



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

Título

**LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL
EN EL CANTÓN LA LIBERTAD**

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Ing. Marcos Rolando Del Pezo Vera

TUTOR

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

**LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD**

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTOR

Ing. Del Pezo Vera Marcos Rolando

TUTOR

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

LA LIBERTAD - ECUADOR

2024

UPSE

DEDICATORIA

A Dios, pues los dones recibidos me permiten culminar esta etapa anhelada en mi formación profesional, rodeándome de tutores de excelencia, una gran familia, unos buenos amigos.

A mis padres Irma y Arpino (+), pues inculcaron en mí esta sed de conocimientos que contribuyen al logro de esta meta.

A mi esposa e hijos por la compañía, motivación y comprensión en este proceso de formación.

Marcos Rolando Del Pezo Vera

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la oportunidad de alcanzar esta meta de formación profesional.

A mi familia, por la motivación y apoyo para lograr la meta planteada.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que, con sus programas de formación de cuarto nivel, nos permite ampliar nuestros conocimientos para ponerlos a disposición de los mandantes.

Marcos Rolando Del Pezo Vera

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD**, bajo la modalidad de titulación informe de investigación elaborado por el maestrando **Ing. Marcos Rolando Del Pezo Vera**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magister **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Carlos Anibal Manosalva Vaca PhD.

TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO



Firmado electrónicamente por:
HERMAN CHRISTIAN
ZUNIGA MUNOZ



Firmado electrónicamente por:
ISAURO HONORIO DOMO
MENDOZA

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz

COORDINADOR DEL PROGRAMA

Mgtr. Isauro Domo Mendoza

PROFESOR ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
ARTURO GUSTAVO
BENAVIDES RODRIGUEZ



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ANIBAL
MANOSALVAS VACA

PhD. Arturo Benavides Rodríguez

PROFESOR ESPECIALISTA 2

PhD. Carlos Manosalvas Vaca

PROFESOR TUTOR



Firmado electrónicamente por:
MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El presente trabajo de titulación con Título **“LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD”**, elaborado por el ingeniero Marcos Rolando Del Pezo Vera declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro, que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por el Instituto de Posgrados pasan a tener derechos autorales correspondiente, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.



ING. MARCOS DEL PEZO VERA

C.C. N 0913981874

La Libertad, 10 de enero de 2024

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD**, elaborado por el estudiante **Ing. Marcos Rolando Del Pezo Vera**, egresado de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CUARTA COHORTE**, del IPG de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requisitos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 10% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud

Atentamente,



CARLOS MANOSALVAS VACA

0602898496

DOCENTE TUTOR



INFORME DE INVESTIGACION Marcos Del Pezo 04_ene_24 (2)

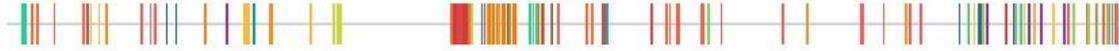


Nombre del documento: INFORME DE INVESTIGACION Marcos Del Pezo 04_ene_24 (2).docx
ID del documento: c79f76db0e20cb5aed9610e2c22a739a4fac4939
Tamaño del documento original: 2,41 MB

Depositante: Carlos Anibal Manosalvas Vaca
Fecha de depósito: 10/1/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/1/2024

Número de palabras: 24.176
Número de caracteres: 163.606

Ubicación de las similitudes en el documento:



ÍNDICE GENERAL

Contenido

Título	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	VI
CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO.....	VII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRAT.....	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
TEMA.....	1
Planteamiento del Problema	1
Problema General	3
Justificación	3
Objetivo.....	4
Planteamiento Hipotético	5
CAPITULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Bases Teóricas	9
1.3. El Gobierno Electrónico en América Latina.....	14
1.4. El Gobierno Electrónico en el Ecuador.....	14
1.7. La Calidad del Servicio.....	18
1.8. Qué es el Registro de la Propiedad	23

2. Base Legal	23
2.1. El Registro Público de la Propiedad en Ecuador	23
2.2. Deberes y Atribuciones del Registro de la Propiedad.....	23
2.3. Servicios que oferta el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Libertad.	25
2.3. Servicios Registrales en Línea en Ecuador	25
2.4. Normativas Vigentes.....	26
CAPITULO II	32
2. METODOLOGÍA.....	32
2.1. Contexto de la Investigación.....	32
2.3. Diseño Descriptivo Correlacional	33
2.4. Diseño no Experimental.....	33
2.5. Técnicas de Recolección de Datos.....	33
2.5.1. Entrevista	34
2.5.2. Encuesta	34
2.5.3. Procesamiento de Datos	35
CAPITULO III.....	37
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
3.1.1. Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al Registrador de la Propiedad del cantón La Libertad.	37
3.1.2. Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista dirigida a la Coordinadora de Informática y Tecnología del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón La Libertad. 39	
3.2. Resultados de la Encuesta Dirigida a los Usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.	42
3.3. Validación de la Hipótesis	55
3.4. Discusión.....	57
CAPITULO IV	60
4. PROPUESTA	60
4.1. Tema	62
4.2. Objetivo.....	62
4.2.1. Objetivo General	63
4.2.2. Objetivos Específicos	63

4.3. Desarrollo.....	63
4.4. Financiamiento.....	66
4.5. Tecnología a Implementar	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
Anexos	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Número de usuarios atendidos</i>	35
Tabla 2 <i>Tamaño de la muestra</i>	36
Tabla 3 <i>Grado de Satisfacción</i>	43
Tabla 4 <i>Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera</i>	44
Tabla 5 <i>Grado de satisfacción con la información proporcionada</i>	45
Tabla 6 <i>Satisfacción con respecto a la solución dada</i>	46
Tabla 7 <i>Grado de preparación o conocimiento del servidor</i>	47
Tabla 8 <i>Grado de satisfacción respecto al tiempo de espera</i>	48
Tabla 9 <i>Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones</i>	49
Tabla 10 <i>Satisfacción respecto a los servicios del Registro</i>	50
Tabla 11 <i>Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea</i>	51
Tabla 12 <i>Satisfacción respecto a la seguridad</i>	52
Tabla 13 <i>Satisfacción si pudiera solicitar trámites en línea</i>	53
Tabla 14 <i>Nivel de satisfacción si pudiera hacer seguimiento en línea</i>	54
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad</i>	55
Tabla 16 <i>Interpretación de la prueba de normalidad</i>	55
Tabla 17 <i>Correlación de las variables</i>	56
Tabla 18 <i>Remantes del 2022</i>	66
Tabla 19 <i>Inversión Inicial</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Grado de satisfacción	43
Figura 2 Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera	44
Figura 3 Grado de satisfacción con la información proporcionada	45
Figura 4 Satisfacción con respecto a la solución dada.....	46
Figura 5 Grado de preparación o conocimiento del servidor.....	47
Figura 6 Grado de satisfacción respecto al tiempo de espera	48
Figura 7 Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones	49
Figura 8 Satisfacción respecto a los servicios del Registro	50
Figura 9 Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea.....	51
Figura 10 Satisfacción respecto a la seguridad.....	52
Figura 11 Satisfacción si pudiera solicitar trámites en línea	53
Figura 12 Nivel de satisfacción si pudiera hacer seguimiento en línea	54

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD.

AUTOR:

Ing. Marcos Rolando Del Pezo Vera

TUTOR:

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

RESUMEN

En este trabajo se abordó la importancia que tiene la implementación de medios tecnológicos en los procesos de la Administración Pública para la dotación de los servicios, de manera puntual los que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, basándose en las disposiciones legales que establecen los parámetros que los organismos públicos deben desarrollar para cumplir con esta tarea.

El objetivo de la investigación es determinar el impacto en la calidad del servicio que tendrá implementar la Administración Electrónica en los servicios que brinda a la comunidad el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, mediante un diseño de carácter descriptivo correlacional, no experimental, con la finalidad de identificar la relación de las variables planteadas. Para lograr el resultado deseado se consideró lo estudiado por otros autores, se entrevistó a funcionarios concedores del tema registral, así como una encuesta dirigida a los usuarios de los servicios registrales para conocer su opinión respecto al tema.

Del análisis realizado se verificó que hay carencia de mecanismos en esta dependencia que le permitan otorgar servicios de calidad, con calidez, de manera oportuna, y sobre todo que garanticen la seguridad jurídica de la información registral que se encuentra bajo su custodia.

Palabras claves: Administración Electrónica, Registro de la Propiedad, Calidad de Servicio, Seguridad jurídica.

THE ELECTRONIC ADMINISTRATION AND THE QUALITY OF THE REGISTRY SERVICE IN THE CANTON LA LIBERTAD

AUTHOR:

Ing. Marcos Rolando Del Pezo Vera

TUTOR:

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

ABSTRAT

In this work, the importance of the implementation of technological means in the processes of the Public Administration for the provision of services was addressed, specifically those offered by the Property Registry of the La Libertad canton, based on the legal provisions that They establish the parameters that public organizations must develop to fulfill this task.

The objective of the research is to determine the impact on the quality of the service that implementing the Electronic Administration will have on the services provided to the community by the Property Registry of the La Libertad canton, through a correlational, non-experimental descriptive design, with the purpose of identifying the relationship of the proposed variables. To achieve the desired result, what was studied by other authors was considered, officials familiar with the registry issue were interviewed, as well as a survey directed at users of registry services to find out their opinion regarding the topic.

From the analysis carried out, it was verified that there is a lack of mechanisms in this agency that allow it to provide quality services, with warmth, in a timely manner, and above all that guarantee the legal security of the registry information that is in its custody.

Key words: Electronic Administration, Property Registry, Quality of Service, Legal Security.

INTRODUCCIÓN

El uso de la Administración Electrónica en los procesos de la Administración pública ha generado muchas ventajas para los ciudadanos, facilitando el acceso a la información en la obtención de trámites fuera de los horarios de atención establecidos tradicionalmente, generando paralelamente una simplificación de procesos, ahorro de recursos y celeridad en los trámites, al evitar que los ciudadanos se trasladen de un lugar a otro para la obtención de los servicios deseados.

Hay que considerar también, que al implementar la Administración Electrónica se genera una reducción del impacto hacia el medio ambiente, representando una acción positiva para la sociedad, al disminuir el uso de papeles y otros insumos extraídos de la naturaleza.

En el ejercicio del servicio público se tiene la oportunidad de acercarse de manera directa a los usuarios y contribuyentes, conocer sus necesidades, aspiraciones y exigencias que esperan sean atendidas de manera ágil, eficiente, oportuna y con fácil acceso por parte de las entidades públicas al momento de solicitar un servicio, que por disposición legal solo se pueden acceder a través de estas dependencias.

El uso del internet y el desarrollo tecnológico del que como sociedad estamos siendo testigos, hacen que estos usuarios cada vez más tomen parte activa de las decisiones de la Administración pública, exijan servicios oportunos, de calidad y que garanticen la seguridad e inviolabilidad de la información.

No escapan de esta premisa los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, los que esperan una respuesta casi inmediata a sus solicitudes, amparados en las disposiciones legales existentes que impulsan el uso de la tecnología para la dotación de los servicios registrales.

Mediante el análisis cuali-cuantitativo del entorno, a través de un diseño no experimental, empleando la entrevista y encuestas para la recolección de la información, con este trabajo se pretende conocer los niveles de satisfacción del usuario con respecto a los servicios registrales, así como también las expectativas que pudieran tener con respecto al uso de medios digitales para acceder a los servicios que ofrece esta dependencia municipal.

Para el desarrollo de este trabajo debe contarse con la participación activa de los usuarios de servicios registrales, que serán consultados mediante un cuestionario para conocer su

criterio respecto al tema de investigación, también se debe contar el criterio del Registrador de la Propiedad y del Coordinador de Sistemas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, a fin de establecer características cualitativas respecto a los servicios registrales y la capacidad existente para la implementación de la Administración Electrónica en los servicios registrales y cumplir con el objetivo de la investigación que pretende demostrar de qué manera la Administración Electrónica impactará en la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad.

