



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio en el Registro Municipal
de la propiedad de Quevedo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alvarado Onofre, Robert Lenin (ORCID: 0000-0003-2914-6276)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi madre por su amor, bondad y apoyo incondicional mientras terminaba mi postgrado en Gestión pública, a mi esposa por toda la paciencia que me tuvo por tener que ausentarme a tan larga distancia con el fin de lograr mi meta y a cada una de las personas que me aportaron con sus geniales ideas para culminar mi proyecto de investigación.

Alvarado Onofre Robert.

Agradecimiento

Agradezco a Nuestro Padre Celestial por brindarme la vida y haberme permitido culminar mi carrera, a mi madre por todo su apoyo para enfrentar y vencer los desafíos que siempre estuvieron presentes durante mi formación académica, a mi padre que aunque ya no está con nosotros en esta vida, me inculcó siempre la importancia de superarme y alcanzar objetivos, a mi esposa e hijos por ser el motor que me impulsa cada día a ser mejor persona.

También agradezco de manera especial a mi tutor, ya que gracias a sus sabios consejos y enseñanzas he logrado culminar con mi tesis de postgrado.

A cada uno de los compañeros de la carrera, por esa gran amistad que surgió durante nuestro periodo de estudios.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera u otra me brindaron su apoyo para culminar mi proyecto de investigación.

Gracias totales.

Alvarado Onofre Robert.

Índice de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras	5
Resumen	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1 Población de Estudio del Registro de la Propiedad de Quevedo	23
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos.....	26
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión administrativa	26
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Calidad del servicio	26
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de gestión administrativa	29
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de gestión administrativa	30
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de calidad del servicio	30
Tabla 8. Prueba de Kolmogórov-Smirnov de calidad del servicio	31
Tabla 9. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y Calidad del servicio	31
Tabla 10. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y tangibles ..	32
Tabla 11. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y confiabilidad	33
Tabla 12. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y capacidad de respuesta	34
Tabla 13. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y garantía ..	34
Tabla 14. Correlaciones Rho Spearman de Gestión administrativa y empatía ..	35

Índice de figuras

Figura 1. Histograma de gestión administrativa	29
Figura 2. Histograma de calidad del servicio	31

Resumen

La investigación titulada como “Gestión administrativa y calidad del servicio en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa (GA) y la calidad del servicio (CS) en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; para lo cual fue necesario la aplicación de un esquema del paradigma positivista y enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental. Los resultados hallados fueron: se muestra una significancia (p-valor) de 0,026 lo cual es menor al parámetro establecido de 0,05, es decir, se concluye que las variables GA y CS se relacionan de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,445, siendo una correlación de mediana intensidad y directa (positiva). Las conclusiones fueron: no existe relación significativa entre la GA y la dimensión tangible de la CS, así mismo, entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en la institución, por lo contrario, existe relación significativa de media intensidad y una media intensidad y directa entre la GA y la dimensión garantía de la CS directa entre la GA y la dimensión confiabilidad de la CS y en la institución, en el mismo sentido, existe media intensidad y directa entre la GA y la dimensión garantía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, tangible, capacidad de respuesta y garantía.

Abstract

The research titled "Administrative management and quality of service in the Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020", aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Municipal Registry of Quevedo property, in the year 2020; for which the application of a positivist paradigm scheme and quantitative approach was necessary, with a correlational scope and a non-experimental design. The results found were: a significance (p-value) of 0.026 is shown, which is less than the established parameter of 0.05, that is, it is concluded that the variables administrative management and quality of service are significantly related. In addition, the correlation coefficient indicates 0.445, being a correlation of medium intensity and direct (positive). The conclusions were: there is no significant relationship between administrative management and the tangible dimension of service quality, likewise, between administrative management and the response capacity dimension of the quality of service in the institution, on the contrary, there is a relationship significant intensity of medium intensity and medium intensity and direct between administrative management and the quality assurance dimension of service direct between administrative management and the reliability dimension of service quality and in the institution, in the same sense, there is medium intensity and direct between the administrative management and the dimension guaranteeing the quality of the service in the Municipal Registry of the property of Quevedo, in the year 2020.

Keywords: Administrative management, service quality, tangible, responsiveness and guarantee.

I.INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos con mayor atención de los ciudadanos son los relacionados a la salud pública, la educación pública, la justicia y los servicios que provee el Estado a nivel central, regional y municipal (Romano et al., 2020). Estos servicios que se mencionan son: el tratamiento de aguas residuales, agua potable, los servicios tributarios, la seguridad ciudadana y los registros civiles, entre otros (Gobierno de la provincia de Salta, 2017).

En Latinoamérica, la satisfacción experimentada por los ciudadanos ante los servicios del Estado ha mostrado un promedio regional de un nivel medio (4,6) en 2015 a 4,9 en 2018 (en el rango de 0 a 10). Esta evolución creciente se registra en países como Panamá, sin embargo, esta mejora no ha logrado revertir la condición de calidad en el servicio público de los panameños desde el 2015 ya que continúa la insatisfacción de los servicios públicos entregado por el gobierno (Latinobarómetro, 2018).

Las entidades del Estado demandan de tiempo para hacer un trámite lo cual condiciona la CS (Alex & Thomas, 2011; Bruwer, 2014; Jian & Yazdanifard, 2014). Esta característica indica que la reducción de los tiempos demandados por el ciudadano para un trámite conduce a incrementos en la CS o bien público (Escuela de administración pública, 2017).

Estos resultados se relacionan directamente por la dependencia de cada trámite con la presencialidad del ciudadano. En el 2015, el 90% de los trámites eran presenciales, el uso del medio telefónico fue del 7%, principalmente en la solicitud de citas médicas (Función pública de Colombia, 2017). Estas condiciones han generado una disminución en la confianza de los servicios otorgados por el gobierno (Secretaría de Salud, 2012) (Makanuay et al., 2017; Ramakrishnan, 2013). El país con mayor confianza en su gobierno es Jamaica y Panamá, ya que los ciudadanos se muestran con mayor disposición de cumplir los trámites exigidos por norma (Cruz et al., 2018).

En el Ecuador, los Registros de la Propiedad han pasado por un proceso de transformación de entes privados a entes públicos, esto acarreó el atraso en la prestación de servicios registrales, así como la entrega de información registral, ya que el nuevo personal tuvo que pasar por un proceso de capacitación. Los problemas identificados en el Cantón Quevedo fueron: la planificación estratégica y operativa, ha sido ejecutada de manera poco eficiente en los últimos años por que existe falta de recursos para los proyectos, además, hasta el momento en el Registro de la Propiedad se mantiene un manual que describe, valora y clasifica los puestos de trabajo, basado en la estructura anterior, el mismo que tiene un distributivo de puestos deficientes, esto afecta el servicio.

El problema para esta investigación es ¿Cuál es la relación entre la GA y la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020?

La justificación social de esta investigación permite mejorar la experiencia del ciudadano en la institución al reconocer que la calidad es importante para la gestión del tipo administrativa, ya que el servicio que se ofrece al usuario depende en gran medida a la capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad que puede generar el gestor público del Cantón Quevedo a partir de su gestión del tipo administrativa.

Además, la presente investigación se justifica teóricamente ya que se basará la revisión teórica relacionada con la gestión del tipo administrativa y la CS, la cual servirá de aporte a nuevas investigaciones que busquen mejorar la gestión pública similares al Cantón Quevedo.

Así mismo, se cuenta con una justificación práctica ya que se requiere reestructurar los procesos de la gestión del tipo administrativa que se está llevando a cabo en el Cantón Quevedo, para que de esta manera mejore la calidad de los servicios no solamente para el servicio en la municipalidad de Quevedo, sino también para todas las Registradurías, permitiéndoles mejorar sus actividades registrales, adaptándolos de acuerdo a su realidad institucional y objetivos.

Se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GA y la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020. Además, los objetivos específicos son: a) Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión tangible de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; b) Determinar la relación que existe entre la GA y la

dimensión confiabilidad de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; c) Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; d) Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión garantía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; y, e) Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión empatía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Además, la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: H_i : Existe relación positiva y significativa entre la GA y la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020; e, H_0 : No existe relación positiva y significativa entre la GA y la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

II.MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de investigación revisados para esta tesis son:

Canchari (2018) revisó la incidencia e importancia de la GA y la CS en la Oficina Regional de Coordinación de Tacna. Las conclusiones a las que llegó fueron: tanto la gestión del tipo administrativa y la calidad de los servicios en la Coordinación de Tacna están relacionadas de manera directa. De la misma forma, la gestión de la asistencia técnica y CS, muestran una relación directa entre ellas siendo de mucha relevancia para la gestión de la entidad pública. En la misma línea, la documentación administrativa y la CS muestran una incidencia directa, lo cual confirma la importancia de la gestión de documentos.

Esta investigación se muestra como una antecedencia de relevancia ya que confirma de manera concluyente la relación entre la GA realizada, a nivel de sus dimensiones como gestión técnica y documentaria, con la CS. La optimización de estos procesos incrementaría de manera progresiva la calidad percibida por los ciudadanos.

