el seguimiento y de las actividades de la gestión administrativa, es decir que las acciones y el acompañamiento al usuario pase por un proceso de auditoría y control, para realizar las correcciones necesarias hasta la obtención de resultados.

Suelflow (2016) La calidad del servicio al usuario se relaciona a todas las diligencias o utilidades así como factores materiales e inmateriales de los cuales depende la funcionalidad de una empresa, hay que admitir que la calidad actualmente se enfrenta expectativas muy duras por los clientes, tienen un nivel de aceptación muy bajo así también su nivel de aprobación y el valor que como consumidores le dan a una empresa, entre las teorías más destacables está la de Silvestre y Johnson 1990, dentro de la teoría de los dos factores y la satisfacción del cliente, ellos proponen un nuevo enfoque con la existencia de tres tipos de factores de calidad como lo son higiénicos de crecimiento y de doble umbral, partiendo desde aquí el factor higiénico son aquellos indicadores que el cliente considera para medir su insatisfacción el factor crecimiento da lugar a la satisfacción del cliente y a los fallos de parte de los prestadores de servicio que no necesariamente causan insatisfacción, con respecto a los factores de doble umbral son aquellos que resaltan lo esperado por el cliente el fallo que no causa y satisfacción y la prestación del servicio que da lugar a un nivel de satisfacción del usuario estos 3 factores están relacionados directamente a la calidad y en este contexto es el consumidor quién la mide. La calidad es así misma el índice de excelencia que una empresa logra direccionándose a las necesidades de los clientes o usuarios. Arellano (2017)

Prindle (2017) La calidad del servicio al usuario establece los parámetros en los que las empresas o instituciones pueden lograr una adecuada medición y evaluación del servicio que ofrecen es indispensable regirse a estos estándares pues permiten la aplicación de nuevas estrategias entre ellas se puede mencionar

la capacitación y motivación de sus colaboradores para alcanzar un desempeño prolijo que facilite el logro de los objetivos empresariales, Ramos et. al (2020) subraya de qué manera la perspectiva de los usuarios impacta en la imagen institucional ya que estos marcan el índice de satisfacción respecto a la atención recibida. Marima (2018) Actualmente las empresas privadas concentran sus esfuerzos en optimizar los servicios prestados como indicador de calidad, brindando a la sociedad soluciones rápidas, eficaces y eficientes, por lo tanto, el sector público tiene un referente y a la vez una competitividad bastante marcada en cuanto a la calidad se refiere. Para Fan-Yu, P. (2018) no solo se trata de este tipo de competitividad, sino que existen también atributos diferenciadores que intervienen directamente en la satisfacción de los usuarios y que definen el éxito de la gestión de una empresa.

Todo esto pone en primer lugar de éxito de una empresa la necesidad de implementar estrategias para mejorar los servicios prestados en las instituciones públicas. Arellano (2017) afirma que se deben desarrollar nuevas perspectivas para comprender mejor los aspectos más importantes de la calidad del servicio y que estas tengan un impacto en la satisfacción, confianza del y comportamiento del cliente.

Nunkoo (2019) la percepción del usuario y prioridades de servicio, incluidos factores de actitud, confiabilidad, el medio ambiente, la comodidad y la conveniencia. Si bien las instituciones gubernamentales no afrontan escenarios de mercado como las empresas comerciales, sus esfuerzos positivos para la promoción de los objetivos de la organización no producirán buenos resultados para aquellas entidades que no brindan servicios de calidad. En esta perspectiva, coincide con los autores anteriores en que la calidad de los servicios está orientada a la forma en que se presta al cliente, teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades, por lo que se puede apreciar este valor ya que es un concepto subjetivo que medido en función de sus percepciones.

Castellano (2019), la calidad del servicio se ha vuelto más importante a medida que los niveles de exigencia de los usuarios se ha elevado tienen más opciones para elegir dónde comprar el servicio que desean, y aquí es donde reside la

importancia de mejorar y adaptarse a los requerimientos de los usuarios. Knight et. al (2016) La competencia va en aumento y los competidores son iguales en calidad y precio, por lo que es necesario buscar la diferenciación. Sumado a lo expuesto, los usuarios tienen cada día un mayor número de exigencias, no solo buscan precios más módicos sino también una atención de calidez y calidad, un entorno agradable, confort, con atención personalizada, servicio rápido, entre otros. La calidad de servicio tiene su importancia fundamentalmente en que representa una ventaja competitiva y contribuye a garantizar la permanencia en el mercado de las organizaciones. Chen (2017)

O'Donnell y Kessler (2018) La calidad del servicio resultado del proceso evaluativo que representa la calidad percibida del servicio, durante el cual el usuario hace una comparación periódica en el que evalúa sus expectativas en relación a la percepción de la atención y servicios recibidos, este método tiene mucho que ver con dos variables el servicio esperado y el recibido.

Referente a la dimensión tangibilidad, para Hernández et. al (2017), al ofrecer los servicios directamente se proveen a los usuarios los elementos tangibles de su servicio como la documentación de respaldo, la fácil accesibilidad al uso de tecnologías como computadoras, entre otros, serán parte integral del servicio que se brinda.

Grabowski et al., (2017) Los recursos tangibles se definen como los aspectos físicos de un servicio, como el aspecto físico de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Cada uno de los componentes antes mencionados se convierte en un criterio esencial para la calidad del servicio de cualquier institución educativa. Pese a que gran número de las dimensiones de la calidad del servicio son intangibles, los recursos tangibles son uno de los atributos más valiosos y más apreciados por los usuarios. Sarmiento (2018), considera que los semblantes tangibles se comprenden que el estado de la infraestructura física de las organizaciones, así como también los recursos de comunicación que

median en el servicio, todo ello refleja una proyección que el cliente tendrá considerará para valorar si el servicio es tal como lo promocionan.

La siguiente dimensión es fiabilidad que según Kharub (2017) aquí se valora la destreza de los trabajadores en la ejecución de una función; es decir ofrecer un buen servicio desde primera instancia, la rapidez de la respuesta es valorada como el interés en asistir a los usuarios y la predisposición que emplean en realizar un servicio oportuno. Salazar (2016) considera que la fiabilidad es la capacidad para efectuar los servicios ofertados de forma segura cumpliendo lo prometido.

Referente a la capacidad de respuesta, la puntualidad es un factor importante como una de los contextos de la prestación de servicios teniendo a la disposición los procesos y recursos que permitan la eficiencia en el trabajo. Sarmiento (2018) Las estrategias que garantizan la capacidad de respuesta son las que le dan sentido a esta dimensión implica que es de suma importancia capacitar al personal a fin de superar estas debilidades.

Romero et. al (2017) La seguridad se refiere al conocimiento e interés de un empleado, así como a su capacidad para infundir credibilidad y confianza, en esta dimensión se valora la afirmación del servicio prestado y la amabilidad de los colaboradores de la empresa esta dimensión comprende básicamente el conocimiento y la actitud de los empleados y, como última dimensión, esta empatía se tasa las aspiraciones del empleado de proporcionar a los clientes ayuda oportuna, es decir, de ofrecer cuidado como hábito.

Empatía, comprende el nivel de atención personalizada que las instituciones ofrecen a sus clientes. Alfaro (2021) debe transmitirse mediante un servicio personalizado o adaptado a la necesidad del usuario. La empatía dentro de la aptitud del servicio al usuario lleva aspectos psicológicos pues los clientes transmiten la preocupación al personal y este a su vez debe redireccionar dicha situación de estrés a situaciones de calma.

III. METODOLOGÍA

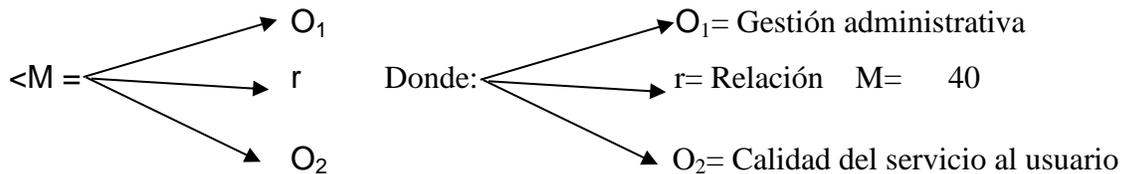
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es un diseño de investigación de tipo aplicada correlacional, debido a que se describieron semblantes conceptuales de cada variable para determinar el grado de correlación que hay entre ellas, Hernández et. al (2014) afirma que la comprobación de esta correlación se da en un mismo grupo muestral a través de la observación de fenómenos y su grado de relación.

Diseño de investigación

Se trata de un diseño no experimental y transversal, este tipo de investigación que se realiza sin la operación intencional de las variables limitándose solo a la observación de los fenómenos en el ambiente en el que se dan tal como lo expone (Sampieri, 2010).