La estructura del presente trabajo se compone de los siguientes capítulos:

Capítulo I, compuesto por el Marco Teórico, en el que se recopila y fundamenta por medio de lo escrito por otros autores sobre la relevancia e importancia de este tema.

Capítulo II, incluye la metodología a emplear, diseño de la investigación, análisis de las variables, determinación de la población, tamaño de la muestra, recolección de información, procesamiento de información recopilada.

Capítulo III, está compuesto por la presentación e interpretación de los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones. También incluyen conclusiones y recomendaciones del tema investigado, validación de hipótesis, y propuesta.

TEMA

La Administración Electrónica y la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.

Planteamiento del Problema

En la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada Por La IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública (2007), considera que el uso de las TIC's en los órganos administrativos para mejorar la información y los servicios prestados a los ciudadanos con el fin de orientar e incrementar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública y la transparencia del sector público y la participación ciudadana, sin menoscabo de las competencias establecidas por la legislación nacional.

Un estudio de Guenduez et al. (2020), muestra que, desde la década de 1970, muchos académicos han promovido la idea que se está produciendo una revolución de los datos de la administración pública, cambiando fundamentalmente las estructuras, los procesos y las tareas del gobierno.

En Ecuador el e-gobierno está sustentado en la Constitución de la República, la cual exige el desarrollo de tecnologías e innovación que logren el denominado “sumak kawsay” o buen vivir. A su vez, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), en su sección cuarta, Gobierno Digital, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados incluidos los gobiernos locales, “deben adoptar un proceso gradual de implementación de sistemas de gestión y democracia digital utilizando las tecnologías disponibles” para la prestación de servicios Ordoñez et al. (2021).

Por otro lado, se debe tener en cuenta la calidad del servicio donde Reyes et al. (2021) muestran que mientras se buscan constantemente alternativas para brindar un servicio de calidad, es necesario considerar algunas herramientas de calidad en entidades públicas y privadas que conduzcan a un servicio basado en estándares de producción de servicios modernos y mecanismos para lograr el crecimiento empresarial.

Villalba et al. (2021), sostienen que el objetivo de toda institución pública es brindar atención de calidad a los ciudadanos, pero la efectividad de las instituciones se ve obstaculizada

por variantes o limitaciones como presupuesto, accesibilidad, dificultades técnicas, entre otros factores, pero aun así se deben buscar estrategias que promuevan la mejora continua de estas dificultades, también se observa que las unidades del sector público han sido consideradas ineficaces por estas mismas limitantes.

De los criterios expuestos se desprende que la Administración Pública, al igual que el entorno deben ponerse en marcha hacia la transformación digital que les permitan acercarse a los ciudadanos con servicios de calidad, calidez, seguros, y sobre todo de manera oportuna.

El confinamiento decretado a nivel mundial por la crisis sanitaria que provocó el COVID-19, del que Ecuador no fue la excepción, y que significó el cese de la atención a los usuarios de manera presencial, dejó en evidencia la gran brecha existente entre las necesidades de acceso a la información y servicio por parte los ciudadanos y la oferta de servicios que tienen las entidades del gobierno central y los gobiernos locales.

No siendo la excepción el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad, y de manera específica el Registro de la Propiedad con funciones de Registro Mercantil, que suspendió sus servicios de inscripción y certificación de actos y contratos que la ley permite y exige que se deben inscribir, ocasionando retraso y acumulación de procesos, disminución total de ingreso por concepto de aranceles registrales, entre otras.

En este contexto es necesario poner en marcha estrategias que permitan al Registro de la Propiedad con funciones de Registro Mercantil del cantón La Libertad, implementar la Administración Electrónica, para ofrecer los servicios de inscripciones y certificaciones en línea, y de esta manera mejorar la calidad en la atención al usuario, ofreciendo un servicio ágil, seguro, con información fidedigna e integra y de fácil acceso, que a la vez sirva para mejorar los procesos internos que representen una optimización de recursos.

Problema General

¿De qué manera la implementación de la Administración Electrónica impactará en la Calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de Satisfacción que existe en la Calidad de Servicio Registral en el Cantón La Libertad?

¿Qué relación existe entre la Administración Electrónica y La Calidad del Servicio que recibe el usuario en el Registro de la Propiedad del Cantón La Libertad?

¿Qué estrategias se deben poner en práctica para implementar la Administración Electrónica que promuevan una mejora en la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad?

Justificación

Ochoa et al. (2019), señala que un problema común en Ecuador es la falta de un modelo de implementación en la gestión de la calidad en las entidades del sector público para obtener la certificación a los procesos desarrollados. Por eso es importante analizar la gestión de la calidad sustentada en diferentes criterios a nivel mundial.

Paúl et al. (2021), dicen que el Gobierno Electrónico caracteriza por involucrar una amplia gama de disciplinas como, el derecho, tecnología, gobernanza, organización de gestión, políticas públicas, de calidad, semántica, comunicación, seguridad, y políticas económicas, entre otras.

Es así que, para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, usuarios y/o contribuyentes debe ser considerado como una premisa de cumplimiento obligatorio en todos los niveles de gobierno y por todos los servidores públicos, aun mas en los gobiernos locales que son los que tienen contacto directo con estos actores de la sociedad.

El ciudadano busca satisfacer sus necesidades para obtener un servicio que por ley sólo se obtienen a través de las entidades estatales, pero la gran mayoría desconoce los procedimientos,

requisitos, tiempos de entrega de documentos, medio de acceso a la información, sumado a la distancia que debe recorrer hasta la oficina municipal para gestionar su petición, lo que dificulta otorgar un servicio eficaz, eficiente y sobre todo oportuno.

Con este trabajo de investigación se pretende identificar los niveles existentes en la calidad de servicio que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, el impacto que tendrá implementar la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación de actos y contratos que la ley permite y exige que se inscriban.

Mediante el análisis situacional se identificarán las estrategias que permitan al Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, implementar la Administración Electrónica para los servicios de certificación e inscripción en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, permitirá a los usuarios un acceso permanente, seguro, ágil y oportuno a la información registral de los bienes muebles e inmuebles que se encuentran registrados en esta dependencia registral, a la vez permitirá mejorar los procesos administrativos dentro de esta dependencia, que representará un ahorro de recursos que bien pueden ser empleados para mejorar otra áreas dentro del Registro.

Objetivo

Objetivo General

Demostrar de qué manera la Administración Electrónica impactará en la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

Analizar el nivel de Satisfacción que existe en la Calidad del Servicio Registral en el Cantón La Libertad.

Determinar la relación entre la Administración Electrónica y La Calidad del Servicio que recibe el usuario en el Registro de la Propiedad del Cantón La Libertad.

Proponer estrategias que viabilicen a implementación de la Administración Electrónica para mejorar la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad.

Planteamiento Hipotético

Hipótesis

La implementación de la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación del Registro de la Propiedad mejorará la calidad de servicio registral en el cantón La Libertad.

Hipótesis Especificas

La calidad del servicio registral mejorara el nivel de satisfacción del usuario en el cantón La Libertad.

Implementar estrategias relacionadas a la Administración Electrónica mejorara la calidad del servicio en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

Este planteamiento nos permite identificar que la variable independiente es La Administración Electrónica y como variable dependiente la calidad de servicio, pues se determinará la influencia sobre esta al implementar la administración electrónica en los servicios registrales.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

“Cuarta revolución industrial y la administración pública en América Latina” realizado por Montesinos (2021), tiene por objetivo principal analizar los problemas que se necesitan tener en cuenta para lograr la implementación de la revolución industrial 4.0 en la Administración Pública, para el estudio se empleó como metodología la revisión bibliografía especializada teniendo como fuente de datos publicaciones científicas indexadas, concluye que para incorporar las ventajas de la llamada cuarta revolución en la entidades del sector público, se requiere predecir los riesgos y generar las condiciones para que no sea simplemente un cambio de forma si no una transformación de fondo en los organismos públicos, señala también que estos cambios deben contribuir a superar las deficiencias en el funcionamiento, mejorar la relación con la ciudadanía y reducir las brechas de desigualdad que existen en América Latina, como resultado de este trabajo se puede deducir que aun no existen las condiciones favorables y suficientes para los cambios fundamentales ni una visión estratégica a largo plazo para la implementación estratégica de la revolución industrial 4.0 en la administración pública ya que primero deberían definirse cuales serían esas condiciones y trabajar para lograr un liderazgo institucional, social y político.

“Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?, publicado por Morales Puruncaja et al., (2020), el objetivo de esta investigación es realizar un análisis para contribuir a la discusión sobre el papel que debe cumplir el gobierno digital o gobierno electrónico como un nuevo paradigma en la gestión de los recursos públicos de manera especial en Latinoamérica, este trabajo se fundamenta en la investigación documental, explicativa y descriptiva ya que a partir de la situación problemática y el planteamiento de objetivos obtener los resultados planteados, concluyendo que el aporte de la tecnología en el desarrollo de la administración digital es un punto de partida fundamental para fortalecer y consolidar el nuevo modelo administrativo de administración abierta en América Latina, además concluye que la contratación pública apoyada en mecanismos digitales se ha convertido en un verdadero ejemplo de implementación de la gestión digital en la dotación de servicios públicos y la transparencia de los gobiernos latinoamericanos, consolidando y confirmando la imperiosa necesidad de contar con

procesos transparentes y con participación social. En Ecuador la participación en procesos de compras públicas mediante procesos electrónicos desde el 2013 al 2017 tuvo un promedio de 14.31 en relación al PIB.

“El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 – 2020” elaborado por Arce (2022), esta investigación está orientada en definir como se debe implementar el gobierno electrónico para mejorar la atención al usuario de SUNARP en Lima 2018 – 2020, para el desarrollo de este trabajo se aplicó una investigación aplicada mediante un estudio de caso, para estudiar los efectos de la administración electrónica en la ciudadanía, con el fin que la comprendan, la planifiquen y permita obtener información veraz, se concluye que la administración electrónica es una herramienta digital de mucha importancia en la actualidad, empleada para mejorar procesos en determinados lugares, así como permite un cambio gradual de la forma de las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, pero debe considerarse que los resultados dependerán de los recursos que el gobierno asigne para la dotación de estos servicios, afirma también que la conmoción percibida en la atención generará cierta desconfianza en la ciudadanía, pues la sociedad piensa que el Estado por medio de la tecnología debe procurar una atención fácil y abierta, mediante la implementación de canales transparentes con una adecuada gestión de la información pública, con la finalidad de transformarse en una herramienta eficaz que permita a la ciudadanía obtener un servicio oportuno y seguro. Como resultado se deduce de las fuentes teóricas que los servicios que brinda el gobierno por medio de la tecnología deben ser simples y claros, evitando confusiones y trámites complejos, y cumplir con el objetivo es simplificar los trámites administrativos de los usuarios, ya que así será más fácil involucrar a mas ciudadanos para que participen del uso de medios digitales, el empleo del internet se esta extendiendo de manera rápida por lo que los gobiernos locales deben implementar portales para conectar sus funciones y servicios.

“Gobierno Electrónico Local del Ecuador” trabajo realizado por Martínez (2022), este estudio investigó el nivel de desarrollo y madurez de la administración electrónica en el Ecuador, aplicado a 141 gobiernos autónomos descentralizados con la finalidad de validar las variables: e-información, e-servicios, e-participación, e-transparencia, para el análisis se utilizó en método de investigación hipotético deductivo fundamentado en el enfoque descriptivo, los resultados

obtenidos evidencian que este desarrollo se encuentra en una primera etapa, que muestra datos estáticos de poco interés para los ciudadanos, además de aplicaciones de comunicación de una y dos vías, con una implementación baja de servicios de redes públicas, con poco nivel de seguridad, limitada participación ciudadana y transparencia, que no permite a los ciudadanos integrarse a la red. Al evaluar los resultados de los servicios electrónicos solo el 12,16% de los gobiernos municipales proporcionan facilidad para acceder a servicios públicos por medio de las páginas webs institucionales, los servicios ofrecidos son: radio online, registro de la propiedad, sugerencias y quejas, portal de compras públicas, agua potable, cobro de rodaje, estados de cuenta, formularios, participación ciudadana, líneas de fábrica y ejes viales entre otros.

“Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto, Caso de estudios GAD Provincial de Manabí”, estudio realizado por Carrillo et al. (2022), el objetivo del estudio fue interpretar los principios del gobierno abierto que promueven la administración pública digital e inteligente en el GAD provincial de Manabí – Ecuador, la investigación es de enfoque cualitativo apoyada en el método inductivo no experimenta, como reflexiones de este trabajo menciona: el GAD Provincial de Manabí, tiene un largo camino por recorrer con respecto a su estructura organizacional y gestión, una planificación institucional que permita los procesos de implementación con una legislación acorde al gobierno abierto. Así como identificar las herramientas institucionales para promover espacios para la administración electrónica, lo que significa desarrollar y profundizar iniciativas, estrategias y políticas relacionadas al concepto de gobierno abierto en el Ecuador, para allanar el camino hacia una mejor conectividad y el desarrollo sustancial y crear espacios para la administración pública digital e inteligente necesarias para hacer frente a los desafíos de la tecnología.

“Plan de mejora de los servicios registrales de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Santo Domingo”, trabajo elaborado por Vera (2023), tiene como propósito actualizar los servicios registrales que ofrece la Empresa Pública Registro de la Propiedad mediante la creación de un plan de mejora que asegure la protección jurídica acorde a la ley y la nueva era tecnológica, mediante el uso de la investigación de campo, mediante un método deductivo inductivo, se pretende tener acceso a las dependencias del Registro de la Propiedad, con la investigación documental se tendrá acceso a leyes, manuales, resoluciones y doctrina

relacionada al tema, se concluye que el avance tecnológico ha cambiado obligatoriamente el rumbo y abrir la mentalidad para desarrollar un ambiente que se creía imposible, sea por costumbre o por no dar cumplimiento a las disposiciones legales, las entidades registrales son instituciones a nivel cantonal que prestan servicios a la comunidad, sin embargo por mucho tiempo se ha limitado a ofrecerlos de manera presencial, con un proceso engorroso sin permitir la evolución de los servicios ofrecidos, también enfatiza que es necesaria la automatización de los procesos mediante la adquisición de tecnología para contribuir a mejorar la calidad de los servicios. En el caso de los certificados cuando se elaboraban de manera física y en un plazo de 4 días hábiles, el tiempo se redujo en un 75%, pero si los expedientes son registros digitalizados la emisión se podría realizar en un tiempo de 30 minutos.

1.2. Bases Teóricas

Para Amado (2020), el Gobierno Electrónico es un sistema integrado que combina soluciones innovadoras y estratégicas para permitir la modernización continua de la administración pública a nivel mundial. El uso de medio electrónicos por parte del gobierno ya no es un proceso exótico, sino un hecho útil en la realización de los objetivos del Estado y, sobre todo, en la realización de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia que debe ejecutar en el desarrollo de sus actividades. Estas virtudes del Gobierno Electrónico tienen un efecto particular en el ámbito del contrato de publicación, que facilita a las agencias gubernamentales publiquen las disposiciones emitidas en el proceso de contratación y permitir a los particulares participar de estos procesos.

Así mismo, Soriano (2021), señala en su investigación que el Gobierno Electrónico es una herramienta útil para cambiar la administración pública y hacerla más eficiente y moderna: permite simplificar trámites, lo que reduce el uso de papel, reducción de plazos, disminución de la carga administrativa, y lograr una administración más productiva, que garantiza el acceso a la información pública; amplía los derechos de los ciudadanos ya que le permite utilizar plenamente los servicios administrativos; evita los desplazamientos porque los servicios están disponibles a cualquier hora del día, cualquier día del año, sin importar su ubicación geográfica del solicitante.

Así mismo para Barragán (2022), la administración pública, entendida como el cumplimiento de la función administrativa del gobierno, que incluye todos los procesos, recursos

y actividades que realizan los organismos públicos para lograr sus objetivos, este principio tiene su origen en las sociedades primitivas que organizan sus esfuerzos individuales de sus miembros hacia el objetivo común de supervivencia y desarrollo común.

El rápido desarrollo de los medios tecnológicos en los últimos años ha tenido un considerable impacto en las actividades de la sociedad, que adapta su forma de trabajar a estos nuevos medios, un entorno dentro de una nueva virtualidad. La administración pública no se ve ajena de esta nueva realidad, si no que le tocó evolucionar para aplicar estas herramientas en su trabajo, lo que ha provocado cambios profundos y rápidos que afectan el ámbito interno y las relaciones con los ciudadanos, Soriano (2021).

Muñoz (2019), señala que una sociedad de la información, requiere inevitablemente una Administración capaz de anticipar cambios que permitan que el concepto tradicional de Administración evolucione hasta el concepto de Gobierno Electrónico, y por lo tanto, las TIC's que inicialmente estaban previstas como herramientas para viabilizar la evolución de los procesos tradicionales, deben apoyar ahora la planificación, diseño y ejecución de toda política pública, para hacerlas más eficaz y eficientes. Por otro lado, señala que los ciudadanos conscientes de la descentralización exigen que la burocracia administrativa a la que concurren día a día, independientemente de la Administración a la que acudan. Para lograr este objetivo el gobierno central asume la responsabilidad de interconexión e interoperabilidad entre distintos sectores públicos, sin descuidar el concepto de seguridad de dichas relaciones, porque su violación significaría caer en errores irreparables en las actuaciones en las actuaciones administrativas.

En el trabajo propuesto por Toro-García et al. (2020), se señala que la gobernanza digital permite el acceso a la información de manera flexible y confiable, con el fin de que el gobierno pueda dar inclusión, fiabilidad en la prestación de servicios y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, además de facilitar la supervisión creando espacios transparentes y, por ende menos corruptos, también afirman que el gobierno abierto es una técnica de gestión pública, que destaca como un cambio estructural del Gobierno integrando diversos factores como la tecnología, los ciudadanos, las empresas, que en conjunto son de mucha importancia para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del uso de la administración digital.

Según Barragán-Martínez et al. (2016), el Gobierno Electrónico, es una herramienta tecnológica que tiene potencial para involucrar social, política y económicamente a los ciudadanos; Por lo tanto, el reto de la administración pública es incluirlos en estas actividades de la administración potenciando su participación, teniendo en cuenta el interés del ciudadano. También señala que el desarrollo del Gobierno Electrónico de Ecuador se ha centrado únicamente en soluciones internas, sin considerar las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, ignorando la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social. Concluye también que no existe una aplicación gubernamental que permita la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los recursos estatales, y tampoco se viabilizan los medios de comunicación directa entre los mandantes y el Estado.

Para, Concha et al. (2012), El Gobierno Electrónico, Digital o e-Administración, se ha convertido en un nuevo paradigma en la gestión gubernamental, en un concepto de gestión que combina el empleo masivo de las TIC's con las formas de gestión, planificación y administración. Se puede decir que es una nueva forma de hacer administración pública que se apoya y argumenta su aplicación en la consecución de los resultados esperados, de manera que utilizando los recursos existentes de manera eficaz trata de mejorar los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos, a las empresas y al propio Gobierno, mejorando y simplificando los procesos de apoyo institucional, e incentivando la creación de canales que incrementen la transparencia y la participación ciudadana. También dice que el Gobierno Electrónico da beneficios a la comunidad en general, tales como: eliminación de barreras del tiempo y espacio, la facilidad de comunicación, igualdad de acceso a la información, mayor interacción entre varios departamentos, incremento en la producción de bienes y servicios, en pocas palabras una mejor calidad de vida de los habitantes. A su vez, el empleo de estas tecnologías en el sector público trae grandes beneficios, porque son considerados pilares fundamentales en la modernización y eficacia del Estado, a su vez que contribuye al control interno.

Para Machín et al. (2020), la orientación de la renovación de la administración pública muestra un camino en la forma de administrar lo público, pero la consideración de las necesidades ciudadanas no se equilibra en todos los análisis. Los servicios públicos son una forma que tienen los gobiernos para acercarse a los ciudadanos a través de la dotación de los servicios; Son de

particular interés en las actividades gubernamentales para políticas públicas proporcionando servicios que satisfagan las necesidades colectivas. Se resalta también, que es de gran importancia para el desarrollo de la administración pública es su fortalecimiento a nivel local. El acuerdo entre la administración central y gobierno local para dar paso la descentralización del nivel central al nivel local. Este proceso desarrolla la capacidad de administrar los recursos en los gobiernos locales, mediante la transferencia de competencias desde el gobierno central a los gobiernos locales.

Ordoñez et al. (2021), señalan que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben implementar el Gobierno Digital, porque, presenta como un nuevo paradigma y modelo de relaciones entre los gobernantes, administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, cooperativo y orientado a la participación ciudadana tanto en el monitoreo, como en la toma de decisiones públicas, desde una plataforma o espacio de acción puede catalizar, articular y crear valor público más allá de los límites de la burocracia estatal, también muestra que los servicios electrónicos que podrían prestar los Gobiernos Autónomos Descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, educación a distancia, medicina de manera telemática, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados dotarán servicios gratuitos de banda ancha para el uso de redes inalámbricas en lugares abiertos.

Una de las iniciativas de Administración Electrónica más importante de los municipios es el uso de portales en web, para difundir la gestión que desarrollan, por otro lado Morales-Urrutia et al. (2020), concluye que la Administración Electrónica es un fenómeno social que ha ido alcanzando importancia en los últimos años a nivel, particularmente se muestra un especial desempeño en las economías desarrolladas como por ejemplo Dinamarca, Australia, y Corea del Sur, que se ubican en los primeros lugares en la implementación del Gobierno Electrónico.

Barragán-Martínez (2019), señala que el desafío de la Administración Pública es mejorar la eficacia, productividad y la calidad de sus servicios; Sin embargo, sus objetivos deben alcanzarse con el mismo e incluso con menor presupuestos. La Administración Electrónica en este contexto permite entre otras cosas de manera estratégica lograr determinados objetivos como: reducir la barrera en el mercado de servicios, implementar eficazmente políticas económicas del estado que

viabilicen el desarrollo local, entre otros aspectos. Sin embargo, implementar la Administración Electrónica no es sencillo. Para brindar servicios orientados al usuario y disminuir los procesos, se requiere que las diferentes dependencias y entidades gubernamentales de todos los niveles intercambien la información (entre el ámbito local y el nacional). Muy a menudo esto implica una transformación organizativa; requiere la voluntad de reformar las maneras de trabajar ya establecidas, hecho que genera resistencia de las partes. La Administración Electrónica no es gratuita y los resultados no son inmediatos, debe contarse con la voluntad ciudadana para su uso, lo que hace imperecedero mantener los servicios presenciales.

La implementación de las Tecnologías de la Información en las entidades del sector público desempeña un papel importante en la nueva forma de hacer administración pública, pues tiene como objetivo la mejora en el acceso a la información y la calidad de los servicios prestados por el Estado, propiciando una mejora en la relación con los ciudadanos al mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas públicos. Yépez et al. (2019).

Cabe señalar que la situación provocada por la pandemia de COVID-19 supuso una aceleración para la Administración Pública respecto a la implementación de la tecnología, que se encontraba dando sus primeros avances con el trabajo remoto o teletrabajo y el uso de soluciones en la nube. También resalta que la situación resultante convirtió al año 2020 un hito en el camino hacia la transformación digital y, en particular, la generalización del uso de medios electrónicos por parte de los ciudadanos. Los números así lo demuestran, pues el uso de transacciones electrónicas aumentó en un 65%, respecto año pasado en un 113%, las notificaciones electrónicas un 123% y los pagos en línea en un 21%. Duarte (2021).

Por otro lado, la Pandemia del COVID19, es la razón por la que varios gobiernos, sus organismos e instituciones públicas implementaron una serie de medidas drásticas para el control, seguimiento, supervisión y mejora, que no se conocían en las democracias occidentales. Esta decisión afectó profundamente la vida cotidiana, el trabajo, el ocio, las finanzas y el deporte, sino que también aceleró los procesos que ya se habían iniciado.