Cervantes (2018) presentó su investigación donde describió la GA y la CS en la gerencia Territorial del Huallaga. Las conclusiones a las que se llegaron fueron: para los usuarios del servicio público la gestión referida a la administración se vincula de manera directa con la calidad percibida por los usuarios al hacer uso del servicio en la Gerencia Territorial Huallaga Central. Además, la gestión del tipo administrativa en la institución es regular según la percepción ciudadana y la calidad de los servicios. Finalmente, la calidad percibida por el servicio en los usuarios es media.

Esta investigación explica la influencia entre la GA y la CS ya que los elementos tangibles como la infraestructura, la fiabilidad y capacidad de respuesta guardan una importante relación con la satisfacción de los usuarios, por lo cual resulta oportuna una propuesta que modele o reestructure la gestión del tipo administrativa en entidades que manifiesten deficiencias en su estructura organizativa, elementos tangibles o fiabilidad.

Sabogal y Vargas (2017) presentaron una investigación donde implementaron estrategias de gestión desde la administración para fortalecer un programa público desde los resultados de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia. Las conclusiones a las que llegaron fueron: Existe la necesidad de cambiar la estructura gerencial de la universidad, se evidenció un general desconocimiento de la legislación interna de la institución. Finalmente, no se cuenta con acciones concretas para la gestión oportuna de la información referente a los usuarios, lo cual hizo oportuno la propuesta de mejora de este programa.

La propuesta de una gestión del tipo administrativa es oportuna debido a las características de la entidad y a sus debilidades administrativas develadas en la investigación, por ello, la reorganización de la estructura gerencial y desconocimiento de la legislación interna de la institución fueron factores decisivos para evidenciar la falencia y necesidad de la institución.

A nivel nacional, Paredes (2018) en su investigación analizó la calidad percibida en el servicio público de transporte de cooperativas de taxis en Esmeraldas, Ecuador. Las conclusiones presentadas fueron: las cooperativas de taxis deben capacitar a su personal para ofrecer un mejor servicio a los usuarios, además los precios deben ser realista para evitar que los usuarios se sientan inconforme con el precio que actualmente pagan. El modelo servqual ayudó a calificar el servicio brindado cuantificando la satisfacción de los usuarios mediante la fiabilidad y capacidad en atender los pedidos o respuesta ante las solicitudes de los ciudadanos.

Esta investigación centra sus conclusiones en la aplicación del modelo de calidad de servicios denominado servqual. Este modelo brinda un acercamiento más preciso a la satisfacción de los usuarios a partir de la fiabilidad y la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos. A ello, es necesario la aplicación del análisis a profundidad de la entidad a través de la técnica FODA con la cual se identifican fortalezas y debilidades.

Lazo y Macas (2018) en su tesis propusieron mejorar la gestión a nivel administrativa en una entidad de servicios para construir mejores procesos a nivel administrativo. Las conclusiones presentadas fueron: Es necesario un pleno conocimiento del manual del trabajador, los procedimientos y políticas con el fin de disminuir los errores operativos. La estructura organizativa de la entidad influye en

la CS brindado ya que otorga una mayor comprensión de los cargos asignados. Finalmente, un plan de capacitación es adecuado para los trabajadores se encuentren plenamente informados, de tal manera que el servicio brindado sea de calidad para el usuario.

Esta investigación centra su aporte a partir del pleno conocimiento de las herramientas administrativas existentes como el manual de funciones, además de resaltar la importancia de un plan de capacitación ya que los trabajadores deben de contar con el conocimiento adecuado para un mejor ejercicio de sus funciones. La CS depende de un adecuado ejercicio de labores de los servidores públicos generando satisfacción del servicio.

Morán (2016) en su investigación analizó el servicio y su calidad en el transporte por medio de buses en la ciudad de Esmeraldas. Las conclusiones entregadas en esta investigación fueron: la falta de control para dar soluciones en los aspectos operativos, además, la deficiente comunicación entre las distintas entidades y el Municipio de Esmeraldas; la inexistencia de una adecuada señalización en cada una de las estaciones o terminales es lo que dificulta el trabajo de los choferes; la falta de educación o preparación de los choferes provocando constantemente maltratos entre sí.

El aporte radica en la identificación de los principales problemas al momento de la entrega del servicio, tales como: la falta de control o supervisión para proponer mejoras en la entrega del servicio, además, una inadecuada infraestructura genera deficiencias en la experiencia de entrega del servicio. Estos problemas en la entidad deben ser identificados para su posterior tratamiento y mejora.

Beltrán y López (2018) mencionan que el principal autor de la administración científica es Frederick Taylor. Esta teoría se preocupó por el desempeño eficiente y el aumento de la productividad, considerando que los resultados eficaces de la entidad se encuentran los siguientes aspectos: la forma, el orden y la especialización de las labores asignadas a cada colaborador (Kiran, 2020).

Esta teoría considera que el buen desempeño de un trabajador debe recompensarse con un premio de acuerdo a su nivel de desempeño reflejado en la producción, generando valor público (Kent, 2016). Adicionalmente, la adaptación

del trabajador con nuevos materiales o instrumentos ayudan a un mejor desempeño (Harmon, 2019).

La fuerza laboral y la creciente diversidad de tipos de trabajadores han acelerado la necesidad de que los ciudadanos y las entidades públicas apoyen a los trabajadores durante toda su experiencia laboral (Kroemer, Kroemer, & Kroemer, 2018). Existe una intersección del tipo de trabajador y el diseño del trabajo, de tal forma que la efectividad del diseño del trabajo puede verse influenciada por los tipos de trabajadores o condiciones laborales en el centro de trabajo (Cadiz, Rineer, & Truxillo, 2019).

Asimismo, la teoría clásica de administración, busca mejorar la eficacia de la entidad por medio de la estructura organizacional (Díaz, Mejía, Rufasto, & Llerena, 2017) donde Henry Fayol es uno de los principales representantes.

Según esta teoría, es necesario que las organizaciones cuenten con jefes que dirijan y organicen sus metas y actividades en función de las necesidades del área (Hoyle, 2009). La gestión se centra en la productividad, desde finales del siglo XIX. La gestión del tipo administrativa tiene como cuatro funciones al planeamiento, organización, dirección y control, las cuales permiten lograr la eficiencia en el servicio entregado (Martínez, 2016).

La eficiencia en el uso de la infraestructura y la adecuada manipulación de los recursos, y más aún, cuando es el Estado el que debe atender la problemática ciudadana, para lo cual se necesita contar con infraestructura, equipamiento y capacitación en los trabajadores para el mejor funcionamiento de la GA de tal forma que contribuya a las necesidades de la ciudadanía (Pérez, 2002).

La calidad reflejada en el servicio asegura alcanzar la satisfacción experimentada por el ciudadano, la cual se logra cuando se mejora la calidad y la accesibilidad a los servicios públicos, dando soluciones efectivas ante los problemas existentes en la sociedad. Por ello, gestión por resultados se define como la función de crear valor público en las organizaciones públicas, a fin de alcanzar la eficacia por el desempeño de sus responsabilidades (Pareja, 2018).

La eficacia de las decisiones, muchas veces requiere que no todos los asuntos son consultados a la ciudadanía no siendo necesario la participación de la colectividad.

El uso de TICs es muy importante para ejercer actividades públicas ya que el ciudadano no sólo es un agente pasivo de la información, sino también que exige a través de los medios o canales de comunicación. En este caso la tecnología se transforma en una herramienta de calidad en el servicio público (Carro & González, 2012).

La transparencia de en la Gestión Pública genera valor público en los ciudadanos y logre la CS alcanzando la satisfacción de sus necesidades contribuye a la interacción del ciudadano con la entidad del estado. La transparencia es un valor a practicar en la actividad diaria en beneficio de los usuarios e incluso en momentos de la evaluación y de los resultados, convirtiéndola en una política pública ligados al beneficio de la comunidad (López & Vega, 2015)

Según Chiavenato (2004), la administración es la etapa de planeación, requerimiento y gestión de los recursos para lograr los objetivos metas de la organización. En este sentido Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) mencionan que lograr las metas planificadas para la organización es necesario conservar un lugar de trabajo adecuado; implementando actividades de manera eficaz, además de considerar las cinco actividades en el personal: selección, contratación y evaluación del desempeño.

Las dimensiones de la GA son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Según Cano (2017) la gestión del tipo administrativa guarda una alta importancia el desempeño de las organizaciones. La dimensión de planeación, es el proceso que se da inicio con la aprobación de los instrumentos derivados de las decisiones de planificación. Estos instrumentos son necesarios para la solución de las necesidades que nacen a partir de cada dificultad. Esta dimensión comienza con la identificación del problema, después de ello, se fijan las normas de decisión, se asegura las prioridades según su prioridad, considerando las opciones y elegir las mejores propuestas de solución considerando las limitaciones de la entidad. Los indicadores para la dimensión planeación son: estrategias, identificación de metas y expectativas de los ciudadanos (Cano, 2017).

La organización, es un proceso que relaciona los recursos con las que cuenta la entidad, a fin de poder alcanzar las metas proyectadas y tener posibilidad de lograr soluciones a las deficiencias identificadas. La organización es el procedimiento de

la administración que establecen las funciones que le corresponde a cada trabajador. La ejecución de las funciones deberá tener cuotas de innovación apropiadas para la rentabilidad empresarial, así como alcanzar la eficacia de los trabajadores. Los indicadores son: los bienes, los servicios, la orientación, los logros, la gestión de recursos y funciones (Cano, 2017).