3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa (Cualitativa)

Definición conceptual. –

Comprende una serie de actividades de planificación y estrategias de carácter administrativo público o privado, cómo organizar estas actividades, dirigirlas a través de un liderazgo orientado al cambio y desarrollo, y controlarlas para asegurar su cumplimiento y eficiencia. (Chiavenato, 2013)

Definición operacional. - La medición se dará a través de la aplicación de un cuestionario como instrumento de investigación, para la variable gestión administrativa el cuestionario del mismo nombre que se aplicará al personal que labora en el Registro de la Propiedad de Samborondón.

Indicadores. - Para la variable Gestión Administrativa se desarrollaron 16 indicadores que describen las 4 dimensiones de la variable;

Escala o medición. - Escala es de tipo ordinal, de naturaleza cualitativa.

Variable dependiente: Calidad del servicio al usuario (Cualitativa)

Definición conceptual. - En cuanto a la calidad del servicio al usuario, Salazar (2016) consideran que dentro de los aspectos importantes en cuanto a la calidad del servicio al usuario es la permanencia de los mismos, esto se da mediante el establecimiento de protocolos para lograr la satisfacción del usuario y garantizar la calidad del servicio.

Definición operacional. – La medición se dará a través del cuestionario SERVQUAL que se aplicará a los usuarios.

Indicadores. - La variable calidad del servicio al usuario consta de 22 indicadores que describen las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad y empatía.

Escala o medición. - Escala es de tipo ordinal, de naturaleza cualitativa.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. – Los usuarios del Registro de la Propiedad de Samborondón y el personal que trabaja en la institución constituyeron la población de 80 personas.

Criterios de inclusión. – Los criterios aplicados para la inclusión son los usuarios que tenían trámites de reingresos, retiro de escrituras y certificados que acudieron durante ese día al Registro de la Propiedad.

Criterios de exclusión. – Los usuarios que acudieron para la apertura de nuevos trámites como registro de escrituras, emisión de certificados e historias de dominio de bienes e inmuebles que se presentaron durante ese día.

Muestra. - La muestra es de tipo censal pues se consideró a toda la población como muestra.

Muestreo. - Es de tipo no probabilístico.

Tabla N° 1. Distribución de la muestra

Detalle	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Usuarios	25	15	40
Personal	20	20	40
TOTAL	45	35	80

Nota: Datos de la investigación, elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada, con un cuestionario como instrumento, para Grasso (2015) a través de esta técnica se recopila información de un grupo de muestral sobre una variedad de temas en los que ellos participan, son afectados o involucrados directos, su propósito es variado, y se aplican según la metodología planteada con base en los objetivos propuestos en la investigación.

Instrumento

El cuestionario es el instrumento que servirá para reunir las fichas de muestreo y el análisis de las variables a través de los ítems en relación con la operacionalización de variables, para la variable Gestión Administrativa el instrumento constó de 21 ítems distribuidos entre sus 4 dimensiones, en una escala del 1 al 5; 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”; 3 “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”; 4 “De acuerdo”, 5 “Totalmente de acuerdo”; en cuanto a la variable calidad del servicio al usuario se empleó el cuestionario SERVQUAL que consta de 22 ítems distribuidos entre sus 5 dimensiones; utilizando una escala numérica del 1 al 5; dónde 1 “Totalmente malo”, 2 “Malo”; 3 “Indiferente”; 4 “Bueno” y 5 “Totalmente bueno”.

Validez y Confiabilidad

Este proceso se dio sometiendo los instrumentos a la revisión de tres expertos, quienes determinaron su validez y la confiabilidad se midió a través de un análisis estadístico Alpha de Cronbach con el programa SPSS, determinando así su correlación, al finalizar se aplicó una prueba piloto sobre 20 personas de la población. Los resultados de la confiabilidad fueron los siguientes para el instrumento de la variable gestión administrativa una confiabilidad de $\alpha=0,80$ y para el instrumento de la calidad del servicio al usuario de $\alpha=0,79$.

3.5 Procedimientos

Este proceso investigativo se inicia con la propuesta del sujeto y posterior consentimiento, solicitando la aplicación de herramientas investigativas a los usuarios del registro de la propiedad; Se realiza una investigación bibliográfica para sustentar las teorías e investigaciones nacionales e internacionales que sustentan este trabajo, así como la metodología, selección de muestreo y tipos de muestra, y técnicas e instrumentos que han sido identificados, recibo válido e índice de confiabilidad requerido.

3.6. Método de análisis de datos

Cuando se apliquen las herramientas de dos variables, se tabularán y medirán la correlación de las variables con el coeficiente de correlación alfa de Cronbach, para la descripción de datos y conclusiones, estadística descriptiva e inferencial, satisfacer las necesidades de este trabajo de encuesta.

3.7. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos destaca el consentimiento de la entidad, sin discriminación alguna y con herramientas que verifican la confiabilidad de los resultados, el principio de beneficio se fundamenta en los derechos de todo ser humano al acceso a la información pública para la consolidación de la democracia y la gobernabilidad democrática tal como lo expone la Organización de Estados Americanos (2013).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados generales correspondientes a la variable gestión administrativa.

Tabla N° 2.

Gestión Administrativa

NIVEL	Fi	%
ALTO	6	15%
MEDIO	12	30%
BAJO	22	55%
TOTAL	40	100

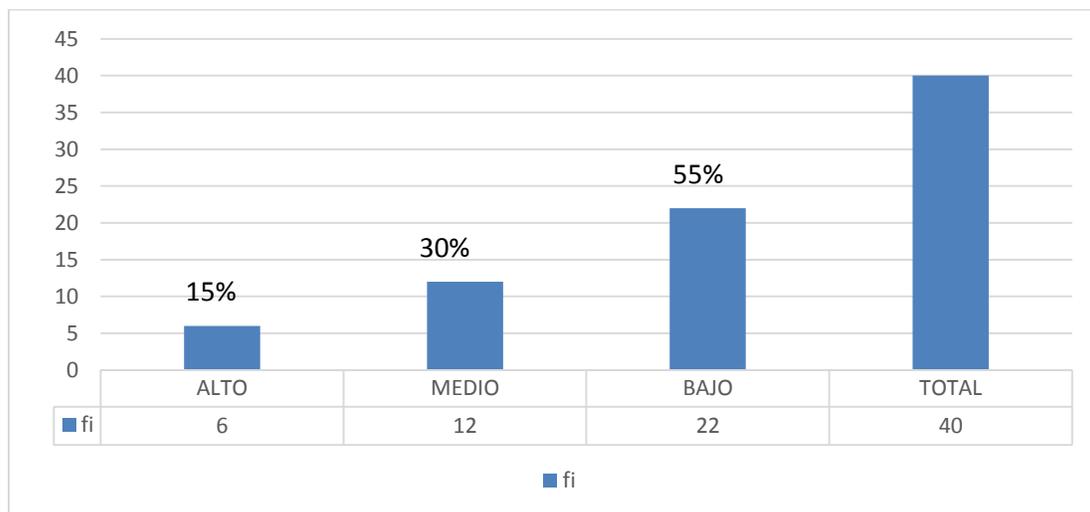
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación:

Una vez tabulados los resultados del instrumento de la gestión administrativa se logra observar que un 30% de los encuestados se ubica en un nivel medio respecto a esta variable mientras que el 55% se ubican en nivel bajo y un 15% en nivel alto; esto indica que la gestión administrativa tiene bajos niveles de calidad en lo referente a la percepción de los colaboradores.

Figura N° 1

Gestión Administrativa



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Administrativa obtenidos de la muestra de estudio.

Tabla N° 3.