1.3. El Gobierno Electrónico en América Latina

En un trabajo publicado por Rodríguez (2021), concluye que el Gobierno Electrónico en América del sur ha evolucionado hacia su consolidación en el último decenio, pero su mayor fortaleza radica en las relaciones con sus usuarios, es decir, se pretende simplificar los procesos administrativos, reducir la burocracia, por lo que la intervención de la ciudadanía en la planificación de las políticas locales es sumamente importante, sin embargo sigue siendo una utopía. Cambiar esta realidad, requiere de un liderazgo con una visión global e integradora de la realidad social, que pueda despertar el interés de los ciudadanos para participar en la resolución de los problemas, con una participación activa a través de los gobiernos electrónicos, pero que siga estando relacionado con los intereses políticos de la sociedad y los gobernantes, por lo que incluso en la región queda un largo camino por transitar para fortalecer la administración a través de medios electrónicos. También destaca que es necesario invertir en el equipamiento electrónico en las zonas rurales y fortalecimiento en las áreas urbanas, de tal manera que se pueda contar con un sistema informático y de internet sólido para fortalecer a la Administración Pública, a la vez que permita cerrar brechas de comunicación, especialmente en países diversos y permitir una verdadera integración de la población al Gobierno Electrónico.

1.4. El Gobierno Electrónico en el Ecuador

Según un estudio de Barragán-Martínez (2022), las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) se basan en la disponibilidad, uso y empleo de las mismas, como herramientas sinónimos de eficacia, eficiencia, transparencia y sobre todo participación ciudadana, como nuevos principios administrativos de eficiencia, competencia y efectividad que transformen las estructuras, procesos y culturas, como una nueva manera de hacer Administración Pública en esta época enfocada al “buen gobierno” apoyado en el acceso, empleo y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's). Según este marco de gestión y un estudio sobre ciudades digitales del 2013 del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) afirma que el 87% de las ciudades no cuentan con algún plan o estrategia para implementar el Gobierno Electrónico (GE), lo que pone en manifiesto la “falta de un modelo que permita evaluar el nivel de desarrollo y madurez del Gobierno Electrónico en la administración pública local”. Esta problemática se suma que, las investigaciones de GE se basan “principalmente

en un positivismo débil o confuso y está dominada por un trabajo demasiado idealista y teórico que han acumulado poco conocimiento u orientación práctica para el Gobierno Electrónico. Más aún, los métodos para realizar la investigación carecen de claridad y rigurosidad.

Yépez et al. (2019), señala que en el Ecuador el desarrollo del Gobierno Electrónico se puede observar por medio de los portales web creados por las dependencias del Estado, y muestra al gobierno central como el mayor proveedor de servicios electrónicos, así mismo se denota un poco avance por los gobiernos seccionales con respecto al tema, por lo que se requiere ejecutar una evaluación a los portales web de los GAD provinciales y municipales, para determinar el grado de evolución y desarrollo del Gobierno Electrónico en que se encuentran; y revisar las herramientas con que cuentan los portales que encabezan la clasificación tanto a nivel provincial como municipal.

Sánchez (2023), enfatiza que en Ecuador se han realizado numerosas actividades para el desarrollo de la administración electrónica y de esta manera acercar el Estado al ciudadano, mostrándose más transparente, eficiente y eficaz. No debe entenderse como Gobierno Electrónico al hecho que dotar a los servidores públicos de equipos de computación con acceso a la red de internet inalámbrico o que las entidades de gobierno mantengan información en las páginas web institucionales. Pues el Gobierno Electrónico implica la implementación de políticas públicas amparados en disposiciones legales específicas, las que deben estar de acuerdo a lo que los usuarios quieren o necesitan.

Como demuestra un estudio de Cetre (2019), en los cantones que conforman las zonas 5 y 8 del país, las jurisdicciones que se encuentran en el nivel emergente como Mocache, Valencia, Las Naves y Chillanes, son cantones que no utilizan la tecnología, que muestran brechas muy amplias respecto a la conectividad, en esta clasificación se ubica el cantón La Libertad con una calificación de 21% muy distante del 93% de calificación del cantón Guayaquil, que es el referente de la región objeto de análisis.

Al consultar la página web www.lalibertad.com del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, la información que se muestra de los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad se limita a la Ordenanza de Aranceles Registrales, La Resolución de los aranceles mercantiles y el formulario para solicitar certificados registrales, sin embargo, al

momento de realizar la consulta, no se visualizaba ninguna información que aporte de manera eficaz a la solución de las necesidades de los usuarios.

1.5. Tecnología de la Información

La adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se ha convertido en una excelente herramienta para que las empresas agreguen un valor a sus operaciones y en la dotación de bienes y servicios, ofrezcan ventajas comerciales para lograr posicionarse en un mercado competitivo. De la misma manera se evidencia que las empresas han optado por la innovación como un conjunto de herramientas que permiten aplicar correctamente la gestión del conocimiento, Bernal-Jiménez et al. (2019).

También señala que las tecnologías de la información y las comunicaciones son importantes para el acceso, respaldo y entrega de la información. Actualmente es común observar como las TIC's están presentes en los diversos escenarios como: educación, salud, turismo y grandes empresas de la industria nacional e internacional; de la misma manera se puede optimizar varias actividades del convivir diario, hoy en día las podemos encontrar en aspectos importantes como la radio, televisión y prensa. En virtud de la evolución de las tecnologías han surgido nuevas vías para transmitir la información como el internet, del cual surgen una variedad de aplicaciones populares, tales como el correo electrónico, las redes sociales y mensajería instantánea, Bernal-Jiménez et al. (2019).

En el mismo artículo se destaca que las Tecnologías de la Información y Comunicación son uno de los elementos más implementados como fuente de la innovación en las empresas porque pueden emplearse para ofrecer nuevos productos al mercado y optimizar los existentes. De manera similar, la innovación permite incorporar a la tecnología a diferentes procesos como un agente de cambio, que producen nuevos conocimientos. El uso de las TIC debe ser un fenómeno que permita a las organizaciones adoptar estrategias que ayuden a incrementar su eficiencia y productividad, y al tiempo actuar como un enfoque que proporcione un valor a los procesos y que permite promover la innovación empresarial, Bernal-Jiménez et al. (2019).

1.6. La Transformación Digital en el Sector Público

En la propuesta de Salvador et al. (2020) se dice que el mundo está experimentando una constante Evolución Tecnológica, similar al momento histórico que generó con el surgimiento y

avance de la Revolución Industrial; la verdad es que el internet ha revolucionado todos los aspectos de nuestras vidas, desde la manera en que observamos a las organizaciones, su entorno, hasta relación entre las personas, incluso en las practicas diarias. Este fenómeno tiene un impacto directo incluso en la relación con el público, en la gestión y organización de los procesos productivos, así también en la relación hacia los proveedores. Este hecho trascendental marca un hito en la historia de la revolución humana. Se destaca que la transformación virtual en el sector empresarial tiene como objetivo potenciar la competitividad y expandir el mercado, mientras que en la Administración Pública busca la integración de la sociedad y fomentar la intervención de la ciudadanía. En lugar de referirse a estos como administrados, clientes, o, usuario, se hace referencia a individuos con derechos que forman parte de una agrupación.

Según Quintero-Cuero (2023) la optimización de los procesos en la Administración Pública es una cuestión de alta relevancia y actualidad para todos los países a nivel mundial, con el fin de lograr los objetivos 16 y 17 de desarrollo sostenibles establecidos en la Agenda 2030 de la ONU. Los objetivos mencionados están relacionados con la edificación de entidades de la Administración Pública más responsables y eficientes en todos sus niveles, como una manera de garantizar la paz, justicia e inclusión. Las instituciones públicas eficientes deben tener como propósito la implementación de medidas urgentes para impulsar una gestión pública que promueva la movilización, redireccionamiento y aprovechamiento de los recursos privados, por medio de alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, basadas en principio y valores, y una visión compartida y objetivos en común. Estos esfuerzos deben priorizar el bienestar y protección de las personas en todos los ámbitos.

En el trabajo realizado por Almeida (2021), se destaca que el modelo de Gobierno Electrónico se basa en elementos esenciales como servicios, procesos, tecnología de la información, comunicación y sobre todo en las personas para lograr el objetivo general, con el fin de idealizar un gobierno en línea que mejore la oferta y la calidad de los servicios ofrecidos por este medio, esto implica la promoción de un Gobierno Digital que promueva la transparencia de la información pública e impulse la participación ciudadana; además, se busca establecer un gobierno eficiente y eficaz que mejore los procesos y trámites dentro de las entidades del sector público para lograr un desempeño adecuado. En resumen, la modernización de la Administración

Pública busca, mejorar la calidad y ampliar la cantidad de servicios ofrecidos por el Estado garantizando su integridad; también tiene como finalidad facilitar los trámites y procesos administrativos que acerquen la más posible a los contribuyentes y usuarios, para alcanzar este acercamiento a los ciudadanos, es primordial ejecutar un modelo de Administración Pública electrónica que utilice las herramientas tecnológicas, redes sociales y otros medios digitales, además de tener en cuenta para la creación de esta estructura las características sociales, culturales, económicas e históricas de cada municipalidad.

1.7. La Calidad del Servicio

Por otra parte, es necesario realizar el análisis de la variable calidad del servicio de la que podemos mencionar, lo expresado por los siguientes autores:

De acuerdo con Salazar et al. (2019), la calidad de los servicios se ha vuelto un factor de mucha importancia para las organizaciones en los últimos años, en virtud de que los usuarios o contribuyentes actualmente tiene altas expectativas y el nivel de competencia aumenta de acuerdo con la medida que las empresas se esfuerzan por cumplir estas expectativas. Por lo que deben proporcionar servicios de alta calidad y esperar que estos satisfagan en gran medida a los usuarios. La calidad no es solamente saber brindar un servicio, sino también saber cómo mantener a los clientes antes y después del uso. Por lo que la calidad del servicio se utiliza en las organizaciones como una herramienta de diferenciación.

En el artículo relacionado a la norma ISO 9001: Satisfacción Del Cliente, se señala que la planificación, el control y la mejora de la calidad son necesarios para garantizar la calidad de las operaciones en cualquier entidad, se analiza como el control de la prestación de servicios con el uso de indicadores que permitan medir y controlar las actividades conexas a los procesos en la prestación de servicio; por ello, es importante considerar cual es la expectativa del cliente al ofrecer el servicio solicitado.

Por regla general, existen criterios que se deben cumplir para la prestación de servicios a los clientes, estos son:

- Puntualidad en la entrega del servicio.
- Fidelidad en el cumplimiento de los compromisos,

- Relación coste-beneficio,
- Ajuste de los plazos acordados,
- El servicio dado debe estar asociado a lo que se pactó,
- Eficacia del servicio,
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio,
- Contar con personal cualificado para la prestación del servicio,
- Gentileza y buen trato en la prestación del servicio.

Para Crespo et al. (2019), la calidad del servicio es un procedimiento que basado en una secuencia de pasos y etapas en las que se considera un criterio de calidad total, desde el punto de vista del usuario, con la finalidad de conocer sus expectativas y lo que cree sobre los procedimientos y la atención que le da la entidad. El siguiente paso es la gestión de la calidad de la imagen, es decir, la organización debe filtrar la calidad de su servicio para que, al traspasar el límite de la institución, el entorno ya conozca el nivel de esta, para ello, se debe aprender a controlar cada proceso a medida que estos van evolucionando, considerando la importancia de acuerdo a los estándares de calidad definidos previamente.

En el trabajo propuesto por Espinoza (2021), se muestra que el mundo definitivamente ha tomado otro rumbo, y por lo que las demandas y requerimientos que tienen los ciudadanos son notablemente intangibles, siendo así el valorar la pertinencia de un servicio se hace sumamente complicado; si bien el servicio es algo intangible, se puede sentir y percibir, es por esta razón que la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar de acuerdo a las percepciones de cada usuario o persona. Por lo que, se hace necesaria la existencia de un método homogéneo o una metodología que permita a medir de manera adecuada la calidad del servicio.