La dimensión de dirección, este procedimiento compromete la comunicación hacia los trabajadores. Una adecuada dirección comienza con adecuado ambiente de trabajo, alcanzando un buen desempeño de los trabajadores. La dirección se concibe un adecuado comportamiento a nivel organizacional con responsabilidad, trabajo motivación y liderazgo en cada equipo de trabajo. Los indicadores de la dimensión dirección son los siguientes: la organización y los procesos, el funcionamiento y gestión (Cano, 2017).

La dimensión de Control, considera la cuantificación del avance de los trabajadores para el logro de las metas. A través de la evaluación los trabajadores son medidos. Esta dimensión ayuda a comprobar y evaluar las funciones deficientes en los trabajadores, para medir el desempeño. La importancia del control radica en la revisión de la ejecución previos al cumplimiento de objetivos. Los indicadores para esta dimensión son: Funcionamiento, Operación y gestión y Exigencias (Cano, 2017).

En cuanto a la CS, según Sánchez (2013) la calidad es una conducta formada por los trabajadores o acciones ejecutadas de manera correcta. La calidad ofrece al usuario cliente un servicio oportuno. Según Vargas y Aldana (2015) CS es un procedimiento en el que el usuario enfrenta sus perspectivas del servicio con lo recibido.

La Teoría de Deming, es la más apropiada para explicar la calidad en las organizaciones. Según Carro y Gonzáles (2012) cada organización está compuesta por procedimientos y trabajadores que se interrelacionan para formar un sistema. Para el logro de las metas de cada trabajador es necesario la gestión y estabilidad de cada integrante del sistema.

Según Chacón y Rugel (2018), la teoría de la calidad total analiza la calidad con mecanismos básicos como la teoría de causa y efecto de Pareto, el cual ayuda a

reconocer las causas y efectos de un problema. Las dimensiones son: Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía y Empatía.

El Modelo Servqual se encarga de medir la CS a través percepciones de los usuarios, considerando la revisión de las siguientes dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

Según Matsumoto (2014), el modelo servqual explica que la dimensión Tangible, se refiere a los bienes materiales, estructura y servicio brindado por los trabajadores. Se resaltan las buenas condiciones de estructura, los equipos de trabajo, además de eficiencia que permitan la satisfacción de los ciudadanos. En esta dimensión se evalúa: el bien y servicio, el profesionalismo de los trabajadores, la empatía percibida e igualdad en el trato.

La dimensión confiabilidad se fundamenta en la confianza, es decir, el cumplimiento de la entidad pública con la misión establecida por la empresa. Las dimensiones son: asistir con la información necesaria, el uso del tiempo prudente y la atención los requerimientos (Matsumoto, 2014).

La dimensión capacidad de respuesta, se refiere atención oportuna en los servicios de manera oportuno, a fin de hacer brindar el servicio dentro del plazo estimado por el usuario. Las dimensiones son: periodo de entrega del servicio, la atención prestada y Tiempo (Matsumoto, 2014).

La dimensión garantía, se refiere a la seguridad que transmiten los trabajadores hacia los ciudadanos. Se considera que las destrezas de los servidores son fundamentales para que se trasmita la garantía del servicio al usuario, por ello es relevante el uso de destrezas para brindar un buen servicio (Matsumoto, 2014). Los indicadores a esta dimensión son: los procedimientos establecidos por la institución y normativas vigentes.

La dimensión empatía, indica que es necesario ser empáticos frente a los ciudadanos siendo importante para la entidad, así mismo, se deberá adaptarse a las necesidades de los ciudadanos. Las dimensiones son: Accesibilidad e información (Matsumoto, 2014).

Uno de los objetivos institucionales de un gobierno es la entrega de servicios públicos, con condiciones mínimas de calidad. Para esto, existen mecanismos para

alcanzar la calidad en los servicios públicos, para ello, toda Administración Pública debe realizar las mejoras en sus procesos con el fin de revertir tal situación (Ministerio del trabajo de Ecuador, 2020).

Los países iberoamericanos desarrollaron marcos normativos para la satisfacción de los ciudadanos, para satisfacer las necesidades de los usuarios. En este contexto, se consideran mejorar los servicios públicos respetando criterios de medición, orientaciones y eficacia (CLAD, 2008).

Las definiciones necesarias para el estudio son: Según Evans & Lindsay (2005) la gestión del tipo administrativa son las acciones que permiten hacer uso de los recursos de una empresa para alcanzar el objetivo planificado.

Asimismo, Mendoza-Briones (2017) explica que la gestión desde la administración es la responsable de cualquier procedimiento realizado en la entidad. Además, este proceso debe considerar las siguientes premisas: exactitud, disminuir los costos ocasionados, y procurar la confianza del usuario.

Las definiciones de la variable CS son: Según Duque (2005) la calidad es entendida como la satisfacción de los ciudadanos al satisfacer sus necesidades, además es la aptitud de los trabajadores en cuanto se entrega el servicio al usuario.

Además, la CS es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios por la atención brindada en la entidad. (Dos Santos, 2015).

Finalmente, la calidad es la característica de la satisfacción de las necesidades, siendo esta de manera efectiva y con el mejor uso de los recursos públicos siendo esta de manera efectiva (Dos Santos, 2015).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

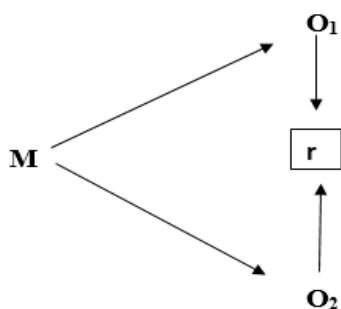
Esta tesis es positivista y el enfoque cuantitativo, debido a que se utilizará el análisis estadístico, además del análisis inferencial con la contrastación de hipótesis, identificado patrones de comportamiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Este proyecto de tesis analizó datos cuantitativos sobre las variables GA y CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo en el año 2020, con sus respectivos dimensiones e indicadores.

Fue una investigación cuantitativa porque se medirán fenómenos de estudio y se analizará los datos mediante instrumentos validados estadísticamente (Bernal, 2010).

El alcance fue correlacional, debido a que los objetivos de esta tesis requiere la determinación de una relación entre variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Fue de un diseño no experimental, porque no fueron manipulados las variables de estudio, describiéndolas desde su realidad habitual (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



Dónde:

M: Muestra.

O1: Variable 1: Gestión administrativa.

O2: Variable 2: Calidad del servicio

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión administrativa

Chiavenato (2004), la administración se refiere al procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar la entidad organización para lograr las metas de la organización.

La gestión del tipo administrativa son prácticas ligadas a la producción de productos y servicios en el sector público o privado. Se define en términos de cuatro funciones: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, las cuales son necesarias para lograr los objetivos de la institución, las cuales permiten lograr la eficiencia en el servicio entregado (Martínez, 2016).

Variable: Calidad del servicio.

Vargas y Aldana (2015) CS es un procedimiento por el cual el ciudadano compara sus perspectivas con las apreciaciones del servicio recibido.

El Modelo Servqual utilizado mide la calidad del servicio considerando las experiencias de los usuarios, en base a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población fue integrada por personas que cuentan con características similares. Así mismo, la muestra es una parte de la población sobre el cual se describirá su comportamiento en base a la aplicación de instrumentos (López, 2004).

En el presente proyecto de tesis, la población fue formada el personal administrativo y operativo de las diferentes áreas del Registro de la Propiedad de Quevedo en un número de 25 trabajadores, tal como sigue:

Tabla 1

Población de Estudio del Registro de la Propiedad de Quevedo

N°	Unidad	Número de funcionarios
01	Revisión	11
02	Inscripción	5
03	Certificación	4
04	Administrativo	5
Total		25

Fuente: Elaboración propia

Para la inclusión de individuos en la población se tendrá en cuenta:

- 1) Personal que labore en las áreas de revisión, inscripción, certificación y administrativo del registro de la Propiedad de Quevedo;
- 2) Trabajadores con más de un año en la institución.

Para la exclusión de individuos en la población se tendrá en cuenta:

- 1) Personal que no labore en las áreas de revisión, inscripción, certificación y administrativo del registro de la Propiedad de Quevedo;
- 2) Trabajadores con menos de un año en la institución.

La muestra es la misma que la población por ser corta en número, por lo que se aplicó un estudio censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ramirez y Swerg (2012), la encuesta es aplicado para recolectar información de los participantes lo cual es necesario para verificar las hipótesis planteadas.

La encuesta aplicó la escala del tipo Likert, lo cual servirá para comprender las relaciones entre las variables.

El instrumento aplicado, según Ramirez y Swerg (2012), es el cuestionario el cual contiene un conjunto de interrogantes aplicado a la muestra.

Para la validez se consideró expertos en GA en el Registro de la Propiedad y CS en el sector público, a quienes se les solicitó la validación mediante el juicio de expertos en la materia de investigación; teniendo a los siguientes expertos:

- Msc. Adolfo Ramírez Chávez, Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Msc Mónica Cristina Recalde Pacheco, directora Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache.
- MSc. Sandra Daza, Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La validez de los instrumentos aplicados requirió el uso del marco teórico, mediante la Operacionalización de las variables.