Dimensiones de la variable Gestión Administrativa

	PLANIFICACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL		
NIVEL	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	
ALTO	4	10	5	12,5	5	12,5	9	22,5	
MEDIO	10	25	17	42,5	12	30	12	30	
BAJO	26	65	18	45	23	57,5	19	47,5	
TOTAL	40	100	40	100	40	100	40	100	

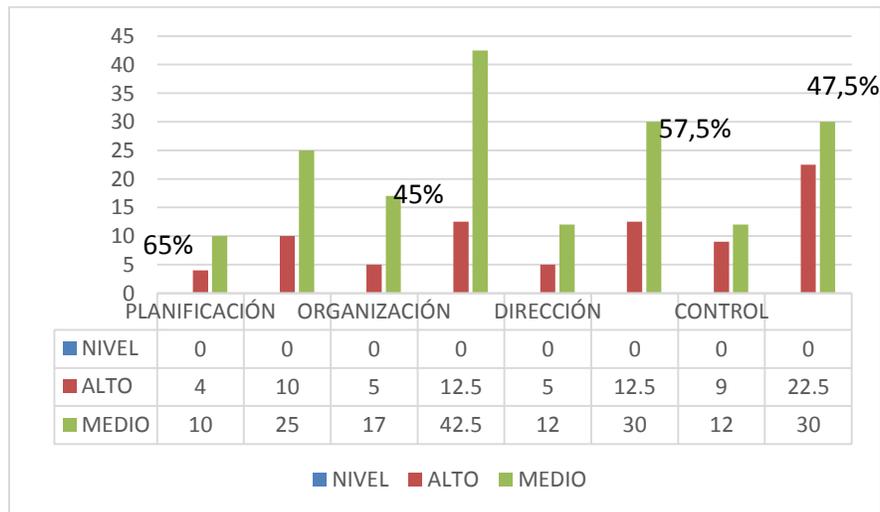
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación:

La distribución de los datos por dimensiones de la variable gestión administrativa muestran un porcentaje que oscila en nivel medio para todas sus dimensiones en segundo lugar se ubican los porcentajes del nivel alto y por último los del nivel bajo; los niveles de la variable reflejan los aspectos estructurales de toda organización, el nivel más alto lo alcanzó la dimensión planificación con un 65% demostrando que este representa uno de los mayores desbalances en el registro de la propiedad.

Figura N° 2.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Administrativa obtenidos de la muestra de estudio.



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Resultados generales correspondientes a la variable calidad de servicio al usuario.

Tabla N° 4.

Calidad de servicio al usuario

NIVEL	fi	%
ALTO	4	10%
MEDIO	15	37,5%
BAJO	21	52,5%
TOTAL	40	100

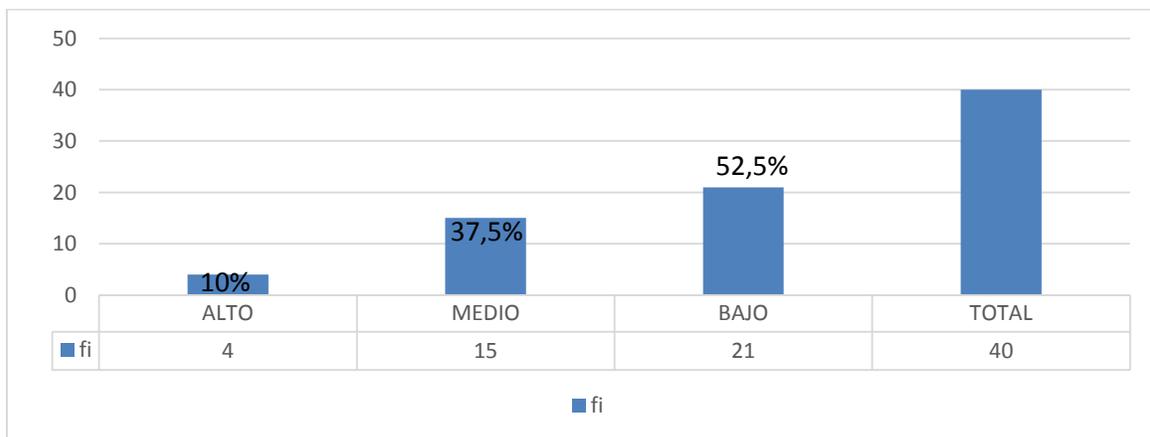
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Una vez tabulados los resultados del instrumento de la calidad del servicio al usuario se logra observar que un 52,5% de los encuestados se ubica en un nivel bajo respecto a esta variable mientras que un 37,5% en un nivel medio y un 10% nivel alto, estos resultados indican que existe una baja calidad del servicio al usuario desde la perspectiva de ellos, considerando que dentro de esta variable existen dimensiones específicas que reflejan las necesidades de un servicio de calidad.

Figura N° 3.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio al usuario.



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de Servicio al Usuario obtenidos de la muestra de estudio.

Tabla N° 5

Dimensiones Calidad de servicio al usuario

	TANGIBILIDAD		FIABILIDAD		CAP. RESP		SEGURIDAD		EMPATÍA	
NIVEL	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
ALTO	3	7,5	1	2,5	2	5	5	12,5	3	7,5
MEDIO	15	37,5	11	27,5	13	32,5	9	22,5	6	15
BAJO	22	55	28	70	25	62,5	26	65	31	77,5
TOTAL	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

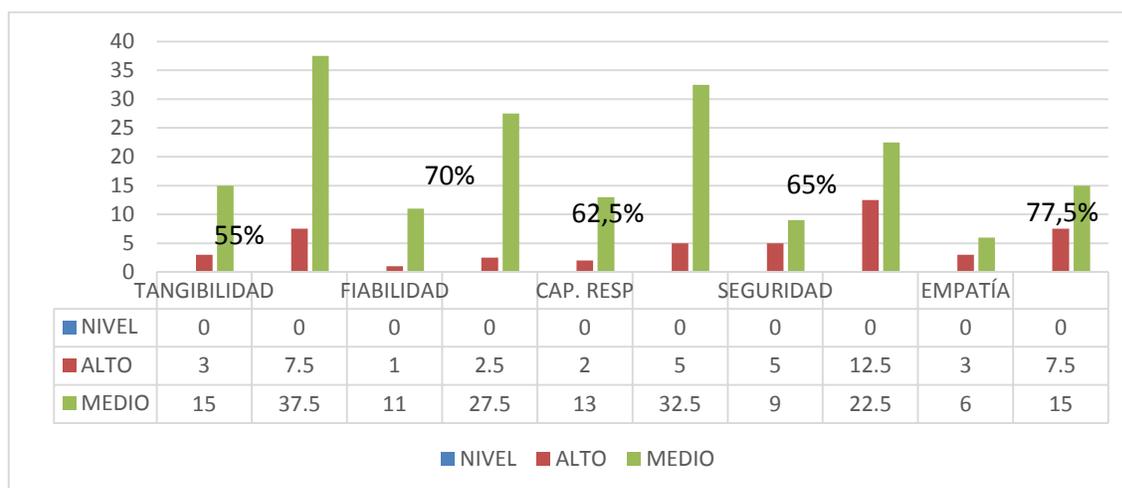
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Interpretación:

La distribución de los datos por dimensiones de la variable calidad del servicio al usuario, muestran un porcentaje que oscila en nivel medio para todas sus dimensiones; en segundo lugar, se ubican los porcentajes del nivel alto y por último los del nivel bajo; las dimensiones se muestran en su mayoría altos índices en un solo nivel y este es el nivel bajo; reflejando que la empatía lleva el porcentaje más alto con un 77% este aspecto es el que mayor preocupación representa.

Figura N° 4.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio al usuario.



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

4.2 Descripción de resultados del grado de correlación entre la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad del servicio al usuario.

Objetivo específico 1. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Tabla N° 6

Relación entre Gestión Administrativa y la Tangibilidad

		V_Gestión_ Administrativa	V2_D: Tangibilidad
V_Gestion_Administrativa	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2_D: Tangibilidad	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 06 muestra la existencia de una relación alta entre la gestión administrativa y la tangibilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,000) y un valor de Pearson= 0,824. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Tabla N° 7

Relación entre Gestión Administrativa y la Fiabilidad

		V_Gestión_ Administrativa	V2_D:Fiabilidad
V_Gestion_Administrati va	Correlación de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	40	40
V2_D:Fiabilidad	Correlación de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	40	40

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 07 muestra la existencia de una relación alta entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,002) y un valor de Pearson= 781. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Tabla Nº 8

Relación entre Gestión Administrativa y la capacidad de respuesta

		V_Gestión_ Administrativ a	V2_D:capacida d_de_Respuest a
V_Gestion_Administrati va	Correlación de Pearson	1	,885
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2_D:Capacidad_de_ Respuesta	Correlación de Pearson	,885	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 08 muestra que existe una relación muy alta entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,000) y un valor de Pearson= 885. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Tabla N° 9

Relación entre Gestión Administrativa y la Seguridad

		V_Gestión_ Administrati va	V2_D:Segurida d
V_Gestion_Administrat iva	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	40	40
V2_D:Seguridad	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 09 muestra la existencia de una relación alta entre la gestión administrativa y la seguridad en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,000) y un valor de Pearson= 768. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo específico 5. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Tabla N° 10

Relación entre Gestión Administrativa y la Empatía

		V_Gestión_ Administrati va	V2_D:Empat ía
V_Gestion_Administrati va	Correlación de Pearson	1	,845
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V2_D:Empatía	Correlación de Pearson	,845	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 10 muestra que existe una relación muy alta entre la relación entre la gestión administrativa y la empatía en el Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,000) y un valor de Pearson= 845. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Objetivo general. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021

Tabla N° 11

Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio al usuario

		V_Gestión_ Administrativ a	V_Calidad_d el_Servicio_a l_usuario
V_Gestion_Administrati va	Correlación de Pearson	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V_Calidad_del_Servicio _al_usuario	Correlación de Pearson	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Prueba de correlación

Interpretación

En la tabla 11 muestra la existencia de una relación muy alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0,000) y un valor de Pearson= 853. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada que determina que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

V. DISCUSIÓN

En lo concerniente a las correlaciones, el objetivo específico uno que fue determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad se halló una correlación de 0,8 según Pearson, mostrando así que la tangibilidad sí influye directamente en la gestión administrativa esto guarda relación con la investigación propuesta por Gavilánez et al. (2018) que en su artículo sobre el modelo de gestión administrativa planteó como objetivo la necesidad de potenciar dimensiones, a fin de lograr un mayor crecimiento empresarial, hallar correlación entre esta variable y esta dimensión evidencia problemas estructurales de las instituciones ya sean públicas o privadas, en este caso la tangibilidad representa los bienes que posee el registro para atender oportunamente a los usuarios, incluyendo los equipos tecnológicos y la presentación e imagen de los trabajadores, instalaciones cómodas y atractivas en cuanto a lo visual.