Salazar et al. (2020), señala que la calidad de los servicios es el resultado de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano que el Estado brinda a través de los diversos estamentos estatales y en la normativa vigente, aun así, la calidad del servicio que ofrecen los gobiernos municipales de los diferentes países es insatisfactorio. Sin embargo, la Administración Pública, últimamente se ha convertido en un motor de cambio en varios países representativos de Europa o América del Norte basándose en la mejora de la calidad de servicio en beneficio del usuario.

De acuerdo con Rivera et al. (2020), la cuestión de la calidad de los servicios en las Instituciones del sector público ha aumentado en los últimos años debido a la falta de probidad que el sistema público ha demostrado ante la población; también establece que la calidad observada por los clientes es parte integral de los productos y/o servicios que ofrecen las empresas, instituciones u organizaciones. Por tanto, los temas de investigación sobre el comportamiento del cliente toman mucha importancia.

En la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública destaca que la implantación de la calidad en los servicios públicos es una oportunidad clave para afianzar y fortalecer a la Administración Pública; es por eso que se requiere una decisión política y una perspectiva sistemática, que cree un panorama compartido que oriente el proceso de cambio para satisfacer a la ciudadanía. También indica que la Gestión Pública se esfuerza de una manera equilibrada para satisfacer las diversas necesidades y cumplir con las expectativas de la sociedad actual de acuerdo con los intereses generales. Por lo tanto, la Administración Pública abre sus políticas a la discusión con los diferentes actores involucrados en el sector público para lograr este cometido, Carta iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008).

En más de un estudio, la facilidad de empleo de los sitios web durante la prestación de los servicios en línea se considera un insumo de gran importancia respecto a la calidad de los servicios prestados; se hace referencia al uso fácil y eficaz del sitio web, en el que el usuario navega fácilmente desde una sección a otra, permitiéndole encontrar lo que desea de manera rápida y sencilla. Desde el punto de vista del Modelo de Aceptación de la Tecnología varios autores muestran su criterio en que la facilidad de uso de este modelo contribuye positivamente en al empleo del Gobierno Electrónico Barrera-Barrera et al. (2019).

Por otro lado, la publicación de Moreira-Zambrano et al. (2020), encuentra que en determinadas condiciones la satisfacción de los usuarios o clientes se puede considerar que es más que suficiente para mantener la calidad del servicio que se presta, sin embargo, esto no sucede siempre, especialmente si el usuario tiene conocimientos en calidad del servicio. Cuando los ciudadanos están educados en temas relacionados con la calidad del servicio, este siempre tiene tendencia a mejorar, porque los prestadores del servicio público deben satisfacer las expectativas

de los usuarios y así renovar sus estructuras organizativas, volverlas funcionales, manteniendo su capacidad de responder desde los puestos gerenciales.

Valencia et al. (2019), señalan que para obtener servicios de alta calidad que llenen las expectativas y mejoren las condiciones de vida los usuarios se han vuelto más exigentes con las tareas de la Administración Pública, para ello se organizan para ejercer el derecho a la participación ciudadana y control social de la administración. Como resultado del análisis, aparece que el control social es un mecanismo que impulsa la participación ciudadana, promueve el logro de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios públicos como áreas importantes para monitorear; se sostiene, que el éxito de las políticas para satisfacer los requerimientos de servicios públicos y mejora las condiciones de vida de la población, se logra por medio del trabajo mancomunado del Estado, la colectividad, agregando como insumo la responsabilidad y transparencia en las actividades públicas.

Para Machín et al. (2019), considera que la modernización de la administración pública es uno de los elementos donde se sientan las bases para el progreso de los individuos, las organizaciones y de la comunidad en general, lo que hace indispensable mejorar constantemente los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública para dar respuestas satisfactorias a los requerimientos de los usuarios por medio de más y mejores servicios electrónicos, y son los Gobiernos Municipales los encargados de ejecutar esta acción por ser los entes públicos más cercanos a los ciudadanos.

En un artículo publicado por Castillo-Sánchez (2022), enfatiza que los servicios públicos de calidad son la mejor manera de edificar sociedades sostenibles, justas y democráticas. Los ciudadanos piden una cercanía a la Administración Pública con respecto a sus requerimientos y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que acorten los procesos. También determina qué clase de servicios públicos los ciudadanos esperan le sean otorgados por la Administración en el que se considera factores como la fiabilidad del trabajo, la competencia y puntualidad de los servidores públicos, al que puedan acceder de manera fácil y sencilla a los trámites, con un lenguaje veraz y comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, como determinantes de la calidad de un servicio. Las buenas prácticas de la Administración Pública implementadas con calidad disminuyen los tiempos de

espera y mejoran la relación costo/rendimiento de los servidores públicos, aumentando su productividad con responsabilidad. Este es el papel fundamental que debe cumplir el sector público en la transformación económica y social de la sociedad.

Fresneda (2014), enfatiza que es recomendable para las entidades públicas den prioridad a la satisfacción de los clientes, por ejemplo como sucede en las empresas privadas, considerando que un excelente servicio es un instrumento fundamental para la satisfacción de los clientes que ejercen cada vez más presión en los mercados y exigen excelencia en la calidad de los servicios prestados, principalmente en la actualidad donde se consideran a las redes sociales como transmisores de buenas referencias que sirven para acceder a otros clientes o simplemente perderlos.

De acuerdo con Aguirre et al. (2019), Gobierno Electrónico es un concepto asociado al empleo de las tecnologías de información y comunicaciones para optimizar las actividades y la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos en las dependencias públicas. Uno de los desafíos que debe asumir la mayoría de las entidades del sector público en el mundo es promover una mayor dinámica entre el Estado y los ciudadanos, para lograr desarrollar un buen Gobierno, en esto también se ponen énfasis que la eficiencia en las administraciones públicas modernas automáticamente crea ideas relacionadas con la calidad de servicio que se le otorga a los ciudadanos por un medio digital.

Así mismo Florez (2021), destaca que la calidad y el servicio al usuario dan un valor añadido a las entidades y las ubican en un lugar destacado, sin embargo hay personas y organizaciones que muestran interés en este tema y otras no, quienes dan importancia a este tema han triunfado, al entender que la atención al usuario va más allá que venderle un producto o ponerle a disposición un servicio, sino que ofrecerles calidad y atenderlos conforme a sus requerimientos es darles un valor agregados para ellos, quienes no lo hacen simplemente buscan generar ingresos y no brindar al usuario la satisfacción de sus necesidades con calidad.

1.8. Qué es el Registro de la Propiedad

El Registro de la Propiedad es una dependencia jurídica que fortalece la seguridad legal entorno al dominio de los bienes inmuebles. El Registro de todas las actuaciones afines a un bien raíz en una publicación oficial que brinda seguridad, Conceptos Jurídicos (2023).

La principal función del Registro de la Propiedad es inscribir los bienes inmuebles situados en su jurisdicción, así como todos los derechos reales que afecten su dominio.

Al inscribir en el Registro de la Propiedad todas las acciones que afectan el dominio o a los derechos reales que pesan sobre un bien inmueble, proporcionan garantía y prioridad jurídica a los derechos sobre estos inscritos, con lo que a su vez avala total seguridad en las transacciones de los inmuebles, que es el fin primordial u objetivo del Registro de la Propiedad, y el motivo de su existencia E-registros.es (2023).

2. Base Legal

2.1. El Registro Público de la Propiedad en Ecuador

Según el artículo 265 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el sistema público de registro de la propiedad será gestionado simultáneamente entre la Función Ejecutiva y los municipios.

El artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD, n.d., establece: La administración de las oficinas de los registros de la propiedad de cada cantón es responsabilidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

El sistema público nacional de registro de la propiedad está bajo el control del Gobierno Central, y su Administración se ejecutará de manera concurrente con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y de conformidad con lo dispuesto en la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de las respectivas ordenanzas que para el efecto emitan los Gobiernos Municipales.

2.2. Deberes y Atribuciones del Registro de la Propiedad

El artículo 1 del título I de la Ley de Registros Ley de Registro (2023) señala:

La inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes, tiene principalmente los siguientes objetos:

- a) Servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos:
- b) Dar publicidad a los contratos y actos de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos:
- c) Garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

De igual manera en el artículo 11 establece cuales son los deberes y atribuciones del Registrador, entre los que señala:

a) Inscribir en el Registro correspondiente los documentos cuya inscripción exige o permite la Ley,(...),

b) Llevar un inventario de los Registros, libros y demás documentos pertenecientes a la oficina, debiendo enviar copia de dicho inventario a la Dirección Nacional d Registros Públicos, dentro de los primeros quince días del mes de enero de cada año,

c) Llevar, con sujeción a las disposiciones de esta Ley, los libros denominados, Registro de la Propiedad, Registro de Gravámenes, Registro Mercantil, Registro de Interdicciones, y Prohibiciones de Enajenar y los demás que determine la Ley,

d) Anotar en el Libro denominado Repertorio los títulos o documentos que se le presentes para su inscripción y cerrarlo diariamente, haciendo constar el número de inscripciones efectuadas en el día y firmarlo con diligencia,

e) Conferir certificados y copias con arreglo a esta Ley,

f) Dar informes especiales que le pidan los funcionarios públicos acerca de lo que consten en los libros de la oficina, y,

g) los demás que la Ley le imponga.

2.3. Servicios que oferta el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Libertad.

De acuerdo con lo señalado en las disposiciones legales este Registro pertenece al grupo de los Registros de la Propiedad con facultades y funciones de Registro mercantil, que cuenta con autonomía Registral, dependiendo administrativa y económicamente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

Los servicios se ofrecen en el Registro de la Propiedad, que son inscripciones y certificaciones de los actos que la ley permite y exige inscribir, como por ejemplo Inscripción de las Escrituras Públicas de Transferencias de Dominio, como Compraventas, Donaciones, la Constitución de Hipotecas, Cancelaciones, Protocolización de Actos Administrativos, Posesión Efectiva, Testamentos, Prohibiciones de Enajenar Voluntarias o dentro de Procesos Judiciales y/o Coactivos, Embargos, Aclaraciones, Aceptaciones, Demandas, Usufructo, Rectificaciones, Sentencias, Daciones de Pago. Entre las certificaciones están las Certificaciones de Historia de Dominio, Certificado de No Poseer Bienes, Certificados Generales, Copias de Razón de Inscripción, entre otros que se emiten con apego a la ley.

Los actos que corresponden al Registro Mercantil, se encuentran los Contratos de Reserva de Dominio, Prenda Industrial, sus Cancelaciones, Arriendos Mercantiles, Constitución de Compañías Anónimas y Limitadas, Nombramientos, Revocatorias, Aumento de Capital, Reformas de Estatutos, Posesión Efectiva, Cesión de Participaciones, Fusión. En cuanto a las certificaciones del Registro Mercantil, tenemos: Certificaciones de Gravámenes por Bien, Certificados de Vigencia de Contratos, Certificados de Actos Societarios, Certificados de Nombramientos, entre otros.

2.3. Servicios Registrales en Línea en Ecuador

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.2 de la Ley del Sistema Nacional de Registros de Datos Públicos, los Registros son organismos públicos, desconcentradas, con autonomía registral y administrativas en los términos de esta ley, y sujetos al control, auditoria y supervisión de la Dirección Nacional de Registros Públicos respecto al cumplimiento al cumplimiento de políticas, resoluciones y regulaciones para la conexión e interoperabilidad de

bases de datos e información pública, conforme lo establezca el Reglamento que expida la Dirección Nacional, Badillo (2023)

Para el cumplimiento de su función la Dirección Nacional de Registro Públicos ha emitido varias resoluciones que regulan e impulsan uso de los medios tecnológicos para la implementación de los servicios en línea en los Registros de la Propiedad, Registros de la Propiedad con funciones de Registros Mercantiles y Registros Mercantiles, entre las que se detallan las siguientes:

En el artículo 4 de la Resolución Nro 009-NG-DINARDAP-2020, que contiene la Norma que Regula el Procedimiento de Inscripciones y Certificaciones de Actos y Contratos en línea de los Registros de la Propiedad y Registros de la Propiedad con Funciones y Facultades de Registro Mercantil a nivel nacional, que establece la habilitación de trámites en línea, en la que se da la directrices a seguir por los Registros de la Propiedad y Registros de la Propiedad con funciones y facultades de Registros Mercantiles para habilitar trámites para la inscripción y certificación de los actos y contratos en línea a través del uso de la plataforma “GOB.EC”, para lo cual se establecerán los presupuestos especificados en la presente Resolución, Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, su reglamento de aplicación y demás normativa por el organismo rector de simplificación de trámites, (Resolución NRO. 009-NG-DINARDAP-2020).