La validez de constructo consiste en el sustento de los autores que fueron debidamente citados.

En cuanto a la confiabilidad se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach. Para ello, se aplicó una prueba piloto la cual fue de 10 trabajadores. El resultado fue para la GA de 0.991 y para la CS fue de 0.767, es decir, los instrumentos son los adecuados.

La fórmula del alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza el ítem i

S_T^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

Los resultados obtenidos son:

Tabla 2

Casos procesados

		N	%
	Válido	10	100.0
Casos	Excluido	71	00.0
	Total	81	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Fiabilidad - Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.991	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Fiabilidad - CS

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

Fuente: Elaboración propia

La conclusión es que ambos instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

- 1) Análisis de teorías respecto a las variables;
- 2) Aplicación de instrumentos;
- 3) Interpretación de resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

- Se utilizó la prueba Kolmogórov Smirnov con el fin de identificar la existencia de una distribución normal en los datos obtenidos, con la cual se podrá asegurar la posibilidad de inferencia estadística en los datos.
- Se aplicó el SPSS versión 24, para probar la hipótesis de normalidad.

Pruebas finales: Se aplicó la correlación Rho de Spearman (Bernal, 2010).

Visualización de datos: Para analizar la correlación se usó la estadística descriptiva; entre otros, los cuales servirán para los resultados.

Análisis de datos: Se aplicó estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Se aplicó el consentimiento informado, es decir, indicándoles los derechos de los informantes.

Privacidad de la información: Los autores de la presente investigación cautelaron la información obtenida respecto a las variables de estudio.

Credibilidad: Se asegura la credibilidad y la validez del diseño, métodos e instrumentos.

IV.RESULTADOS

Pruebas de Normalidad

Ho: La variable GA cuenta con una distribución normal.

Ha: La variable GA no cuenta con una distribución normal.

Tabla 5.
Estadísticos descriptivos de GA

N	Válido	25
	Perdidos	3
Asimetría		-1,053
Curtosis		,834

Fuente: Extraído del SPSS.

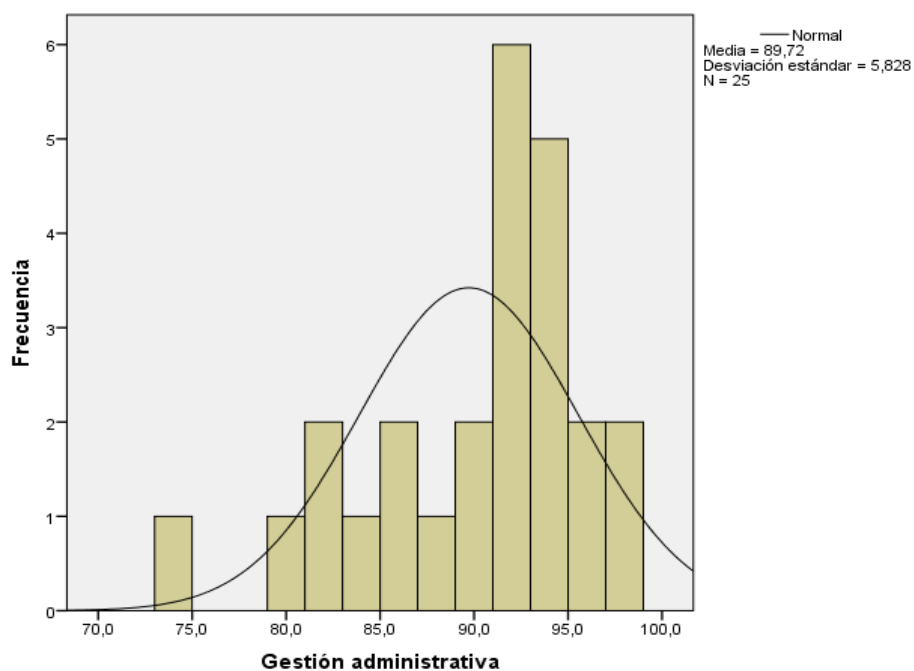


Figura 1. Histograma de gestión administrativa

Tabla 6. K-S de GA

	GA
N	25
Estadístico de prueba	,199
Sig. asintótica (bilateral)	,012 ^a

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

La variable GA tiene una asimetría de -1,053 y curtosis 0,834, lo que significa una distribución no normal, estos resultados evidencian una significancia de 0,012 la cual es menor al valor de prueba 0,05, concluyendo que la GA no distribuye normal.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de CS

N	Válido	25
	Perdidos	3
Asimetría		-,969
Curtosis		1,254

Fuente: Información procesada en SPSS.

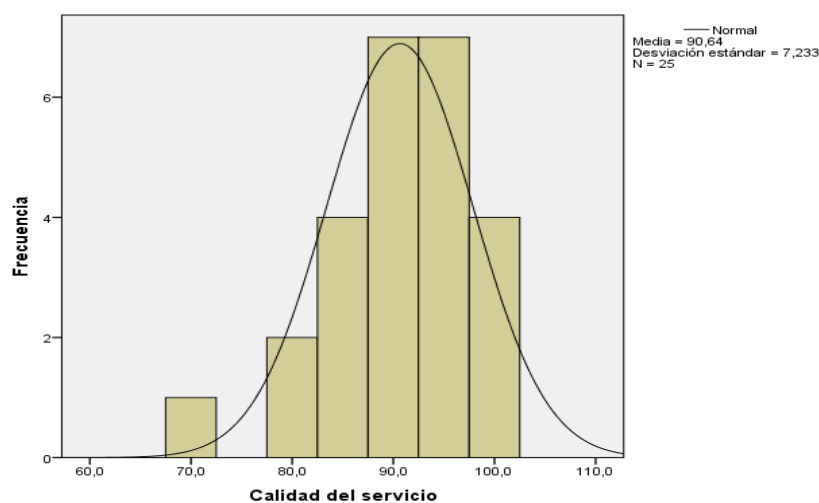


Figura 2. Histograma de CS

Tabla 8. K-S de CS

	CS
Estadístico de prueba	,127
Sig. asintótica (bilateral)	,200 ^{a,b}

a. Corrección de significación de Lilliefors.

b. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

La variable GA presenta una asimetría de -0,969 y una curtosis 1,254, lo que indica una distribución normal, así mismo, el K-S evidencia una significancia de 0,200 la

cual es mayor al valor de prueba 0,05, concluyendo que, la variable GA distribuye normal.

Estos resultados muestran que es necesario la aplicación de estadísticos no paramétrico, es decir, Rho Spearman.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la GA y la CS en el Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la CS se relacionan de manera significativa.

Tabla 9. Correlaciones Rho Spearman de GA y CS

		GA	CS
Rho Spearman	de GA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445*
	CS	Coeficiente de correlación	,445*
		Sig. (bilateral)	,026

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Se muestra una significancia de 0,026, es decir, se rechaza la hipótesis nula concluyendo que las variables se relacionan. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,445, siendo una correlación de intensidad media y positiva.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión tangible de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la dimensión tangible de la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la dimensión tangible de la CS se relacionan de manera significativa.

Tabla 10. Correlaciones Rho Spearman de GA y tangibles

		Gestión		
		administrativa	Tangibles	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,346
		Sig. (bilateral)	.	,090
	Tangibles	Coeficiente de correlación	,346	1,000
		Sig. (bilateral)	,090	.

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Existe una significancia de 0,09, es decir se rechazar la hipótesis nula concluyendo que las variables no se relacionan.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión confiabilidad de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la dimensión confiabilidad de la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la dimensión confiabilidad de la CS se relacionan de manera significativa.

Tabla 11. Correlaciones Rho Spearman de GA y confiabilidad

		Gestión		
		administrativa	Confiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,492*
		Sig. (bilateral)	.	,013
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,492*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Se muestra una significancia de 0,013, es decir, se rechaza la hipótesis nula concluyendo que las variables se relacionan. Además, hay una correlación de 0,492, siendo de media intensidad y positiva.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS se relacionan de manera significativa.

Tabla 12. Correlaciones Rho Spearman de GA y capacidad de respuesta

		Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,228
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,228
		Sig. (bilateral)	,273

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Se muestra una significancia de 0,273, es decir, se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables no se relacionan.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión garantía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la dimensión garantía de la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la dimensión garantía de la CS se relacionan de manera significativa.

Tabla 13. Correlaciones Rho Spearman de GA y garantía

			GA	Garantía
Rho de Spearman	GA	Coeficiente de correlación	1,000	,410*
		Sig. (bilateral)	.	,042
	Garantía	Coeficiente de correlación	,410*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Se muestra una significancia de 0,042, es decir, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que las variables se relacionan. La correlación indica un 0,410, siendo una correlación de media intensidad y positiva.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la GA y la dimensión empatía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Ho: La variable GA y la dimensión empatía de la CS no se relacionan de manera significativa.

Ha: La variable GA y la dimensión empatía de la CS se relacionan de manera significativa

Tabla 14. Correlaciones Rho Spearman de GA y empatía

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,161
		Sig. (bilateral)	.	,443
	Empatía	Coeficiente de correlación	,161	1,000
		Sig. (bilateral)	,443	.