La tangibilidad dentro de esta investigación corresponde todos los recursos que permiten el correcto funcionamiento de la institución y que está ligada a la calidad de servicio que ofrece el registro de la propiedad del cantón Samborondón y que a través de esta investigación celebraba establecer la relación que existe entre la perspectiva del usuario y de los funcionarios. Sarmiento (2018) especifica que estos aspectos tangibles constituyen una medida que refleja la imagen que el cliente observa en cuanto al servicio que promocionan las instituciones en este caso el registro de la propiedad del cantón Samborondón.

Respecto a la correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad los coeficientes de correlación se ubican en 0,7 lo que indican que existe una alta relación entre estas, la fiabilidad es percibida como un factor muy importante que determina la calidad del servicio ofrecido los usuarios,

La fiabilidad además comprende la evaluación de las habilidades de los prestadores de servicios del registro de la propiedad es decir los resultados de esta investigación puntúa la fiabilidad como baja y que esta incide en la gestión

administrativa pues no se proporciona un servicio oportuno, según Salazar (2016) esta dimensión mide la capacidad de ejecución de un servicio, en la investigación propuesta por Toral et al. (2019), afirma que la intención principal es la de lograr la satisfacción del cliente ubicando así a las instituciones en una ventaja competitiva.

Como dimensión de la calidad del servicio al usuario se refiere al cumplimiento de los compromisos adquiridos como institución respecto al servicio ofrecido a los usuarios es decir deben ser confiables cumpliendo con las metas y objetivos que proponen en el tiempo oportuno la fiabilidad tiene mucho que ver con la exactitud y formalidad con la que se desempeña un servicio por lo que es necesario detectar conocimientos y capacidades de cada uno de los profesionales que forman parte de la organización hay muchos aspectos a considerar en la fiabilidad para el buen funcionamiento entre ellas están la velocidad de respuesta la escucha activa y el cumplimiento de las promesas los resultados obtenidos en esta correlación evidencian esta falencia.

La correlación hallada entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio al usuario se ubica en un coeficiente de correlación según Pearson de 0,8 lo que significa que existe una alta correlación entre ellas, la capacidad de respuesta tiene que ver con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios.

Al existir una correlación entre estos dos aspectos y tomando en cuenta que esta dimensión recibió una puntuación baja, los usuarios están considerando como ineficiente el cumplimiento de las funciones de los prestadores de servicio del registro de la propiedad del cantón Samborondón estos resultados pueden servir para la implementación de cambios a fin de lograr una mejora continua y elevar el nivel de calidad. Respecto a esta dimensión que la investigación desarrollada Sarmiento y Paredes (2018), resaltan que la mayor producción de esfuerzos se debe centrar en la satisfacción del usuario.

La capacidad de respuesta, hace referencia a la voluntad de las empresas de brindar un servicio de derivación eficiente y oportuno de manera que las necesidades e inquietudes de los clientes sean satisfechas. Desde la perspectiva del servicio al cliente, esta es la cantidad de tiempo que demoran los colaboradores en responder a sus clientes.

La capacidad de respuesta es un indicador para medir qué tan aptos están tanto trabajadores como institución en general para poder reaccionar frente a los diferentes requerimientos cabe destacar el registro de la propiedad del cantón Samborondón recibe gran cantidad de usuarios diariamente algunos acuden por primera vez y otros son usuarios constantes por lo tanto la institución debe poseer la capacidad de dar y ofrecer un servicio personalizado que se ajuste a la necesidad sin dejar pasar por alto ningún detalle antes, durante y después es decir realizar el acompañamiento necesario para que el servicio tenga una calidad elevada.

La correlación hallada entre la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa se sitúa en un nivel de correlación de 0,7 según Pearson lo que indica que el nivel de relación es alto, la dimensión seguridad fue citada por Romero et. al (2017) quién considera que es una habilidad que permite inspirar confianza y crear un nivel de credibilidad como empresa frente a los usuarios.

Entre los antecedentes de esta investigación está la investigación realizada por Pedraza et al. (2015) quienes afirman que los ciudadanos son cada vez más exigentes respecto a los resultados de la gestión y la administración pública viendo así la necesidad de crear un enfoque de servicio en el que se mide el grado de satisfacción del usuario para validar la calidad ofrecida por instituciones en este caso el registro de la propiedad del cantón Samborondón.

Salazar y Cabrera (2016), en su artículo sobre el diagnóstico y la calidad del servicio en la atención al cliente considera un elemento de diferenciación entre las instituciones públicas y privadas y este es precisamente la seguridad que se

ofrecen a los usuarios; los resultados que se obtuvieron ponen en manifiesto que la seguridad es un aspecto que la institución debe mejorar.

En este sentido al referirse a una institución pública que maneja documentos de índole personal, el registro de la propiedad debe crear una imagen de seguridad de manera que los usuarios sientan confianza en cada uno de los procesos, que no se sientan en riesgo o sean objeto de agentes internos o externos que los pongan en amenaza.

El nivel de correlación según Pearson es de 0,8 en el análisis hecho entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía esto indica que existe una alta correlación, la empatía según Alfaro (2021) se transmite en la interacción entre el usuario y el prestador de servicios el indica que este servicio debe ser adaptado a la necesidad del cliente, citando a Nunkoo (2019), la percepción del usuario es una de las prioridades con respecto al servicio además cita también factores como la actitud y la comodidad que las entidades en ocasiones no consideran como parte de los indicadores de calidad este puede ser el caso del registro de la propiedad se debe por lo tanto promover objetivos organizacionales que consideran aspectos como este. La empatía como dimensión dentro de la calidad del servicio al usuario representa la interacción con los clientes, así como la construcción de relaciones en las que se sientan comprendidos escuchado respetados y además se debe reconocer que la preocupación es esencial para brindar experiencias positivas y de esta manera ganar la fidelización del usuario.

Esta habilidad es indispensable en la atención al cliente y la institución debe promover la formación de servicios en los que se trabaje la inteligencia interpersonal como una capacidad de empatía comprender qué existen situaciones en las que la posición del cliente es de frustración y necesitan ser atendidos en base a esa frustración, temores, preocupaciones. El índice de correlación es elevado en esta dimensión respecto a la variable gestión administrativa lo que indica que los clientes no se sienten satisfechos con la atención a nivel personal, es probable que esta percepción se dé debido a la

acumulación de trabajo que tiene los colaboradores del registro de la propiedad y que existe un déficit en cuánto a la gestión de trámites.

Referente a la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario tienen una relación alta entre ellas lo que concuerda con la investigación realizada por Gallardo (2019), quien concluyó que influye las variables directamente una sobre la otra, pues todo lo que se gestione desde la administración incidirá en el éxito del servicio al cliente, la correlación según Pearson para estas variables es de 0,85%, esta es la percepción de ellos respecto a la gestión administrativa del registro de la propiedad del cantón Samborondón, los resultados se asemejan con la investigación hecha por Mendoza (2017), en la que destaca que esta variable es importante para el crecimiento de cualquier empresa, es importante también resaltar que esta perspectiva de los encuestados reflejada en esta investigación indica que están plenamente conscientes de cómo deben darse los procesos administrativos en la institución reflejando así mismo sus necesidades como prestadores de servicios.