El Artículo 3 de la Resolución N° 12-NG-DINARP-2020 que contiene de la Norma que Regula el Enlace entre los Actos Notariales y el Sistema Registral a través del Sistema de Datos Notariales y Registrales – SANYR, expresa el sistema de actos Notariales y Registrales, hace posible la entrega o remisión de los actos y contratos notariales a través de un canal de comunicación seguro entre los notarios y los registros de la propiedad, registros de la propiedad con funciones y facultades de registro mercantil y registros mercantiles a nivel nacional, para la gestión de procesos de inscripción de escrituras o contratos, Badillo (2023)

2.4. Normativas Vigentes

Normativa Legal Ecuatoriana con respecto al desarrollo tecnológico y la Administración Electrónica.

Normativa:

Constitución de la República del Ecuador

Artículos:

Artículos 244, numerales 2, 5, y 6

Disposición:

Referente a las obligaciones que tiene el Estado para lograr el buen vivir, el Estado debe administrar, planear y regular el proceso de renovación; promover el desarrollo de las actividades económicas a través de un ordenamiento jurídico e instituciones políticas que las promuevan, impulsen y definan mediante la Constitución y la Ley, también debe promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los conocimientos tradicionales y las actividades de la iniciativa creativa, comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Normativa:

Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual

Artículos:

Artículo 1, literal d

Disposición:

La simplificación y la adopción de medios y de las tecnologías digitales en la dotación de los servicios públicos y la gestión de todo tipo de procedimientos administrativos (en cualquier nivel del Gobierno), judiciales o privados; promoviendo el empleo adecuado de las mismas en los sectores productivos, académicos y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación, para la potencialización e implementación en el desarrollo de la economía digital del país.

Artículo:

Artículo 11, literal g)

Disposición:

El desarrollo e implementación de los sistemas informáticos permitan la transformación a formato digital de todos los registros, certificados, inventarios y demás documentos o respaldos

físicos originados en el Registro; teniendo en cuenta las características y condiciones que para efecto dicte la Dirección Nacional de Registros Públicas (DINARP) como órgano rector de las actividades registrales, este sistema informático permitirá y promoverá la vinculación progresiva entre los diferentes Registros de la Propiedad del país, el que permitirá a los ciudadanos el acceso y consulta a una base de datos completa desde distintas localidades, el mismo que debe ir acompañado de un plan progresivo de digitalización para los registros que no cuenten con los libros, certificados, inventarios, negocios jurídicos y demás actos o constancias digitalizadas. Serán los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales quienes deberán destinar los recursos necesarios para realizar este proceso en aquellos registros que no cuenten con autonomía financiera y administrativa.

Normativa:

Código Orgánico Administrativo

Artículos:

Artículo 90

Disposición:

Gobierno Electrónico. – Las actividades administrativas podrán realizarse empleando nuevas tecnologías y medios digitales, siempre que se respeten los principios expresados en esta disposición, se toma la precaución de garantizar la inalterabilidad e integridad de los actos y se respeten los derechos de los ciudadanos.

Artículo:

Artículo 92

Disposición:

Información electrónica. - Las instituciones del sector público dotaran la siguiente información por medio de canales electrónicos:

1. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

2. Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestaciones de servicios.

Artículo:

Artículo 93

Disposición:

Servicios electrónicos. Las administraciones deberán habilitar canales o medio para la prestación de servicios en formato electrónico, facilitaran su ingreso, sin perjuicio de la situación personal, recursos o conocimientos.

Los servicios digitales contarán, por lo menos, con los siguientes medios:

Oficinas de atención presencial.

Puntos de acceso electrónico.

Servicios de atención telefónica.

Normativa:

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, COPI

Artículos:

Artículo 101

Disposición:

Eficiencia en el servicio público. El Estado tomará medidas concretas para impulsar la creación de capacidad sistemática, reduciendo de los costos por transacción, eliminando procesos innecesarios, y promoviendo una cultura pública de servicios de calidad. Fomentará el empleo de mecanismos tecnológicos y telemáticos para la obtención, validación e intercambio de información y otras maneras de Gobierno Digital para la gestión pública, tanto en las entidades de la Administración Central, como de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que establecerán programas especiales para garantizar la continuidad de los servicios en línea, ágiles y eficientes.

Normativa:

Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Artículo:

Artículo 8, numeral 4

Disposición:

La implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas.

Artículo:

Artículo 15

Disposición:

Trámites en línea. – Los órganos regulados por esta Ley que tengan trámites administrativos que se puedan realizar en línea, tendrán que garantizar que los trámites puedan realizarse en su totalidad de manera electrónica y no podrán exigir la presentación del original o copia del documento para la realización de dicho trámite o como evidencia para la finalización del mismo.

Artículo:

Artículo 18, numerales 4 y 5

Disposición:

4. Implementar mecanismos, preferiblemente en formato electrónico, que faciliten conocer a cualquier hora el avance o progreso en que se encuentran los trámites de las y los usuarios sin importar su ubicación.

5. Implementar mecanismos, preferiblemente en formatos electrónicos, para la gestión de trámites en las dependencias administrativas, como la firma electrónica y cualquier otro que permita hacer más eficiente la Administración Pública.

Normativa:

Ley del Sistema Nacional de Registros de Datos Públicos

Artículo:

Artículo 12

Disposición:

Medios Tecnológicos. - El Estado, a través del Ministerio encargado con competencia en las telecomunicaciones y en la sociedad de la información, implementará políticas y principios para la organización y coordinación de las actividades relativas al intercambio de la información y las bases de datos entre los entidades e instancias de registros públicos, cuya implementación y seguimiento será responsabilidad de la Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos. Las actividades de los registros se realizarán empleando canales tecnológicos normados y estandarizados, de acuerdo con las políticas emanadas por el Ministerio de las Telecomunicaciones y Sociedad de la información.

Normativa:

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Artículo:

Artículo 8

Disposición:

Promoción del Derecho de Acceso a la Información.- Todas las entidades que forman parte del sector público de conformidad con el artículo 118 de la Constitución Política de la República y las otras entidades señaladas en el artículo 1 de la presente Ley, dentro del ámbito de sus competencias y disponibilidad presupuestaría implementarán programas de trasmisión y formación dirigidos tanto a servidores públicos, como a las agrupaciones de la sociedad civil, con la finalidad de garantizar una mayor participación a los ciudadanos en la toma de decisiones en la vida del Estado.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la Investigación

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena – Ecuador, este cantón fue creado mediante Registro Oficial N° 168 suscrito por el presidente de la República Sixto Duran Ballen el 14 de abril de 1993.

De acuerdo a lo establecido en La Ley de Registro, en cada cabecera cantonal funcionará una oficina en la que se llevará el registro de las inscripciones, el Registro de la Propiedad en este cantón, según consta en los archivos empezó a funcionar el 09 de febrero del 1994, de manera autónoma, hasta la promulgación de la Ordenanza que Regula el Ejercicio del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, vigente desde el 12 de mayo de 2011 que lo define como dependencia administrativa del GAD Municipal de La Libertad, actualmente funciona en el edificio 2 de esta entidad pública ubicada en el sector 28 de mayo avenida 12 y calle 10.

Se enfocó en demostrar el impacto que tendrá la implementación de la Administración Electrónica con respecto a la calidad de los servicios de certificaciones e inscripciones en el Registro de la Propiedad.

2.2. Tipo de la Investigación

Mediante la investigación documental se observó el objeto de estudio a través de la revisión de la información obtenida de artículos científicos y otras publicaciones relacionadas a la administración electrónica y su implementación en el sector público,

2.3. Métodos de Investigación

Empleando el método cuali-cuantitativo, para describir la problemática de los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad. Se consideró un estudio cualitativo porque se analizaron los resultados obtenidos por medio de la entrevista al Registrador de la Propiedad y a la Coordinadora de Sistemas Municipales a fin de conocer la capacidad tecnológica, y otras

características cualitativas que permitan la elaboración de estrategias que posibiliten la implementación de la administración electrónica.

Es cuantitativa porque se analizaron estadísticamente los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad a fin de establecer la relación respecto a la Administración Electrónica y la Calidad del Servicio.

Para Arenas (2021), los métodos mixtos son un desafío interesante para la investigación, que están ganando aceptación pero que requiere de conocimiento, comprensión y la aceptación de sus premisas y propuestas como alternativas válidas y posibles de investigación.

2.3. Diseño Descriptivo Correlacional

Este trabajo es de tipo descriptivo correlacional cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la variable Administración Electrónica y la Calidad de Servicio, en un espacio determinado de tiempo.

Según Cvetkovic-Vega et al., (2021), los estudios observacionales se definen a partir del hecho que el investigador no interviene en los resultados que desea evaluar, este diseño puede ser descriptivo, transversales entre otros.

2.4. Diseño no Experimental

Corresponde a un diseño no experimental pues se observó el fenómeno sin intervenir en su contexto mediante un estudio de tipo descriptivo para conocer a detalle el fenómeno estudiado.

De acuerdo con Arias Et al. (2021), dicen que en este tipo de diseño no existe estímulos o simulaciones experimentales a las que se expongan las variables motivo de estudio, sino más bien se evalúan a los sujetos involucrados en su contexto natural sin modificar la situación o contexto, es decir no se manipulan las variables.

2.5. Técnicas de Recolección de Datos

Es importante en la recolección de datos se utilicen instrumentos que faciliten obtener información desde la fuente de una manera segura y confiable que garantice el éxito de la investigación y permita establecer resultados reales.

De acuerdo con Escalante-Barrios Et al (2020), estos métodos se emplean a menudo en investigaciones que no sólo intentan encontrar respuestas a las preguntas que cada investigador se hacer antes de comenzar su investigación o probar las afirmaciones extraídas de teorías, sino también desarrollarlas más profundamente y actualizar en la medida de los posible los conceptos que se tenían respecto al fenómeno antes de abordarlo.

2.5.1. Entrevista

Se empleó la entrevista como una herramienta que permite obtener descripciones cualitativas del entorno desde el punto de vista del entrevistado, para la elaboración de la entrevista se consideró consultar sobre temas para conocer la opinión de expertos en la actividad registral y en los sistemas informáticos, con preguntas que permitan obtener información relevante para la formulación de estrategias en esta investigación.

Con respecto a la encuesta Villarreal Et al (2022), señala que es una herramienta poderosa que permite obtener descripciones del entorno donde se desenvuelven los entrevistados permite un encuentro entre los involucrados que propicia una conversación profunda, dinámica, que debe desarrollarse en un ambiente de confianza y empatía para poder explorar cuestiones que son de interés para el informante.

2.5.2. Encuesta

Se empleó la encuesta por ser una técnica de recolección de datos que de manera detallada ágil y sencilla permitió conocer la opinión de los usuarios respecto al nivel de satisfacción de la calidad de servicios registrales en el cantón La Libertad, para la elaboración de la encuesta se utilizó la técnica SERVQUAL por medio de un cuestionario elaborado en la plataforma Google Forms, en el que se recogió la percepción de los usuarios medida en un escala de Likert de 5 puntos, que van desde 5 para muy satisfecho hasta 1 equivalentes a insatisfecho, dirigida a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, la encuesta se aplicó mediante el uso de medios digitales como correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, entre otros.

Para Cisneros-Caicedo et al. (2022), la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos más utilizadas en las investigaciones científicas, mediante un cuestionario construido previamente aplicada a una muestra representativa de la población.

2.5.3. Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta se utilizó el software IBM SPSS Statistics, como una herramienta versátil que permite relacionar datos y el análisis de estos para determinar el nivel de confianza en el tratamiento de la información.