Fuente: Información procesada en SPSS.

Interpretación:

Se muestra una significancia de 0,443, es decir, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que las variables no se relacionan.

V.DISCUSIÓN

La gestión del tipo administrativa y CS tienen una sig. de 0,026, es decir, las variables se relacionan. Además, la GA y la CS en el Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo cuentan con una correlación (0,445) de media intensidad y directa (positiva), la cual se puede explicar al observar las dimensiones de confiabilidad y garantía. Similar resultado mostró Canchari (2018) donde encontró una relación directa entre la documentación administrativa y CS lo cual evidencia una alta importancia de la gestión de documentos en la CS ya que la optimización de estos procesos incrementará la calidad percibida por los ciudadanos. De la misma forma Cervantes (2018) muestra similar resultados ya que analizó y encontró relación regular entre la GA y la CS, por lo cual resulta oportuna presentar propuestas que reestructure la gestión del tipo administrativa para incrementar la CS. En la misma línea, la teoría de Beltrán y López (2018) confirma que el trabajo eficiente se traduce en resultados eficaces de una entidad ya que una mejor gestión del tipo administrativa en sus diferentes dimensiones se traduciría en una mejor calidad en el servicio.

Además, no hay relación entre la GA y la dimensión tangible en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo. Estos resultados son divergentes a los hallados por Cervantes (2018) ya que se evidenció una alta relación entre las variables debido a la infraestructura con que cuenta la institución, esto se puede explicar ya que la Gerencia Territorial Huallaga Central cuenta con mayor inversión en infraestructura lo cual influye en una mejor CS. Este resultado se contradice con Pareja (2018) quien afirma que la gestión y la CS aseguran la satisfacción del ciudadano, probablemente se deba a que la gestión del tipo administrativa en el estado cuenta con debilidades relacionados a la estructura del Estado.

En contraste, si se encontró una relación de media intensidad entre la GA y la dimensión confiabilidad. De la misma forma, Morán (2016) muestra sus resultados donde resalta la confiabilidad en los procesos para una mejor CS, así como la falta de control para dar soluciones en las acciones operativas, además, una deficiente comunicación entre los servidores públicos genera una gran debilidad institucional, así como, la supervisión en cada una de las funciones conlleva a mejoras en la entrega del servicio. Este resultado se alinea a lo concluido por Carro y Gonzáles (2012) quienes afirman que la eficacia de las decisiones en la gestión del tipo

administrativa a través del uso de TICs es importante para las actividades públicas que generen confiabilidad de la CS.

Además, los resultados mostraron que no existe relación entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo. En este sentido, Beltrán y López (2018) muestra que el orden y la especialización de las labores tiene como resultado una mejor respuesta en los trámites solicitados generando una mejor CS. Así mismo, la mejora en la infraestructura y una adecuada manipulación de los recursos puede incrementar la calidad de los servicios para lo cual es necesario una adecuada capacitación a los trabajadores, de la misma forma Cano (2017) muestra que la planeación considera a las estrategias, metas y expectativas de los usuarios, por ello, contar con una adecuada capacidad de respuesta es necesario en una entidad pública. En este mismo sentido, Sánchez (2013) explica que la calidad es una conducta de los trabajadores que por medio de acciones satisface los requerimientos del usuario, para lo cual es necesario contar con procedimientos que mejoren la capacidad de respuesta, y por ende la CS recibida. Este resultado es contrario a lo hallado por López y Vega (2015) quienes afirman que la gestión pública de generar valor en los ciudadanos para alcanzar la calidad, es decir, la gestión del tipo administrativa debe generar capacidad de respuesta apropiada para alcanzar la calidad esperada del servicio otorgado. Esta diferencia se podría deber a que la gestión en el Estado no cuenta con los recursos suficientes tanto tecnológicos y de infraestructura para alcanzar niveles adecuados de respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

En sentido contrario, se encontró que existe relación de media intensidad y directa entre la gestión del tipo administrativa y la dimensión garantía. Contrariamente a estos resultados, Sabogal y Vargas (2017) evidenciaron resultados donde el desconocimiento de la legislación es una debilidad y no muestra relación significativa, así como esta, la institución evidencia falencias y necesidad de reorganización en la estructura gerencial para que la institución experimente mejores resultados en la calidad. De la misma forma, Lazo y Macas (2018) tuvieron como resultados que la estructura organizativa de la entidad influye en la CS brindada otorgando una mayor comprensión de los cargos asignados y por ende un mejor desempeño en sus funciones, impactando de manera positiva en la CS. La teoría de Chiavenato (2004) considera relevante a la planeación, requerimiento

y gestión para que la organización logre alcanzar las metas institucionales, mostrando la importancia que tiene la dimensión garantía en la CS. Estos resultados, también, confirman lo descrito por Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) quienes confirman que la GA de la entidad debe garantizar las metas planificadas por la organización de manera que alcance la mejora en la CS institucional.

Finalmente, se evidenció que no existe relación entre la GA y la dimensión empatía en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo. Esta debilidad institucional, la resalta Paredes (2018) quien evidenció los prestadores del servicio deben estar capacitados para ofrecer un mejor servicio a los usuarios para lo cual el modelo servqual ayudó a cuantificar la satisfacción de los usuarios, así mismo la aplicación de la técnica FODA permitió identificar fortalezas y debilidades en la institución. Este resultado es contrario a lo descrito por Chacón y Rugel (2018) quienes consideran a la empatía, entre otros, como medios canalizadores, sin embargo, en el caso de esta investigación se puede asegurar que la empatía es una debilidad en la mayoría de servidores públicos, lo cual representa una importante debilidad para alcanzar la calidad en el servicio.

VI.CONCLUSIONES

Primera: Existe relación de mediana intensidad y directa entre la GA y la CS en el Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo, en el año 2020.

Segunda: No existe relación entre la GA y la dimensión tangible de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Tercera: Existe relación de media intensidad y directa entre la GA y la dimensión confiabilidad de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Cuarta: No existe relación entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Quinta: Existe relación de media intensidad y directa entre la GA y la dimensión garantía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Sexta: No existe relación entre la GA y la dimensión empatía de la CS en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, en el año 2020.

VII.RECOMENDACIONES

Se recomienda al alcalde del Cantón Quevedo potenciar la GA y la CS en el Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo mediante capacitaciones que aborden las dimensiones estudiadas.

Los jefes de cada área deben fortalecer capacidades de los colaboradores, además mejorar la infraestructura del Registro Municipal de la propiedad de Quevedo.

Las autoridades deben gestionar los recursos en la GA para incrementar la relación encontrada entre la confiabilidad y la GA.

Se recomienda a los jefes de áreas supervisar el tiempo asignado a cada tarea para mejorar la capacidad de respuesta del servidor público.

Se recomienda reformar los procedimientos en la GA para incrementar la garantía percibida.

Se recomienda que todo el personal participe en un curso de atención al usuario en el sector público con la finalidad de mejorar la atención brindada.

REFERENCIAS

- Beltrán , J., & López , J. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín, Colombia: Universidad Católica Luis Amigó. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329862790_Evolucion_Administracion/link/5d09091f299bf1f539ce6c6b/download
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bruwer, J. (2014). Service Quality Perception and Satisfaction: Buying Behaviour Prediction in an Australian Festivalscape. *International Journal of Tourism Research*, 76-86. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/259683378_Service_Quality_Perception_and_Satisfaction_Buying_Behaviour_Prediction_in_an_Australian_Festivalscape
- Cadiz, D., Rineer, J., & Truxillo, D. (2019). Chapter 11 - Lifespan Perspectives on Job and Work Design. En *Work Across the Lifespan* (págs. 263-290). Academic Press. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128127568000116>
- Canchari, I. (2018). *Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna - ONPE, 2016*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35136>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Carro, R., & González , D. (2012). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2016). *Educación Superior de Iberoamérica*. Santiago de Chile, Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo. Obtenido de <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2018/09/educacion-superior-en-iberoamerica-informe-2016.pdf>
- Cervantes , S. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017*. Tarapoto , Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39992>

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de calidad. *Espacios*, 1-14.
- Chiavenato, E. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador.
- Dhanya, A., & Sam, T. (2016). Impact of Product Quality, Service Quality and Contextual Experience on Customer Perceived Value and Future Buying Intentions. *European Journal of Business and Management*, 307-315. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234624042.pdf>
- Díaz, S., Mejía, E., Rufasto, D., & Llerena, J. (2017). *Teoría clásica de la administración*. México.
- Djong, M., Armanu, R., & Solimun. (2017). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SERVICE FAIRNESS ON PUBLIC SATISFACTION AND TRUST: A STUDY ON THE USERS OF PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF JAYAPURA CITY GOVERNMENT OF PAPUA PROVINCE. *RJOAS*, 283-288. Obtenido de https://rjoas.com/issue-2017-06/article_33.pdf
- Dos Santos, M. (2015). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 79-95.
- Duarte, J. (2016). *Calidad de servicio*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Inovar*, 1-24.
- Escuela de Administración Pública. (2017). *Preocupación por la calidad y orientación al ciudadano-cliente*. Murcia, España: Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia. Obtenido de [https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=preocupacion_calidad.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=52271&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m15012,15030](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=preocupacion_calidad.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=52271&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m15012,15030)
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Fundamentos de la calidad. filosofías y marcos de sugerencia de la calidad*. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