Estas dos variables contienen todos los aspectos relacionados a la gestión administrativa y a la calidad del servicio al usuario cada una de sus dimensiones forma parte de la estructura de una organización funcional en esta investigación se pudo evidenciar a través de los resultados de correlación que los principales problemas que enfrenta la organización son referentes a la falta de protocolos y rutas de actuación frente a cada una de las necesidades de los usuarios estas necesidades no solo se refieren a cumplir con requerimientos de manera puntual sino también de humanizar la atención que se ofrece sin descuidar componentes tangibles e intangibles entendiéndose esto como todos los recursos físicos que posee el registro de la propiedad la infraestructura y la presentación e imagen de sus colaboradores así como también el trato empático la capacidad de escucha Y las habilidades que estos posean para dar soluciones.

Estos resultados guardan similitud con la investigación propuesta por Nunkoo (2019), en la que afirma que la percepción del usuario respecto al servicio que

ofrecen las instituciones es una de las prioridades además resalta que las entidades públicas por lo general no poseen las condiciones de competitividad de mercado con instituciones comerciales y que es necesario fortalecer los esfuerzos para producir buenos resultados y de esta manera elevar la calidad del servicio que brindan.

Un aspecto resaltable en lo que se refiere a la gestión administrativa de instituciones públicas es que se ha creado una imagen de un servicio sobre el que no se pueden realizar exigencias por ser público, sin embargo pese a que las instituciones públicas no reciben un impacto de competitividad respecto a precios, es indispensable pensar que estos servicios son ofrecidos como parte de los derechos de cada ciudadano, el trabajo de las instituciones debe centrarse en erradicar esa imagen de conformismo y elevar su calidad a la altura de instituciones privadas.

O'Donnell y Kessler (2018) afirma que el cliente realiza una comparación periódica en la que su percepción forma parte de los indicadores de calidad y del servicio esperado por las instituciones en las que acude a recibir cualquier tipo de servicios, el registro de la propiedad del cantón Samborondón posee un bajo nivel de satisfacción de los usuarios. La comparación periódica de la que habla el autor en el sector público se da no entre instituciones sino entre administraciones de la misma institución es de conocimiento general que las autoridades cumplen un determinado periodo de gobernabilidad para luego ser sucedidos por un nuevo gobernante en este proceso es en el que se produce la comparación de los clientes empezando por la imagen institucional y los resultados que cada de ministración alcanza, el periodo en el que se ha realizado esta investigación a partir de los resultados alcanzados una vez aplicado los instrumentos sufre un declive respecto a su imagen frente a los clientes o usuarios sin embargo esto es algo que se puede mejorar desde las bases de la administración el desconocimiento de las dimensiones de un servicio de calidad hace que la institución descuide aspectos importantes para el crecimiento del registro de la propiedad del cantón Samborondón como entidad pública.

VI. CONCLUSIONES

Una vez analizados y procesados los datos se concluye que:

1. Se logró determinar que entre la gestión administrativa y la dimensión tangibilidad, existe un nivel de correlación de 0,824 según Pearson, es decir su relación es alta y significativa, esto representa el 82,4%, entre la variable y dimensión mencionada, aceptando la hipótesis alterna que manifiesta que existe una correlación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable calidad del servicio del usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

2. Se halló una correlación significativa alta según Pearson de 0,781 entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, esto representa un 7,81%, aceptando la hipótesis alterna que manifiesta que existe una correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio del usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

3. La correlación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta es de 0,885 según Pearson, es decir significativa alta, lo cual representa el 8,85%, aceptando la hipótesis alterna que manifiesta que existe una correlación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio del usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

4. Se halló que existe una correlación significativa alta entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad, según Pearson el nivel de correlación es de 0,768 lo que representa un 76, 8% aceptando la hipótesis alterna que se refiere a la correlación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio del usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

5. Existe una correlación significativa alta entre la gestión administrativa y la dimensión empatía según el nivel de correlación de Pearson se ubica en un 0,845 lo que representa el 84, 5% por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que hace referencia a la correlación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable calidad del servicio del usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

6. El nivel de correlación según Pearson es de 0,853 entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio al usuario, es decir su relación es alta y significativa esto representa el 85,3% aceptando la hipótesis alterna quien se refiere a la correlación que existe entre la gestión administrativa y la variable calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, rechazando así la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez analizados y procesados los datos de recomienda que:

1. El Registro de la Propiedad del cantón Samborondón debe mejorar los procesos de gestión administrativa y asimismo ofrecer a los usuarios elementos y materiales de apoyo que faciliten el acceso a la información dentro de las instalaciones también se recomienda proporcionar de todos los recursos a los colaboradores y de esta manera elevar la calidad del servicio ofrecido.

2. La gestión administrativa está directamente relacionada a la fiabilidad por lo que es necesario que el Registro de la Propiedad del cantón Samborondón determine las condiciones operativas necesarias para crear en el usuario una imagen de validez y confianza en todos los procesos que se llevan a cabo en la institución.

3. La dimensión capacidad y la gestión administrativa son directamente influyentes entre sí, por ende se recomienda que se realicen procesos de capacitación a fin de que los colaboradores del Registro de la Propiedad tengan las aptitudes necesarias para atender los requerimientos de los usuarios, no solo eficientemente sino también de manera eficaz desde las perspectivas de la atención al cliente, aquí es necesario que considere la institución el tiempo de respuesta y la información proporcionada, esta debe ser oportuna y adaptada a los requerimientos.

4. En cuanto a la seguridad se halló que los usuarios, que perciben el servicio se ubican en un nivel bajo representando una falta de credibilidad y confianza a fin de mejorar, en este aspecto se recomienda que el Registro de la Propiedad elabore protocolos y rutas de actuación que le proporcionan al usuario la confianza para gestionar los trámites despachados, así como también los medios y el seguimiento adecuado.

5. La empatía, además de ser una dimensión es una cualidad que los prestadores de servicios del Registro de la Propiedad deben desarrollar como parte de las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad, por lo que se recomienda que dicha habilidad sea fortalecida a través de campañas de concienciación sobre la importancia de la empatía como parte de una comunicación asertiva y fluida entre el cliente o usuario y los servidores públicos de la institución.

6. La gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario están estrechamente relacionadas, por lo que se recomienda no solo trabajar aspectos organizacionales referente a las habilidades duras, sino también aquellas relacionadas a las habilidades blandas, cada una de las dimensiones de ambas variables deben formar parte de la misión, visión, objetivos e idearios de la institución.

REFERENCIAS

- Alfaro Ortiz, B. N. (2021). satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la uees en el sector privado. *Artículo de investigación*.
- Americanos, O. d. (2016). 2ª REUNIÓN ANUAL DE LA RED INTERAMERICANA DE CATASTRO Y REGISTRO DE LA PROPIEDAD, Ciudad de Panamá, Panamá, 27 al 30 de Septiembre del 2016.
- Arellano-Díaz, I. H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista científica Dominio de las Ciencias*.
- Armijos Mayon, Franklin Brian; Bermúdez Burgos, Aaron Isaac; Mora Sánchez, Norman Vinicio . (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad, Scielo*.
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management*. 6 edition. Kogan Page.
- Bustamante, Miguel A; Zerda, Elsie; Obando, Francisco; Tello Michelle . (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica, Scielo*.
- Caldas, María Eugenia y Carrión Reyes Heras. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex .
- Calderón-Sánchez, Manuel N.; Pasaca-Mora, Manuel E. ; Gallardo, Ney Alfredo ; Encalada-Orozco, Juan R. (2018). La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador. *Dialnet*.
- Calixto Hernández, Ana Teresa Prieto y Claudia Hernández. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitrada venezolana del núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago*.
- Castellano, Susie; Peña, Omaira; Suárez Douglas. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Redalyc , Revista venezolana de Gerencia* .
- Chen, C. y. (2017). *A study of service quality in Hot-Spring hotels for seniors. International Journal of Organizational Innovation, 93*.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración. (9ª ed.)*.
- Dotsenko N., Chumachenko, N., Chumachenko, I., Husieva, Y., Lysenko, D., Kadykova, I. y Kosenko, N. (2021). *Human Resource Management Tools in a Multiproject Environment. En M.*

Nechyporuk, V. Pavlikov y D. Kritskiy (Eds.), *Integrated Computer Technologies in Mechanical Engineering ICTM 2020. Lecture Notes in Networks and Systems (Vol. 188, pp. 680-691).*

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*.

Fan-Yu, P., Tsu-Ming, Y., & Cheng-Yeh, T. (2018). *Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach. otal Quality Management & Business Excellence*.

Gallardo Chavarría, D. R. (2019). *La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte*. Lima: Universidad César Vallejo.

Gavilánez, María Isabel; Espín Oleas, María Elena; Arévalo Palacios, Mariela. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *EUMED*.

Gonzales, S. e. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. . Universidad y Sociedad.

González Rodríguez, Sergio ; Viteri Intriago, Danilo; Izquierdo Morán, Aída ; Verdezoto Cordova, Guillermo . (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad, Scielo*.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo, Universidad y Sociedad*.