2.6. Población y Muestra

La población por estudiar es la que corresponde a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, que desde el año 2019 que se lleva control por medio del Sistema de Gestión Registral hasta el 31 de diciembre de 2022 se han ingresado 22795 solicitudes de trámites, de acuerdo con la siguiente representación.

Tabla 1

Número de usuarios atendidos

Año	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2019	6023	26.42%	26.42%
2020	4186	18.36%	44.79%
2021	5820	25.53%	70.32%
2022	6766	29.68%	100.00%
Total:	22795	100.00%	

Nota. Información obtenida del Sistema de Información Registral

Para el efecto de este trabajo se consideró como población el número de trámites ingresados por los usuarios correspondientes al año 2022, por ser el más representativa y actualizada con respecto a los datos obtenidos de años anteriores.

Establecida la población se determinó el tamaño de la muestra empleando la tabla propuesta en la publicación de Sample Size Table (2023).

De acuerdo con citado anteriormente (ver anexo 3) y la determinada la población, el tamaño de la muestra para este trabajo de investigación es de 365, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2*Tamaño de la muestra*

Rango	Valor
Población	6766
Margen de error	+/- 5%
Nivel de Confianza	95%
Tamaño de la muestra	365

Nota. Descripción del tamaño de la muestra

CAPITULO III

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1.1. Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al Registrador de la Propiedad del cantón La Libertad.

1. ¿Cuál es el objetivo y competencia del Registro de la Propiedad?

El objeto del Registro de la Propiedad es la inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la Ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes.

Las competencias de esta dependencia son:

- a) Servir de medio de tradición del dominio de bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos;
- b) Dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio; y,
- c) Garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

2. ¿Cuáles son los servicios registrales tienen mayor demanda en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?

Inscripciones de contratos de compraventas y certificaciones de historia de dominio.

3. ¿De estos servicios, cuáles se ofrece en línea o se puede acceder por medios digitales, cuáles son estos medios?

Las inscripciones de contratos de compraventa a través de la página web <https://www.gob.ec/gadmc-libertad>.

4. ¿Cuáles son los medios o mecanismos para difundir los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad?

Los medios de comunicación radial y digital que contrata el GAD Municipal del cantón La Libertad.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos que se emplean en el Registro de la Propiedad para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio?

Esta dependencia no posee mecanismos o instrumentos para medir el nivel de satisfacción a los usuarios.

6. ¿Cuáles son las estrategias o políticas que se aplican en el Registro de la Propiedad para impulsar el uso de cero papeles?

La aplicación de normativas que disponen la exclusión de requisitos físicos

7. ¿Cuál es el nivel de trámites inconclusos por parte de lo usuario, cuáles son las principales causas?

Los pocos trámites se deben por errores en el texto de las escrituras, los mismos que no son subsanados por los interesados y por otros por falta de pago del arancel registral.

8. ¿Qué mecanismo se ha implementado para dar seguimiento a los usuarios y motivarlos a que culminen sus trámites?

Mediante llamadas telefónicas al usuario que ingresó el trámite.

9. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los servidores del Registro de la Propiedad sobre los beneficios de implementar la Administración Electrónica?

Tiene total conocimiento de los beneficios de la aplicación digital en los procesos registrales, pero por situaciones de equipamiento de sistemas no se aplican en su totalidad la Administración Electrónica.

10. ¿Cuál sería el impacto con respecto a los trámites inconclusos, si los usuarios tuvieran acceso en línea a los servicios registrales?

Tendrían un mismo impacto los trámites inconclusos que se manejen de manera presencial o en línea, ya que los pagos y/o errores deben ser subsanados por los interesados, dependiendo de la voluntad de ellos en concluir sus trámites registrales.

11. ¿Cuál sería el impacto con respecto a la calidad del servicio registral si los usuarios tuvieran acceso en línea a los servicios registrales?

Tendría un alto impacto la atención en línea de los servicios registrales, ya que se reducirían los tiempos de entrega de los productos registrales.

12. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan para lograr que el Registro de la Propiedad cuente con servicios en línea?

Esta dependencia es administrada por el GADM Municipal, por tal razón dependemos de la distribución de un presupuesto para los servicios que brinda el Registro de la Propiedad, el mismo que no es suficiente para la aplicación de tecnología, afectando directamente a los servicios en línea que podría aplicar esta dependencia.

3.1.2. Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista dirigida a la Coordinadora de Informática y Tecnología del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón La Libertad.

1. ¿Qué herramientas tecnológicas tienen para el desarrollo de aplicaciones móviles para el acceso de servicios en línea por parte de los usuarios del Registro de la Propiedad?

Se utiliza el Framework Flutter para desarrollar aplicaciones híbridas, compatibles con los sistemas iOS y Android.

2. ¿Cómo se garantiza la protección de la información registral y los datos de los usuarios al momento acceder al uso servicios en línea?

Existen controles de acceso y encriptación de los datos al momento que los usuarios ingresan a los servicios en línea, es decir se codifica los datos convirtiéndolo en un texto encriptado para que solo las partes autorizadas puedan emplear para dar seguridad e inviolabilidad de la información que emitiría el Registro de la Propiedad.

3. ¿Qué mecanismos o seguridades cibernéticas se pueden emplear para dar seguridad e inviolabilidad de la información que emitiría el Registro de la Propiedad?

- a) Implementar un firewall que pueda filtrar el tráfico de red y bloquear conexiones no autorizadas o maliciosas.
- b) Instalar un antivirus y antimalware, estos detectan y eliminan softwares maliciosos.
- c) Implementar Sistemas de Detección de Intrusiones y Sistemas de Prevención de Instrucciones, estos sistemas monitorean la red en busca de comportamiento anómalas o ataques y pueden generar alertas o tomar medidas para prevenir intrusiones.
- d) Cifrado de datos, para los datos de los usuarios.
- e) Implementar sistemas con código QR con el cual se pueda verificar la autenticidad de los documentos. Este sistema permite al usuario y a los entes reguladores comprobar y verificar que tanto los certificados como las inscripciones de actos o contratos, los linderos registrales, la solvencia, los resúmenes de movimientos registrales no tengan datos adulterados y con ello se garantice su seguridad jurídica.

4. ¿Qué canales de capacitación o inducción a los usuarios internos y externos se emplearían para facilitar el acceso y uso de aplicaciones móviles?

Realizar capacitaciones presenciales que aborden temas referentes al uso de aplicaciones móviles, prevención de robo de datos, el cuidado de las claves de acceso. Uso de las aplicaciones

de conferencias virtuales para impartir de manera remota las capacitaciones, como Microsoft Teams o Zoom.

Ejecutando manuales de usuarios para una mejor guía del operador de los sistemas registrales.

5. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan para lograr que el Registro de la Propiedad cuente con servicios en línea?

Hay limitantes en cuanto al masivo manejo de información, los tiempos de demora en los servicios en línea, el colapso por la masiva cantidad de usuarios usando los servicios al mismo tiempo.

Una de las limitantes es que el Registro de la Propiedad no cuenta con tecnología de punta, es decir no tienen su propio data center, no tienen servicios de correos, backup, dominio, sistema registral, sistema documental, telefonía IP, servicios de internet propio del registrador de la propiedad, etc., lo poco que tienen respecto a la tecnología le pertenece al Gad municipal del cantón La Libertad, por lo tanto, son recursos compartidos que ralentizan los procesos registrales.

Análisis:

Como resultado del análisis a las respuestas obtenidas mediante las entrevistas realizadas a estos funcionarios municipales se puede establecer lo siguiente:

El objeto del registro es la inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documento que deben inscribirse, esta inscripción sirve de tradición con respecto al domino de los bienes inmuebles y los derechos reales que se constituyen sobre estos, dar publicidad y garantizar la seguridad jurídica de estos títulos. Los servicios más solicitados en el Registro de la Propiedad son las inscripciones y certificaciones, pero al momento los usuarios no pueden solicitar ni acceder a la información por medio de canales digitales, aunque existe una plataforma informativa sobre los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad, que se emplean medios de comunicación como la radio y los canales digitales para difundir los servicios registrales.

Que se aplican normativas con respecto a disminuir el uso de papel, pero no se menciona la normativa aplicada. Se concluye también que de acuerdo a lo expresado por el registrador los trámites represados o no concluidos son por falta de seguimiento por parte de los usuarios, que existe conocimiento por parte de los servidores respecto a los beneficios de la Administración Electrónica.

Considera que tendría un alto impacto en la atención al servicio la implementación de la Administración Electrónica, ya que reduciría los tiempos de espera.

Al ser consultado sobre el desafío que debe enfrentar como dependencia para logra otorgar servicios en línea, indicó que la falta de asignación de presupuesto, no contar con tecnología de punta, entre otros factores.

De la entrevista con la coordinadora de sistemas municipales se puede destacar que existe la tecnología para crear aplicaciones seguras para que el registro de la propiedad pueda prestar los servicios en línea, sin embargo coincide con el señor Registrador de la Propiedad en que uno de los factores a superar para la implementación es la falta de presupuesto, tecnología, equipamiento ya que esta le pertenece al GAD municipal de La Libertad, y cargar estas opciones al sistema lo harían más lento, lo que ocasionaría retrasos en la posible atención en línea en beneficio de los usuarios.

3.2.Resultados de la Encuesta Dirigida a los Usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del servicio registral y determinar el impacto en la calidad del servicio registral del cantón La Libertad, se aplicó una encuesta que consta de 12 preguntas dirigidas a 365 usuarios de esta dependencia, por medio de la plataforma Google Mood, para posteriormente validar la hipótesis utilizando el Sistema SPSS, los resultados obtenidos son los siguientes:

1 ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por los servidores del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?

Tabla 3

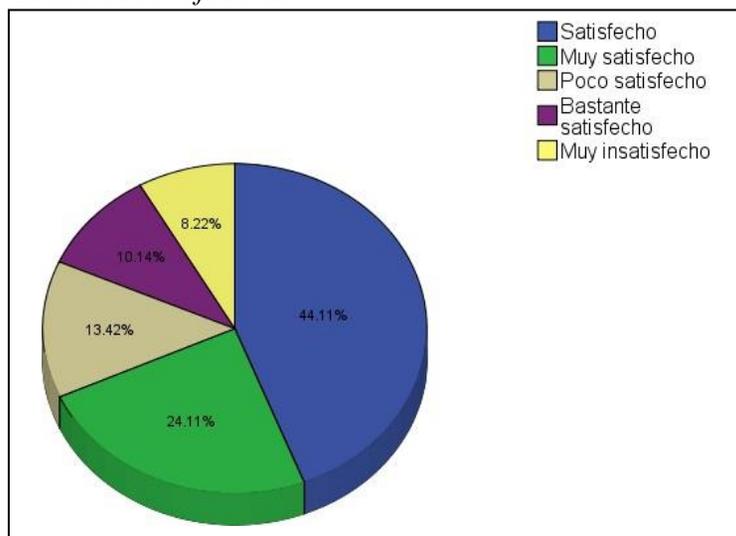
Grado de Satisfacción

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	161	44.11	44.11	44.11
Muy satisfecho	88	24.11	24.11	68.22
Poco satisfecho	49	13.42	13.42	81.64
Bastante satisfecho	37	10.14	10.14	91.78
Muy insatisfecho	30	8.22	8.22	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta.

Figura 1

Grado de satisfacción



Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, al ser consultados sobre el grado de satisfacción en la atención recibida por los servidores del Registro de la Propiedad, en un 44,11% que equivalen a 161 encuestados dijeron que se encuentran satisfechos con respecto a la atención recibida, el 24,11% muy satisfechos, el 10,14 % bastante satisfechos, el 13,42% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 8.22% de los encuestados respondieron que se encuentra muy insatisfechos.

2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en ventanilla de servicios?