- Función Pública de Colombia. (2017). *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Cali, Colombia: Grupo de Servicio al Ciudadano. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- Gobierno de la provincia de Salta. (2017). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Salta, Argentina: Secretaría de la Función Pública. Obtenido de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Harmon, P. (2019). Chapter 12 - Incremental improvement with Lean and Six Sigma. En *Business Process Change. A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals* (págs. 283-314). Morgan Kaufman. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128158470000121>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Hoyle, D. (2009). Chapter 8 - A Process Approach. En *ISO 9000 Quality Systems Handbook - updated for the ISO 9001:2008 standard* (págs. 137-171). Butterworth Heinemann. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9781856176842000086>
- Instituto de Estudios Constitucionales del Estado . (2018). *Impacto de la corrupción en los derechos humanos*. Querétano, México: Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétano. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37786.pdf>
- Kent, R. (2016). Chapter 1 - Introduction to quality management. En *Quality Management in Plastics Processing* (págs. 3-26). Elsevier. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081020821500010>
- Kiran, D. (2020). Chapter 11 - Kaizen and continuous improvement. En *Work Organization and Methods Engineering for Productivity* (págs. 155-161). Butterwood Hernevan. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978012819956500011X>

- Kroemer, K., Kroemer, H., & Kroemer, A. (2018). Chapter 11 - The Individual Within an Organization. En *Ergonomics* (págs. 473-498). Academic Press.
Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128132968000116>
- Latinbarómetro. (2018). *Informe 2018*. Santiago de Chile, Chile: Corporación Latinbarómetro. Obtenido de https://www.latinobarometro.org/latdocs/INFORME_2018_LATINOBAROMETRO.pdf
- Lazo, K., & Macas, P. (2018). *Propuestas de mejoras en gestión administrativa en el empresa Modermueble SA, ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28047/1/Propuestas-deMejoras-en-Gestion-Administrativa-en-la-empresa-Modermueble-S.A.Ciudad-de-Guayaqui.pdf>
- López, B., & Vega, C. (2015). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano. *Innovag*.
- López, P. (2004). Population, sample and sampling. *Punto Cero - Cochabamba*.
- Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. En *Una mirada interdisciplinaria en relación a la prestación de los servicios públicos*. Universidad de Cuenca.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 181-209.
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Ministerio del trabajo de Ecuador. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor públicos*. Quito.
- Mollie, C., Noam, L., & Zechmeister, E. (2018). *Cultura política de la democracia en las Américas, 2016/2017. Un estudio comparado sobre democracia y gobernabilidad*. Nashville, EEUU: USAID. Obtenido de https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2016/AB2016-17_Comparative_Report_Spanish_V7_W_04.15.19.pdf

- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeralda desde la óptica del usuario*. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/702>
- Nogueroles, N. (27 de noviembre de 2009). *La profesión de Registrador de la Propiedad*. Obtenido de Abogare web site: <http://www.abogares.com/?p=215>
- Paredes , K. (2018). *Análisis a la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario*. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1520>
- Pareja, A. (2018). Simplificando vidas. Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos. *BID*.
- Pérez, R. (2002). Un modelo de uso eficiente de las infraestructuras públicas. *Fundamentos de análisis económico*.
- Ramakrishnan. (2013). *Delivery of Public Services-The way Forward*. India: Agni School of Business Excellence. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/256055827_Delivery_of_Public_Services_-_The_Way_Forward
- Ramirez, F. H., & Swerg, A. M. (2012). *Research Methodology: More than a recipe*. Universidad EAFIT, Medellín.
- Romano, G., Cunha, D., Cunha, R., & Carosi, L. (2020). Waste services' performance assessment: The case of Tuscany, Italy. *Waste Management*, 573-584. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956053X20305201>
- Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 51-72.

- Secretaría de Salud. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. México: Ministerio de Salud. Obtenido de http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio. conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Zhao, L., & Yazdanifard, R. (2014). The Overall Review of Perceived Quality Determinants: Which are the Most Significant Indicators? *Global journal of human - social science: economics*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/268277949_The_Overall_Review_of_Perceived_Quality_Determinants_Which_are_the_Most_Significant_Indicators

ANEXOS

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Gestión administrativa	Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.	La gestión administrativa es un conjunto de prácticas ligados a la producción y a la distribución de bienes y servicios. Se define en términos de cuatro funciones: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, las cuales sirven para determinar y lograr los objetivos institucionales, las cuales permiten lograr la eficiencia en el servicio entregado (Martínez, 2016).	Planificación	Estrategias aplicadas	Siempre			
				Logro de metas				
				Necesidades y expectativas				
			Organización	Bienes y servicios		Casi siempre		
				Orientación				
				Logros				
				Manejo de recursos				
			Dirección	Funciones y atribuciones			A veces	
				Organización y procesos				
				Funcionamiento y gestión				
Control	Funcionamiento	Casi nunca						
	Operación y gestión							
	Exigencias							
	Bienes y servicios		Nunca					
Calidad del servicio	Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.			El Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).	Tangibles	Profesionalismo y empatía		
						Igualdad en el trato		
						Brindar información		
					Confiabilidad	Tiempo	Nunca	
						Atención y resultado		
					Capacidad de respuesta	Período		Nunca
		Atención y tiempo						
		Garantía			Procedimiento y normativa	Nunca		
					Seguridad en la entrega			
		Empatía	Accesibilidad e información		Nunca			
Confianza								
Atención								

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD DE QUEVEDO, 2020

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el registro Municipal de la Propiedad de Quevedo, en el año 2020.

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

PUNTAJE	CÓDIGO	CATEGORIA
5	S	Siempre
4	CS	Casi Siempre
3	AV	A veces
2	CN	Casi Nunca
1	N	Nunca

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES / ÍTEMS		ESCALA				
		5	4	3	2	1
Planificación						
1	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.					
2	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas institucionales.					
3	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.					
4	La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.					
5	La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.					
Organización		5	4	3	2	1
6	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.					
7	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.					
8	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.					
9	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.					
10	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.					
Dirección		5	4	3	2	1
11	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.					

12	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área.					
13	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.					
14	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.					
15	Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo					
Control		5	4	3	2	1
16	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.					
17	Los responsables de cada oficina supervisan a los colaboradores en las jornadas laborales.					
18	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.					
19	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
20	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.					
VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO						
Tangibles		5	4	3	2	1
1	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.					
2	La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.					
3	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.					
4	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.					
Confiabilidad		5	4	3	2	1
5	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.					
6	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.					
7	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las solicitudes realizadas por los usuarios.					
8	La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.					
Capacidad de respuesta		5	4	3	2	1
9	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.					
10	El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.					
11	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.					
12	Las funciones asignadas a los colaboradores son acorde a sus capacidades.					
Garantía		5	4	3	2	1
13	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.					
14	Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.					
15	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.					
16	Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.					
Empatía		5	4	3	2	1
17	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.					
18	La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.					
19	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.					
20	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.					

Anexo 4. Validación de instrumentos de recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

DASA SUAREZ SANDRA KARINA		
Nombre del juez:		
Grado profesional:	Maestría (X)	
	Doctor ()	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)
	Social ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA BABAHoyo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

Experiencia en Investigación: Artículos Científicos: LOMA DIGITAL en el siglo 21; Niveles de rendimientos Académicos en Estudiantes de habla y turismo y Comunicación social en la Universidad de Babahoyo

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INVENTARIO

Nombre del instrumento:	Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020
Autor:	Alvarado Onofre Robert Lenin
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo
Significación:	Está compuesta por 40 items, divididos en dos dimensiones, gestión administrativa (20 items) y calidad del servicio (20 items).

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Control	Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.
Calidad del servicio	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Garantía Empatía	Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento "Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020.

Gestión administrativa

Primera dimensión: Planificación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias aplicadas	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.	4	4	4	
Logro de metas	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas institucionales.	4	4	4	
	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.	3	3	3	
Necesidades y expectativas	La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.	4	4	4	
	La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.	3	3	3	

Segunda dimensión: Organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Bienes y servicios	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.	3	3	3	
Orientación	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.	3	3	3	
Logros	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.	3	3	3	
Manejo de recursos	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
Funciones y atribuciones	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.	3	3	3	

Tercera dimensión: Dirección

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización y procesos	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.	4	4	4	
	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área.	3	3	3	
Funcionamiento y gestión	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	3	3	3	
	Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo.	3	3	3	

Cuarta dimensión: Control

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funcionamiento	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.	3	3	3	
	Los responsables de cada oficina supervisan a los colaboradores en las jornadas laborales.	3	3	3	
Operación y gestión	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.	3	3	3	
Exigencias	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.	3	3	3	
	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.	3	3	3	

Calidad del servicio

Primera dimensión: Tangibles

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bienes y servicios	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.	3	3	3	
	La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.	4	4	4	
Profesionalismo y empatía	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.	3	3	3	

Igualdad en el trato	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.	4	4	4	
----------------------	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar información	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.	4	4	4	
Tiempo	Los servicios brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.	3	3	3	
Atención y resultado	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las solicitudes realizadas por los usuarios.	3	3	3	
	La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Período	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.	3	3	3	
	El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.	3	3	3	
Atención y tiempo	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.	3	3	3	

Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.	3	3	3	
--	---	---	---	--

Cuarta dimensión: Garantía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento y normativa	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.	4	4	4	
	Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.	3	3	3	
Seguridad en la entrega	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
	Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.				