Grabowski, W., y Stawasz, E. (2017). *The role of business consulting in creating knowledge and formulating a strategy of development in polish micro-enterprises. Journal of East European Management Studies, 22(3), 374-396*. <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2017-3-374>.

Grasso, L. (2015). *“Encuestas: elementos para su diseño y análisis”*. Argentina: Encuentro Grupo Editor Córdoba.

Guhl, D., Blankart, K. y Stargart, T. (2018). *Service quality and perceived customer value in community pharmacies*. Management Research.: . Health Services .

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc.Graw-Hill.

Kharub, M., y Sharma, R. . (2017). *Comparative analyses of competitive advantage using Porter diamond model (the case of MSMEs in Himachal Pradesh)*. *Competitiveness Review, 27(2)*. <https://doi.org/10.1108/CR-02-2016-0007>.

- Knight, G. A., y Liesch, P. W. (2016). *Internationalization: From incremental to born global*. *Journal of World Business*, 51(1), 93-102. . <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2015.08.011>.
- Leonardo, L. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40045/Leonardo_RLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LRH. (2020). Principales teorías administrativas: enfoques y representantes. *LosRecursosHumanos.com*.
- Marima, N. E. (2018). *Innovation as a strategy for small to medium enterprises' (SMEs) survival and growth in Mashonaland west province, Zimbabwe*. University of Kwazulu-Natal.
- Medina Macias y Avila Vidal. (2002). EVOLUCIÓN DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA. UNA VISION DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL. *REVISTA CUBANA DE PSICOLOGIA*, Vol. 19 N°3.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias* .
- Mendoza, M.-C. J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Montañez-Carrillo, L. & Lis-Gutiérrez, J. (2017). *Knowledge Management Maturity Models*. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(2), 63-81. . <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.3069>.
- Muñoz Morales, N. d. (2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Sistema de Información Científica Redalyc* .
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V.,. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management, ScienceDirect*.
- O'Donnell, R. y Kessler, R. (2018). Quality Improvement, Performance Management, and Outcomes: Lean Six Sigma for Integrated Behavioral Health. *Training to Deliver Integrated Care, Springer, Cham* .
- Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, M.D.E. Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Sistema de Información Científica*.
- Prindle, Z. C. (2017). *Exploring the innovation strategies for service improvement in small U.S. information technology support companies*. Colorado Technical University. .

- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (. (2020). *EL MODELO SERVPERF COMO HERRAMIENTA DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA*. Perú: Universidad y Sociedad.
- Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. .
- Rodríguez, J., Maradei, F., & Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. . *Revista Información Tecnológica*.
- Romero Skinner , Alejandra; León de Álvarez, María de Fátima. (2017). Calidad en el servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado Mérida Sapienza Organizacional. *Sistema de Información Científica Redalyc*.
- Salazar Yépez, Wilfrido; Cabrera Vallejo, Mario. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data*.
- Samimi, E. y Sydow, J. (2021). *Human resource management in project-based organizations: revisiting the permanency assumption*. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(1), 49-83.
- Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación - Diseños no experimentales*.
- Sánchez Galán, J. (2020). Gestión de la calidad total. *Economipedia* .
- Sarmiento Prieto, Suseyla Roxana; Paredes Tarazona, Mildred Teresa. (2018). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Sistema de Información Científica Redalyc*.
- Sigua, A. S. (2018). *repositorio.ucsg*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10835/1/T-UCSG-POS-DNR-32.pdf>
- Silva Cuenca, N. R. (2019). *Aplicativo CEPLAN v.01 y su relación con la gestión administrativa de la Zona Registral V – Sede Trujillo, 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Suelflow, E. (2016). *Systematic literature review: An analysis of administrative strategies to engage providers in hospital quality initiatives*. *Health Policy Technol*, 5(1), 2 – 17.
- Tapia, M. (2016). *EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS*. Obtenido de Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449846022001>
- Toral Tinitana, Rocío; Gallardo, Ney; Pasaca Mora, Manuel; Cevallos Cueva, Carmen. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias* .

Toral, R. Z. (2016). *Administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area of the national law university*. Revista Académica Significativa Sur academia.

Villalva, J. (2017). *Cuestiones jurídicas esenciales*. Guayaquil: MEGALEYES.

Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M. V. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. The McGraw-Hill.

Werther, C. (2016). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba, Argentina: Brujas.

ANEXOS

Anexo 01.- Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión Administrativa	Conjunto de actividades gerenciales de planeación de actividades y estrategias a nivel de la administración pública o privada, la forma de organizar estas actividades, de dirigir las mediante un liderazgo orientado al cambio y al desarrollo y de controlarlas para garantizar su cumplimiento y efectividad. (Chiavenato, 2013)	La gestión administrativa es llevada a cabo en las instituciones de manera organizada que permitan dirigir, y llevar así un control que dan a conocer a su vez los procesos y el cumplimiento de la gestión administrativa	Planificación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	Ordinal
			Organización	Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes Efectuar metas	
			Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo Clima laboral Logro de objetivos	
			Control	Regulación Medición Corrección Resultados	

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Calidad del servicio al usuario	En cuanto a la calidad del servicio al usuario Salazar (2016) consideran que dentro de los aspectos importantes en cuanto a la calidad del servicio al usuario es la permanencia de los mismos, esto se da mediante el establecimiento de protocolos para lograr la satisfacción del usuario y garantizar la calidad del servicio.	La calidad del servicio al usuario se refleja mediante los protocolos que dan por manifiesto a través del grado de satisfacción de los usuarios.	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones y equipos. Empleados y materiales de comunicación.	Ordinal
			Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	
			Capacidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes. Eficacia. Eficiencia.	
			Seguridad	Conocimiento del servicio Prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.	
			Empatía	Atención individualizada al cliente. Conexión sólida usuario y prestador de servicios.	

Anexo 02.- Matriz de Consistencia

TÍTULO: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

Título	Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y diseño de investigación
<p>La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p>	<p>Pregunta de investigación general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad?</p> <p>Preguntas de investigación específicas: ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad del servicio al usuario del</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1.- Determinar la relación entre la planificación y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de</p>	<p>Hipótesis general: H_a: La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: La planificación se relaciona con la calidad del servicio al usuario del Registro de la</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración</p> <p>Coordinar Utilizar recursos Desarrollar planes Efectuar metas</p> <p>Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo Clima laboral Logro de objetivos</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7</p> <p>8,9,10,11,12,13,14,15</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p>

	<p>Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021?</p>	<p>Samborondón, 2021.</p> <p>2.- Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p> <p>3.- Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p> <p>4.- Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p>	<p>H₂: La organización se relaciona con la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p> <p>H₃: La dirección se relaciona con la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p> <p>H₄: El control se relaciona con la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.</p>	<p>Variable 2: Calidad del servicio al usuario</p>	<p>Control</p> <p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Regulación Medición Corrección Resultados Apariencia de las instalaciones y equipos.</p> <p>Empleados y materiales de comunicación</p> <p>Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.</p> <p>El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes.</p>	<p>16,17,18,19,20,21</p> <p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8,9</p> <p>10,11,12,13</p>	
--	--	---	--	--	--	--	---	--

	¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021?					<p>Eficacia. Eficiencia.</p> <p>Conocimiento del servicio Prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.</p>	14,15 ,16,17	
						<p>Atención individualizada al cliente. Conexión sólida usuario y prestador de servicios.</p>	18,19 ,20,21,22	

Anexo N°3: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Personal que trabaja en el registro de la Propiedad del cantón Samborondón

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Domínguez Bravo Henry

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

D.N.I: 43944161

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		


FIRMA DEL EVALUADOR
D.N.I: 439441

TÍTULO DE LA TESIS: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								Observaciones y recomendaciones	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	1.-Las “decisiones en el registro de la Propiedad, se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo”.						X		X		X		X			
			2.- Las “estrategias de la entidad están proyectadas a definir sus objetivos”.						X		X		X		X			
			3.- Los “procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la entidad”.						X		X		X		X			

			4.- Los “programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión”.						X	X	X	X			
Organización	Coordinar Utilizar recursos		5.- Los “procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado”						X	X	X	X			
	Desarrollar planes Efectuar metas		6.- Existe “coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados”.						X	X	X	X			
			7.- En “la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos”.						X	X	X	X			
	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en equipo		8.- Las “áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos”.						X	X	X	X			

Dirección	Clima laboral Logro de objetivos	9.- La "entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales".						X		X		X		X		
		10.- El "liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativa"						X		X		X		X		
		11.- Se "siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral".						X		X		X		X		
		12.- La "gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos".						X		X		X		X		
		13.- El "trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos".						X		X		X		X		