Quinta dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad e información	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.	4	4	4	
	La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.	4	4	4	

Confianza	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.	4	4	4	
Atención	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.	4	4	4	


Firma del evaluador

Lic. Sandra Daza Suárez MSc.

DOCENTE

Nro. Reg. Senescyt 1042-14-86046837

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión administrativa Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.	Planificación	Estrategias aplicadas	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.	/																
		Logro de metas	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas	/																
		Necesidades y expectativas	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.	/																
			La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.	/																
			La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.	/																
	Organización	Bienes y servicios	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.	/																
		Orientación	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.	/																
		Logros	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.	/																

	Manejo de recursos	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.	/																
	Funciones y atribuciones	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.	/																
Dirección	Organización y procesos	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.	/																
		Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores	/																
	Funcionamiento y gestión	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.	/																
		Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	/																
		Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo.	/																
Control	Funcionamiento	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.	/																
		Los responsables de cada oficina supervisan a los	/																
	Operación y gestión	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.	/																
	Exigencias	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.	/																
La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento		/																	

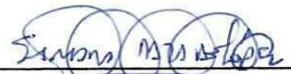
Calidad del servicio

Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido..

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Tangibles	Bienes y servicios	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.	/	/													
			La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.	/	/													
		Profesionalismo y empatía	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.	/	/													
		Igualdad en el trato	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.	/	/													
	Confiabilidad	Brindar información	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.	/	/													
			Tiempo	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.	/	/												
		Atención y resultado	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las	/	/													
			La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.	/	/													

Capacidad de respuesta	Periodo	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.	/															
		El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.	/															
	Atención y tiempo	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.	/															
		Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.	/															
Garantía	Procedimiento y normativa	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.	/															
		Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.	/															
	Seguridad en la entrega	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.	/															
		Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.	/															
Empatía	Accesibilidad e información	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.	/															
		La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.	/															

Confianza	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.	/										
Atención	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.	/										



FIRMA DEL EVALUADOR

Lic. Sandra Daza Suárez MSc

DOCENTE

Nro Reg. Senescyt 1042-14-8604655

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, en el año 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DAZA SUÁREZ SANDRA RAJINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Msc en Educación a distancia y Docente

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Lic. Sandra Daza Suárez MSc.

DOCENTE

Nro Reg. Seresopj 1042-14-86040250

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.	Planificación	Estrategias aplicadas	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.	/					/		/		/				
		Logro de metas	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas	/					/		/		/				
		Necesidades y expectativas	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.	/				/		/		/		/			
			La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.	/				/		/		/		/			
			La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.	/				/		/		/		/			
	Organización	Bienes y servicios	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.	/					/		/		/				
		Orientación	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.	/					/		/		/				
		Logros	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.	/					/		/		/				

	Manejo de recursos	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.	✓							✓							
	Funciones y atribuciones	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.	✓							✓							
Dirección	Organización y procesos	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.	✓							✓							
		Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores	✓							✓							
	Funcionamiento y gestión	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.	✓							✓							
		Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	✓							✓							
		Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo.	✓							✓							
Control	Funcionamiento	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.	✓							✓							
		Los responsables de cada oficina supervisan a los	✓							✓							
	Operación y gestión	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.	✓							✓							
	Exigencias	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓							✓							
		La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento	✓							✓							

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad del servicio Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido..	Tangibles	Bienes y servicios	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Profesionalismo y empatía	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
		Igualdad en el trato	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Confiabilidad	Brindar información	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			Tiempo	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Atención y resultado	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					

Capacidad de respuesta	Período	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.	/																
		El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.	/																
	Atención y tiempo	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.	/																
		Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.	/																
Garantía	Procedimiento y normativa	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.	/																
		Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.	/																
	Seguridad en la entrega	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.	/																
		Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.	/																
Empatía	Accesibilidad e información	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.	/																
		La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.	/																

Confianza	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.	/												
Atencion	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.	/												


FIRMA DEL EVALUADOR
 Soc. Adolfo Ramirez Chavez Msc.

DOCENTE


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, en el año 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RAMIREZ CHAVEZ ADOLFO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: SOCIOLOGO, MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR
Soc. Adolfo Ramirez Chavez Msc.

DOCENTE

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	SOC. ADOLFO EMILIO RAMIREZ CHAVEZ-MSc		
Grado profesional:	Maestría (X)		
	Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa (X)	Organizacional ()
	Social (X)		
Áreas de experiencia profesional:	INVESTIGACIÓN; EPISTEMOLOGIA.		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHoyo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

Experiencia en Investigación: DESTASE ENTRE LA OFERTA ACADÉMICA PROFESIONAL QUE OFRECE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN QUEVEDO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHoyo Y, LAS EXIGENCIAS ACTUALES DE DESARROLLO SOCIAL EN QUEVEDO Y SU AREA DE INFLUENCIA.

2. PROPOSITO DE LA EVALUACION:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INVENTARIO

Nombre del instrumento:	Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020
Autor:	Alvarado Onofre Robert Lenin
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores del Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo
Significación:	Está compuesta por 40 ítems, divididos en dos dimensiones, gestión administrativa (20 ítems) y calidad del servicio (20 ítems).

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Control	Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.
Calidad del servicio	Tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Garantía Empatía	Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento "Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. ✓
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) ✓	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. ✓
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel ✓	El ítem es muy relevante y debe ser incluido. ✓

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020.

Gestión administrativa

Primera dimensión: Planificación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias aplicadas	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.	3	4	4	
Logro de metas	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas institucionales.	3	4	4	
	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.	4	4	4	
Necesidades y expectativas	La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.	3	3	4	
	La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.	3	3	4	

Segunda dimensión: Organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Bienes y servicios	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.	4	4	4	
Orientación	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.	3	4	4	
Logros	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.	3	3	4	
Manejo de recursos	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.	3	3	4	
Funciones y atribuciones	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.	3	3	4	

Tercera dimensión: Dirección

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización y procesos	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.	3	3	4	
	Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores del área.	3	3	4	
Funcionamiento y gestión	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.	2	2	4	
	Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	3	3	4	
	Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo.	3	3	4	

Cuarta dimensión: Control

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funcionamiento	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.	3	3	4	
	Los responsables de cada oficina supervisan a los colaboradores en las jornadas laborales.	3	3	4	
Operación y gestión	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.	3	3	4	
Exigencias	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.	3	3	4	
	La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento.	3	3	4	

Calidad del servicio

Primera dimensión: Tangibles

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bienes y servicios	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.	2	2	4	
	La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.	4	4	4	
Profesionalismo y empatía	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.	3	4	4	

Igualdad en el trato	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.	3	3	4	
----------------------	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: Confiabilidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar información	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.	3	3	4	
Tiempo	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.	2	2	4	
Atención y resultado	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las solicitudes realizadas por los usuarios.	3	4	4	
	La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.	3	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Período	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.	3	4	4	
	El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.	3	3	4	
Atención y tiempo	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.	2	2	4	

	Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.	3	3	4	
--	--	---	---	---	--

Cuarta dimensión: Garantía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento y normativa	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.	4	4	4	
	Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.	3	3	4	
Seguridad en la entrega	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.	3	3	4	
	Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.	3	3	4	

Quinta dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad e información	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.	3	3	4	
	La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.	3	3	4	

Confianza	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.	4	4	4	
Atención	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.	4	4	4	


FIRMA DEL EVALUADOR
Soc Adolfo Ramirez Chavez Msc.
 **DOCENTE** 

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa Chiavenato (2004), la administración es el procedimiento de planear, ordenar el requerimiento y gestionar los recursos de la organización para lograr las metas de la organización.	Planificación	Estrategias aplicadas	La entidad diseña estrategias adecuadas para el logro de objetivos institucionales.	/						/		/		/				
		Logro de metas	La entidad planifica acciones concretas para el cumplimiento de metas	/						/		/		/				
		Necesidades y expectativas	La entidad identifica oportunamente las necesidades de los usuarios.	/						/		/		/				
			La entidad planifica acciones en función de sus necesidades operativas.	/						/		/		/				
			La entidad identifica oportunamente las necesidades de la institución en función de sus metas.	/						/		/		/				
	Organización	Bienes y servicios	Los servicios que brinda la entidad responden a las necesidades del usuario.	/						/		/		/				
		Orientación	Los colaboradores de la entidad brindan orientación al usuario de acuerdo a su necesidad.	/						/		/		/				
		Logros	La entidad ejecuta sus procedimientos según lo establecido.	/						/		/		/				

	Manejo de recursos	Los colaboradores de la entidad son distribuidos adecuadamente para atender las necesidades de los usuarios.	/																
	Funciones y atribuciones	Los colaboradores de la entidad cumplen con sus funciones y atribuciones.	/																
Dirección	Organización y procesos	La organización de las oficinas es adecuada para una buena atención al usuario.	/																
		Existe un proceso eficaz y eficiente de comunicación entre los jefes y colaboradores	/																
	Funcionamiento y gestión	La entidad promueve al personal que cumple sus funciones a través de incentivos.	/																
		Los colaboradores tienen un amplio conocimiento de sus funciones.	/																
		Los responsables de cada oficina cuentan con un buen liderazgo.	/																
Control	Funcionamiento	La entidad supervisa y controla el buen funcionamiento de los servicios públicos.	/																
		Los responsables de cada oficina supervisan a los	/																
	Operación y gestión	La entidad realiza mejoras en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos.	/																
	Exigencias	La entidad controla el cumplimiento de los objetivos institucionales.	/																
La entidad establece mejoras en las oficinas para su mejor funcionamiento		/																	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad del servicio Vargas y Aldana (2015) calidad del servicio es un procedimiento donde el cliente confronta sus perspectivas frente a apreciaciones del servicio recibido..	Tangibles	Bienes y servicios	Los bienes disponibles en la entidad se encuentran en buen estado o funcionamiento.	/														
			La documentación entregados a los usuarios son explicativos y detallados.	/														
		Profesionalismo y empatía	El colaborador de la entidad es empático con los usuarios del servicio.	/														
		Igualdad en el trato	Los colaboradores de la entidad tratan con igualdad a los usuarios en todo trámite solicitado.	/														
	Confiabilidad	Brindar información	La información brindada al usuario es acorde a la solicitud realizada.	/														
			Tiempo	Los servidores brindados por la entidad se cumplen en el tiempo establecido.	/													
		Atención y resultado	La entidad resuelve oportunamente los problemas que surgen a partir de las La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención de los usuarios.	/														

Capacidad de respuesta	Periodo	Los colaboradores se mantienen informados respecto a la ejecución de los procesos existentes.	/																
		El periodo de espera para la atención al servicio solicitado es el adecuado.	/																
	Atención y tiempo	Las respuestas a las solicitudes se realizan en los plazos establecidos.	/																
		Las funciones asignadas a los colaboradores son acordes a sus capacidades.	/																
Garantía	Procedimiento y normativa	Ante reclamos, la entidad responde diligentemente según los procedimientos y normas establecidas.	/																
		Los colaboradores de la entidad tienen conocimiento suficiente de los procedimientos administrativos.	/																
	Seguridad en la entrega	Los colaboradores de la entidad entienden las necesidades de los usuarios.	/																
		Los usuarios se sienten satisfechos con la entrega del bien o servicio realizados por la entidad.	/																
Empatía	Accesibilidad e información	La entidad cumple con brindar condiciones de accesibilidad de información a los usuarios.	/																
		La entidad cumple con brindar toda la información relacionada al trámite solicitado por los usuarios.	/																

	Confianza	Los colaboradores de la entidad demuestran buen trato al usuario.	/											
	Atención	La atención a los usuarios se realiza dentro de los horarios de trabajo establecidos.	/											


 Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Gestión administrativa y calidad en el servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, 2020"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, en el año 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mónica Rocalde Pacheco M.B.A

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: M.B.A.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del Investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Firma del evaluador

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza el ítem i

S_T^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems K:

Es el número de preguntas o ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	71	00.0
	Total	81	100.0

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.991	20

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.767	20

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados encontrados la confiabilidad del alfa de Cronbach indica que ambos instrumentos son confiables.

Anexo 6. Autorización de Aplicación del Instrumento.

Oficio Nro. 882-AJ-MV-2020
Quevedo, 22 de octubre del 2020

Abogado.
Robert Alvarado Onofre
Registrador Municipal de la Propiedad Quevedo.
En su despacho:

De mi consideración:

Mediante la presente sírvase a encontrar adjunta la procedencia a lo solicitado por usted para la realización de una investigación previo a la obtención del Título de Maestrante en la Universidad César Vallejo de Perú, cuyo tema es "La Gestión Administrativa y calidad del Servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo 2020", la cual se llevará a cabo en las instalaciones del Registro Municipal de la Propiedad de Quevedo.

Atentamente



Ab. Maribel Vera Limones.

PROCURADORA SÍNDICA SUBROGANTE GADMQ.

RECIBIDO		
DIA	MES	ANO
26	10	2020
HORA 14:55		
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD DEL CANTON QUEVEDO		

.....
Cda. Municipal, A v. Edmundo Ward, telf.: 05-370-0160

Oficio Nro. 0670-SAQ-2020
Quevedo, jueves 15 de octubre del 2020

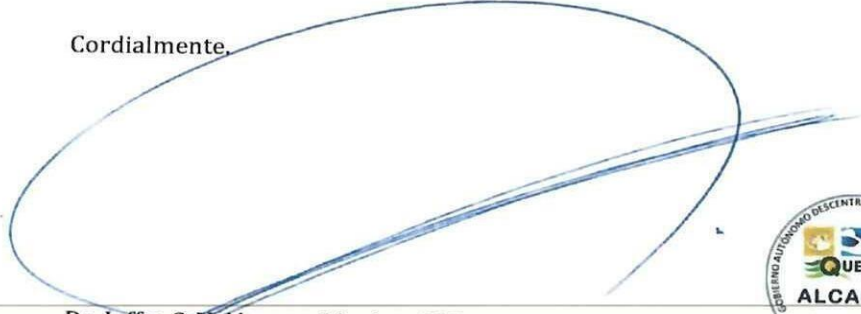
Ab.
Marybel Vera Limones
PROCURADORA SINDICA MUNICIPAL
En su despacho. -

De mi consideración:

Avoco conocimiento de su Oficio # 821-AJ-20-MV, de fecha 13 de octubre del 2020, en tal sentido y por disposición del señor Alcalde Licenciado John Salcedo Cantos, procede lo solicitado por el señor Abogado Robert Alvarado Onofre, en su calidad de maestrante de la Universidad Cesar Vallejo de la República de Perú.

De lo expuesto se deja aclarada la responsabilidad propia que tienen el servidor del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo, es él quien deberá proteger la información necesaria para su trabajo de titulación.

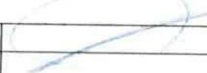
Cordialmente,



Dr. Joffre S. Velásquez Sánchez, M.Sc.
ASESOR DE ALCALDIA
GADM - QUEVEDO



MUNICIPALIDAD DE QUEVEDO
ÁREA DE ASesorIA JURIDICA
Presentado a las 15 OCT 2020
Quevedo
Do. _____ Co. _____
Asistente de Asesoría Jurídica

Elaborado por:	Ing. Jessica Daquilema Rea	Asistente de Alcaldía	
Revisado por:	Dr. Joffre S. Velásquez Sánchez	Asesor de Alcaldía	

Oficio No. 821-AJ-20-MV
Quevedo, 13 de octubre del 2020

*Por disposición del Sr.
ALCALDE PROCEDE LO
JUAN PABLO
14-10-2020.*

Doctor.
Joffre Velásquez Sánchez.
ASESOR DE ALCALDÍA GADMQ.
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Mediante petición presentada en la Secretaría Municipal de fecha 8 de octubre suscrita por el Abogado Robert Alvarado Onofre, maestrante de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, quien solicita se le autorice la realización del Proyecto de Tesis en el Registro de la Propiedad del Cantón Quevedo.


A fin de que dicha petición sea atendida remito a usted la documentación, para que en el uso de sus competencias resuelva si es procedente o no la autorización.

Particular que hago de su conocimiento para los fines administrativos y de ley.

Atentamente,



Ab. Maribel Vera Limones
PROCURADORA SINDICA SUBROGANTE MUNICIPAL DEL GADMQ

	GAD Gobierno Municipal de Quevedo
ALCALDÍA	
FECHA	14-10-2020
HORA	12:50
NOMBRE	ESB
RECIBIDO	

Cella. Municipal, Av. Edmundo Ward, telef. : 05-370-0160

AA-JJ

Quevedo, 08 de octubre de 2020

11499

Sr. Lcdo.
John Salcedo Cantos
Alcalde del GAD Municipal de Quevedo
Ciudad.-

Logo of GAD Municipal de Quevedo with a signature over it.

De mis consideraciones:

El suscrito Robert Lenin Alvarado Onofre, maestrante de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestrías en Gestión Pública, que es requisito para la obtención del título de Maestro, realizar una investigación sobre las diversas problemáticas que requieren un estudio y una solución, por lo que he considerado realizar la investigación en el Registro Municipal de la Propiedad de Quevedo, cuyo tema se denomina "La gestión Administrativa y calidad del Servicio del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Quevedo 2020", enmarcado dentro de la línea de investigación de la gestión de políticas públicas; por lo que solicito se sirva autorizarme la realización de la investigación en dicha dependencia Municipal, con la población que labora en las áreas Administrativas y Operativa de las diferentes áreas del Registro de la Propiedad, en un número de 26 empleados, a los que se les aplicarán los instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.

Esperando tener una respuesta favorable de su parte, me suscribo de usted.

Atentamente,

Handwritten signature of Robert Lenin Alvarado Onofre.

Abg. Robert Lenin Alvarado Onofre
C.I. 1203186927

15/10/20
RLO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO
SECRETARÍA GENERAL
Para el conocimiento y atención conforme al proceso
administrativo que corresponda, pase a:
EOMA: HOWARD JIMENA JESUS
SECRETARÍA GENERAL

Anexo 7. Evidencia fotográfica de toma de muestra.