			14.- El "clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución".						X	X	X	X			
			15.- Para "el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo".						X	X	X	X			
Control	Regulación Medición Corrección Resultados Apariencia de las instalaciones y equipos.		16.- Se "realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.						X	X	X	X			
			17.- El "control interno sirve de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento"						X	X	X	X			
			18.- Los "procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de							X	X	X	X		

			control previo".													
			19.- La "entidad toma en cuenta la prevención de resultados".					X		X		X		X		
			20.- En la entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control".					X		X		X		X		
			21.- Los "resultados de la gestión administrativa son óptimos".					X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR
D.N.I: 43944161

Anexo N°5: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Samborondón

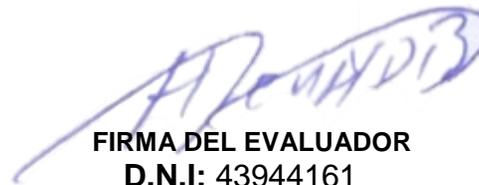
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Domínguez Bravo Henry

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

D.N.I: 43944161

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO



FIRMA DEL EVALUADOR
D.N.I: 43944161

			documentos y similares) son visualmente atractivos?						X		X		X		X			
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	5.- ¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?							X		X		X		X			
		6.- ¿Cuándo un cliente tiene un problema el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?							X		X		X		X			
		7.- ¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?								X		X		X		X		
		8.- ¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?								X		X		X		X		
		9.- ¿El personal de servicios dispone de registros exentos de								X		X		X		X		

			errores?														
Capacidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes. Eficacia. Eficiencia.	10.- ¿El personal de servicios comunica a los clientes cuándo concluirá la realización de un trámite?						X		X		X		X			
		11.- ¿Los empleados de la institución de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?						X		X		X		X			
		12.- ¿Los servidores nunca están ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?							X		X		X		X		
Seguridad	Conocimiento del servicio Prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad	13.- ¿El comportamiento de los servidores de la institución transmiten confianza a sus usuarios?						X		X		X		X			

	para transmitir confianza al cliente.	14.- ¿Los usuarios se sienten seguridad en sus transacciones con el personal de la institución?						X		X		X			
		15.- ¿El personal de servicio son siempre amables con los usuarios?						X		X		X			
		17.- ¿Los servidores están capacitados para la debida atención al usuario?						X		X		X			
Empatía	Atención individualizada al cliente. Conexión sólida usuario y prestador de servicios.	18.- ¿Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?						X		X		X			
		19.- ¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?						X		X		X			

			20.- ¿El personal de servicios ofrece una atención personalizada a sus usuarios?						X		X		X		X		
			21.- ¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?						X		X		X		X		
			22.- ¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios?						X		X		X		X		



FIRMA DEL EVALUADOR
D.N.I: 43944161

Anexo N°7: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario del Registro de la propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Personal que trabaja en el Registro de la Propiedad del cantón Samborondón

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Paredes Navarro Ganella Carolina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

C.I: 0928635523

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

Carolina Paredes Navarro
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°8: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Samborondón

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Paredes Navarro Ganella Carolina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

C.I: 0928635523

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

Carolina Paredes Navarro
FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	1.-Las "decisiones en el registro de la Propiedad, se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo".					X		X		X		X			
			2.- Las "estrategias de la entidad están proyectadas a definir sus objetivos".					X		X		X		X			
			3.- Los "procesos de planeación están bien establecidos según las					X		X		X		X			

		estrategias de la entidad".																
		4.- Los "programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión".						X		X		X		X				
Organización	Coordinar Utilizar recursos	5.- Los "procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado"						X		X		X		X				
	Desarrollar planes Efectuar metas	6.- Existe "coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados".						X		X		X		X				
		7.- En "la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos".						X		X		X		X				
	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en	8.- Las "áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados						X		X		X		X				

			para que se realicen gestión de control previo".														
			19.- La "entidad toma en cuenta la prevención de resultados".					X		X		X		X			
			20.- En la entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control".					X		X		X		X			
			21.- Los "resultados de la gestión administrativa son óptimos".					X		X		X		X			

Caralle Pardo Pardo

FIRMA DEL EVALUADOR
C.C: 0928635523

TÍTULO DE LA TESIS: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Tangibilidad	Empleados y materiales de Comunicación.	1.- ¿El personal de servicio tiene equipos de apariencia moderna?					X		X		X		X		
			2.- ¿Las instalaciones físicas de la institución de servicios son visualmente atractivas, dispone de señaléticas?					X		X		X		X		
			3.- ¿El personal de servicios tiene una apariencia pulcra?					X		X		X		X		
			4.- ¿Los elementos materiales (folletos,					X		X		X		X		

		documentos y similares) son visualmente atractivos?																		
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	5.- ¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?						X		X		X		X						
		6.- ¿Cuándo un cliente tiene un problema el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?						X		X		X		X						
		7.- ¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?							X		X		X		X					
		8.- ¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?							X		X		X		X					
		9.- ¿El personal de servicios dispone de registros							X		X		X		X					

	del servicio Prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.	sienten seguridad en sus transacciones con el personal de la institución?						X		X		X		X		
		15.- ¿El personal de servicio son siempre amables con los usuarios?						X		X		X		X		
		17.- ¿Los servidores están capacitados para la debida atención al usuario?						X		X		X		X		
Empatía		18.- ¿Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?						X		X		X		X		
	Atención individualizada al cliente. Conexión sólida usuario y prestador de servicios.	19.- ¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?						X		X		X		X		

								X	X	X	X			
								X	X	X	X			
								X	X	X	X			

Coanila Pineda Ramos

FIRMA DEL EVALUADOR

C.C: 0928635523

Anexo N°11: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Personal que trabaja en el Registro de la Propiedad del cantón Samborondón

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Brambilla Serra Dino Marcello

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Master en Políticas Públicas

C.I: 0910501873

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°12: Matriz de Validación de instrumento de recolección de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión Administrativa y calidad del servicio al usuario del Registro de la propiedad de Samborondón.

DIRIGIDO A: Usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Samborondón

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Brambilla Serra Dino Marcello

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Master en Políticas Públicas

C.I: 0910501873

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO



FIRMA DEL EVALUADOR



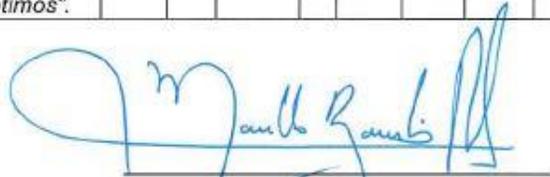
Anexo N°13: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Objetivos Estrategias Procesos Programas Integración	1.-Las "decisiones en el registro de la Propiedad, se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo".					X		X		X		X			
			2.- Las "estrategias de la entidad están proyectadas a definir sus objetivos".					X		X		X		X			
			3.- Los "procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de					X		X		X		X			

		la entidad".																
		4.- Los "programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión".						X		X		X		X				
Organización	Coordinar Utilizar recursos	5.- Los "procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado"						X		X		X		X				
	Desarrollar planes Efectuar metas	6.- Existe "coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados".						X		X		X		X				
		7.- En "la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos".						X		X		X		X				
	Liderazgo Motivación Comunicación Trabajo en	8.- Las "áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados						X		X		X		X				

			para que se realicen gestión de control previo".														
			19.- La "entidad toma en cuenta la prevención de resultados".					X		X		X		X			
			20.- En la entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control".					X		X		X		X			
			21.- Los "resultados de la gestión administrativa son óptimos".					X		X		X		X			


 FIRMA DEL EVALUADOR
 C.C: 0910501873



Anexo N°14: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

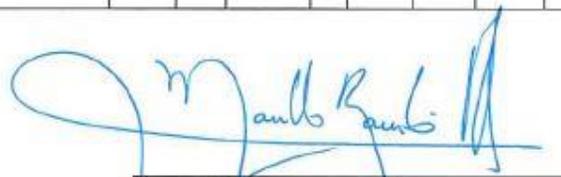
TÍTULO DE LA TESIS: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Tangibilidad	Empleados y materiales de Comunicación.	1.- ¿El personal de servicio tiene equipos de apariencia moderna?					X		X		X		X		
			2.- ¿Las instalaciones físicas de la institución de servicios son visualmente atractivas, dispone de señaléticas?					X		X		X		X		
			3.- ¿El personal de servicios tiene una apariencia pulcra?					X		X		X		X		
			4.- ¿Los elementos materiales (folletos,					X		X		X		X		

		documentos y similares) son visualmente atractivos?																	
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	5.- ¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?						X		X		X		X					
		6.- ¿Cuándo un cliente tiene un problema el personal de servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?						X		X		X		X					
		7.- ¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?							X		X		X		X				
		8.- ¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?							X		X		X		X				
		9.- ¿El personal de servicios dispone de registros							X		X		X		X				

	del servicio Prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.	usuarios se sienten seguridad en sus transacciones con el personal de la institución?						X		X		X		X		
		15.- ¿El personal de servicio son siempre amables con los usuarios?						X		X		X		X		
		17.- ¿Los servidores están capacitados para la debida atención al usuario?						X		X		X		X		
Empatía		18.- ¿Los servidores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?						X		X		X		X		
	Atención individualizada al cliente. Conexión sólida usuario y prestador de servicios.	19.- ¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?						X		X		X		X		

			20.- ¿El personal de servicios ofrece una atención personalizada a sus usuarios?					X		X		X			
			21.- ¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					X		X		X			
			22.- ¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios?					X		X		X			



FIRMA DEL EVALUADOR
C.C: 0910501873

Anexo N°15.- Instrumentos de recolección de datos - Cuestionario

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Hola, soy María de los Ángeles Gordillo Camejo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y estoy realizando una investigación que tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021. Es muy importante contar con su valiosa opinión. Muchas gracias.

SECCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

C1: Edad: _____ C2: Género: _____

SECCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

Instrucciones: “Marque con una (X) la alternativa que considera más pertinente, recuerde marcar sólo una opción por cada ítem, teniendo en cuenta la escala valorativa siguiente”.

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

N°	Planeación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	Las decisiones en la municipalidad se toman en base a los objetivos y metas de su plan de desarrollo.					
02	Las estrategias de la entidad están proyectadas a definir sus objetivos.					
03	Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la entidad.					
04	Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.					
05	Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.					
N°	Organización	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
06	Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.					
07	En la entidad se coordina eficientemente el uso de sus recursos.					
08	Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.					
09	La entidad desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.					

N°	Dirección	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.					
11	Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.					
12	La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.					
13	El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.					
14	El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.					
15	Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.					
N°	Control	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.					
17	El control interno sirve de apoyo para mejorar, prever, reestructurar y corregir el procedimiento.					
18	Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.					
19	La entidad toma en cuenta la prevención de resultados.					
20	En entidad se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.					
21	Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.					

CUESTIONARIO SERVQUAL

Hola, soy María de los Ángeles Gordillo Camejo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y estoy realizando una investigación que tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad de Samborondón 2021. Es muy importante contar con su valiosa opinión. Muchas gracias.

SECCCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

C1: Edad: _____ C2: Género: _____

SECCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

Instrucciones: “Marque con una (X) la alternativa que considera más pertinente, recuerde marcar sólo una opción por cada ítem, teniendo en cuenta la escala valorativa siguiente”.

1	2	3	4	5
Totalmente malo	Malo	Indiferente	Bueno	Totalmente bueno

DIMENSIÓN	PREGUNTA	TOTALMENTE MALO	MALO	INDIFERENTE	BUENO	TOTALMENTE BUENO
Tangibilidad	1.- ¿El personal de servicio tiene equipos de apariencia moderna?					
	2.- ¿Las instalaciones físicas de la institución de servicios son visualmente atractivas, dispone de señaléticas?					
	3.- ¿El personal de servicios tiene una apariencia pulcra?					
	4.- ¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?					
Fiabilidad	5.- ¿Cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
	6.- ¿Cuándo un cliente tiene un problema el personal de					

	servicio muestra un sincero interés en solucionarlo?					
	7.- ¿El personal de servicios realiza bien el trabajo a la primera vez?					
	8.- ¿El personal de servicio concluye el servicio en el tiempo prometido?					
	9.- ¿El personal de servicios dispone de registros exentos de errores?					
Capacidad de respuesta	10.- ¿El personal de servicios comunica a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio?					
	11.- ¿Los empleados de la institución de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
	12.- ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes?					
Seguridad	13.- ¿El comportamiento de los empleados de la institución de servicios transmite confianza a sus clientes?					

	14.- ¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el personal de servicio?					
	15.- ¿El personal de servicios son siempre amables con los clientes?					
	17.- ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes?					
Empatía	18.- ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes?					
	19.- ¿El personal de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?					
	20.- ¿El personal de servicios ofrece una atención personalizada a sus clientes?					
	21.- ¿El personal de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?					

	22.- ¿El personal de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?					
--	--	--	--	--	--	--

Samborondón, 15 de octubre del 2021

Abogado
ELOY VALENZUELA TROYA
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, **GORDILLO CAMEJO MARÍA DE LOS ÁNGELES**, con cédula de ciudadanía No. **0924637523**, servidora pública de esta prestigiosa Institución, desempeñando el cargo de inscriptora, solicito a usted, el permiso correspondiente para tomar el nombre de la Dirección a su cargo; a fin de llevar a cabo la redacción del trabajo investigativo, titulado: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE SAMBORONDÓN, 2021"**.

Trabajo investigativo que será sustentado bajo mi autoría, con la finalidad de obtener el título de CUARTO NIVEL de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de Piura-Perú.

Particular que pongo a su conocimiento, esperando obtener la debida autorización para la ejecución del procedimiento requerido en líneas anteriores.

Atentamente,


María de los Ángeles Gordillo Camejo
Inscriptora


Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Samborondón
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
RECIBIDO
HORA
FECHA: **15 OCT 2021** **14:20**


Tr. Nadia López Fajardo
SERVIDOR RESPONSABLE



SAMBORONDÓN
GAD MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Samborondón, 18 de octubre del 2021

Señora Licenciada
MARÍA DE LOS ÁNGELES GORDILLO CAMEJO
Inscriptora del Registro de la Propiedad de Samborondón
Presente.-

De mi consideración:

En contestación a su petición de fecha 15 de octubre del 2021, donde me solicita permiso para tomar el nombre de la Dirección a mi cargo, a fin de que lleve a cabo el Proyecto de su redacción del trabajo investigativo, titulado: "La Gestión Administrativa y calidad del Servicio al Usuario de Registro de la Propiedad de Samborondón 2021", debo indicarle lo siguiente:

Facilito el permiso para que lleve a cabo el proyecto de su redacción del trabajo investigativo, titulado: "La Gestión Administrativa y calidad del Servicio al Usuario de Registro de la Propiedad de Samborondón 2021".

Reitérole mi consideración y estima.

Atentamente,

Ab. Eloy Valenzuela Troya
Registrador de la Propiedad
Samborondón

Elaborado por: NLópez
Revisada y Aprobada por : Ab. Eloy Valenzuela Troya

María Gordillo C.
18/10/2021
16:19

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento: Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach
basada en
elementos

Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,808	,807	21

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
79,0500	54,682	7,39470	21

Tabla : Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Interpretación del coeficiente

Rangos	Magnitud
0,9 a 1,00	Excelente
0,8 a 0,9	Bueno
0,7 a 0,8	Aceptable
0,6 a 0,7	Débil
0,5 a 0,6	Pobre
0 a 0,5	Inaceptable

Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento: Calidad del servicio al usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,798	,802	22

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
82,6667	54,667	7,39369	22

Tabla : Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Interpretación del coeficiente	
Rangos	Magnitud
0,9 a 1,00	Excelente
0,8 a 0,9	Bueno
0,7 a 0,8	Aceptable
0,6 a 0,7	Débil
0,5 a 0,6	Pobre
0 a 0,5	Inaceptable

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables Gestión Administrativa, Calidad de servicio al usuario y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
V1_D:PLANIFICACIÓN	,907	80	,003
V1_D:ORGANIZACIÓN	,917	80	,006
V1_D:DIRECCIÓN	,946	80	,055
V1_D:CONTROL	,779	80	,000
V2_D:TANGIBILIDAD	,903	80	,002
V2_D:FIABILIDAD	,933	80	,020
V2_D:CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	,929	80	,015
V2_D:SEGURIDAD	,904	80	,003
V2_D:EMPATÍA	,897	80	,002
V_GESTIÓN_ADMINISTRATIVA	,926	80	,012
V_CALIDAD_DEL_SERVICIO_AL_USUARIO	,936	80	,026

Interpretación

En la tabla 12 se presentan los valores obtenidos en la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*, la cual se utilizó debido a que la muestra que se empleó era superior a 50 participantes, donde se observó que las variables gestión administrativa, calidad de servicio al usuario y sus respectivas dimensiones presentaban una distribución normal ($p > 0.05$). En tal sentido según los puntajes obtenidos para la comprobación de las hipótesis se emplea la prueba estadística de Pearson.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE SAMBORONDÓN, 2021.", cuyo autor es GORDILLO CAMEJO MARIA DE LOS ANGELES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID 0000-0002-8889-9676	Firmado digitalmente por: SSALAZAREB el 08-01- 2022 11:55:52

Código documento Trilce: TRI - 0255334