Tabla 4

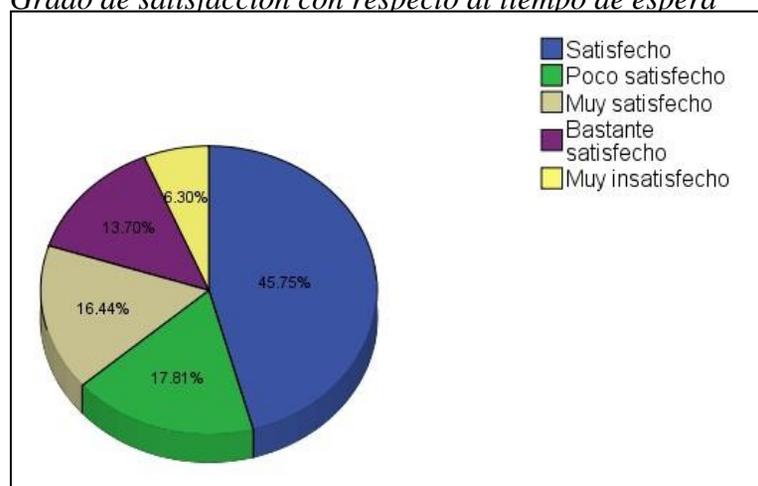
Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	167	45.75	45.75	45.75
Poco satisfecho	65	17.81	17.81	63.56
Muy satisfecho	60	16.44	16.44	80.00
Bastante satisfecho	50	13.70	13.70	93.70
Muy insatisfecho	23	6.30	6.30	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota: Información obtenida de la encuesta.

Figura 2

Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera



Análisis

A la consulta sobre el nivel de satisfacción en el tiempo de espera previo a ser atendidos en ventanilla, los resultados demuestran que el 45,75% que equivale a 167 encuestados se encuentran satisfechos respecto al tiempo de espera previo a ser atendido en ventanilla, mientras que el 16,44% muy satisfechos, el 13,70 % bastante satisfechos, el 17,81% que respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,30% que se encuentran muy insatisfechos.

3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información proporcionada en la ventanilla?

Tabla 5

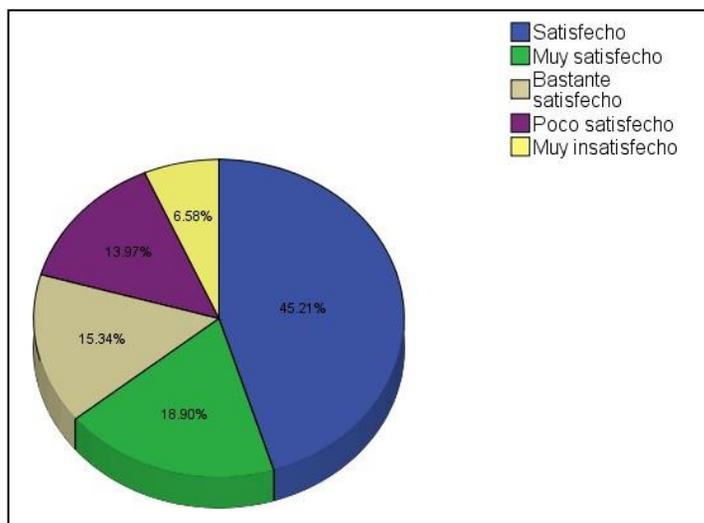
Grado de satisfacción con la información proporcionada

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	165	45.21	45.21	45.21
Muy satisfecho	69	18.90	18.90	64.11
Bastante satisfecho	56	15.34	15.34	79.45
Poco satisfecho	51	13.97	13.97	93.42
Muy insatisfecho	24	6.58	6.58	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota: Información obtenida de la encuesta

Figura 3

Grado de satisfacción con la información



Análisis

Con respecto a la satisfacción sobre la información proporcionada en la ventanilla, los encuestados respondieron en un 45,21% que equivale a 165 que se encuentran satisfechos con respecto a la información proporcionada en ventanilla, el 18,90 % respondió que se encuentran muy satisfechos, el 15,34 % bastante satisfechos, el 13,97% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,58% que se encuentran muy insatisfechos.

4 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución dada por el servidor en la ventanilla con respecto al servicio solicitado?

Tabla 6

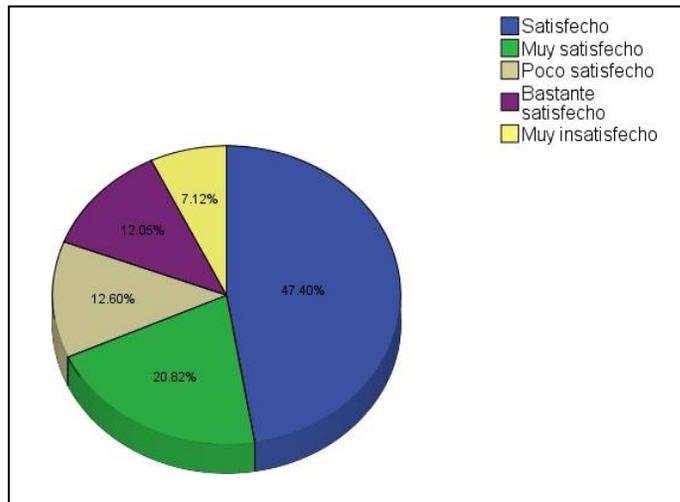
Satisfacción con respecto a la solución dada

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	173	47.40	47.40	47.40
Muy satisfecho	76	20.82	20.82	68.22
Poco satisfecho	46	12.60	12.60	80.82
Bastante satisfecho	44	12.05	12.05	92.88
Muy insatisfecho	26	7.12	7.12	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 4

Satisfacción con respecto a la solución dada



Análisis

A la consulta sobre la solución dada por el servidor en ventanilla en relación con el servicio solicitado los encuestados respondieron en un 47,40% que equivale a 173, se encuentran satisfechos respecto a la solución dada por el servidor en la ventanilla, el 20,82% muy satisfechos, el 12,05% bastante satisfechos, el 12,60% que respondió que se encuentran poco satisfechos y el 7,12% señalaron que se encuentran muy insatisfechos.

5 ¿Cómo considera el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor en la ventanilla?

Tabla 7

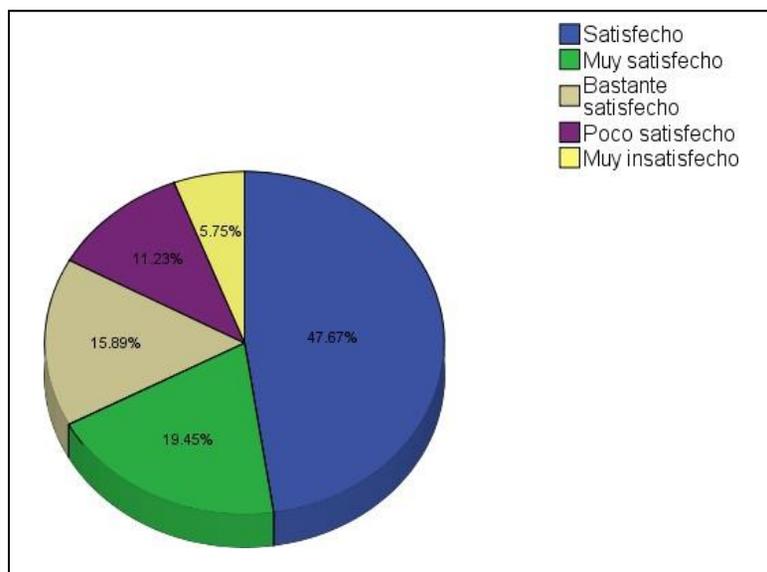
Grado de preparación o conocimiento del servidor

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	174	47.67	47.67	47.67
Muy satisfecho	71	19.45	19.45	67.12
Bastante satisfecho	58	15.89	15.89	83.01
Poco satisfecho	41	11.23	11.23	94.25
Muy insatisfecho	21	5.75	5.75	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 5

Grado de preparación o conocimiento del servidor



Análisis

Respecto a cómo considera el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor en ventanilla, los resultados son los siguientes: con un 47,67% que equivale a 174, se encuentran satisfechos respecto al grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor en ventanilla, mientras que el 19,45% muy satisfechos, el 15,89% bastante satisfechos, el 11,23% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 5,75% dijo que se encuentran muy insatisfechos.

6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención del servicio solicitado?

Tabla 8

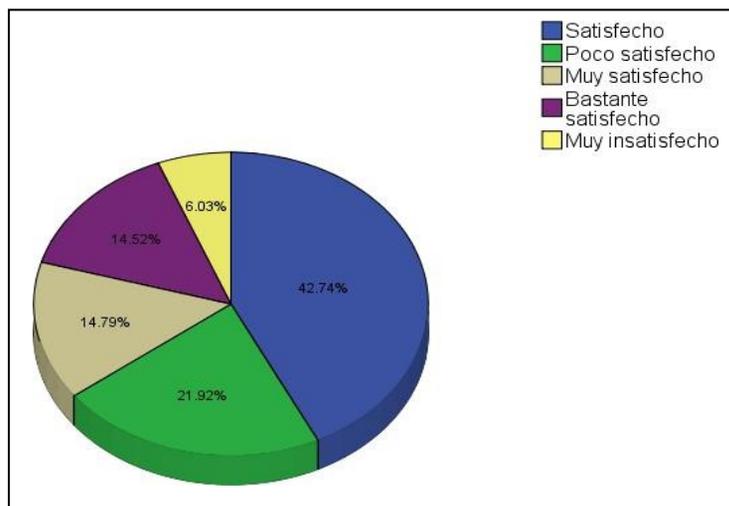
Grado de satisfacción respecto al tiempo de espera

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	156	42.74	42.74	42.74
Poco satisfecho	80	21.92	21.92	64.66
Muy satisfecho	54	14.79	14.79	79.45
Bastante satisfecho	53	14.52	14.52	93.97
Muy insatisfecho	22	6.03	6.03	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 6

Grado de satisfacción respecto al tiempo de espera



Análisis

Como se demuestra en la tabla al ser consultados sobre el grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera los encuestados dijeron en un 42,74% que equivale a 156, respondió que se encuentran satisfechos con respecto al tiempo de espera en la atención del servicio solicitado, mientras que un 14,79% respondió que se encuentran muy satisfechos, el 14,52% bastante satisfechos, el 21,92% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,03% dijo que se encuentran muy insatisfechos.

7 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones del Registro de la Propiedad?

Tabla 9

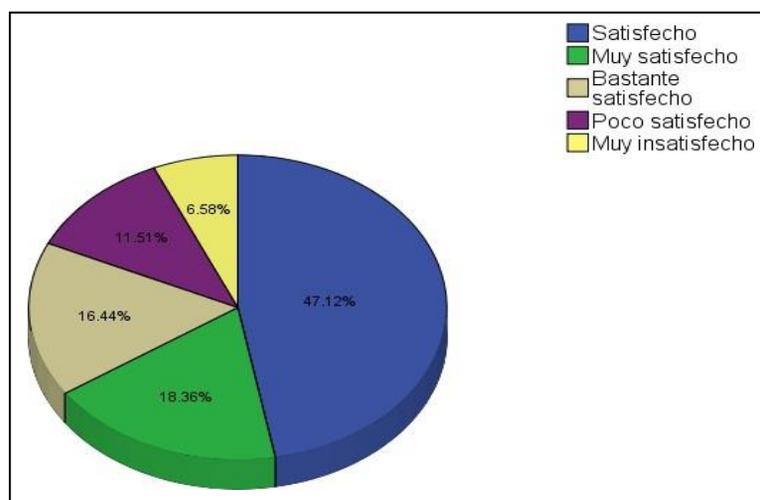
Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	172	47.12	47.12	47.12
Muy satisfecho	67	18.36	18.36	65.48
Bastante satisfecho	60	16.44	16.44	81.92
Poco satisfecho	42	11.51	11.51	93.42
Muy insatisfecho	24	6.58	6.58	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 7

Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones



Análisis

Los resultados obtenidos sobre la satisfacción con respecto a las instalaciones del Registro de la Propiedad, los resultados demuestran en un 47,12% que equivale a 172 encuestados respondieron que se encuentran satisfechos respecto a las instalaciones del Registro de la Propiedad, un 18,36% dijo que se encuentran muy satisfechos, el 16,44% bastante satisfechos, el 11,51% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,58% se encuentran muy insatisfechos.

8 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?

Tabla 10

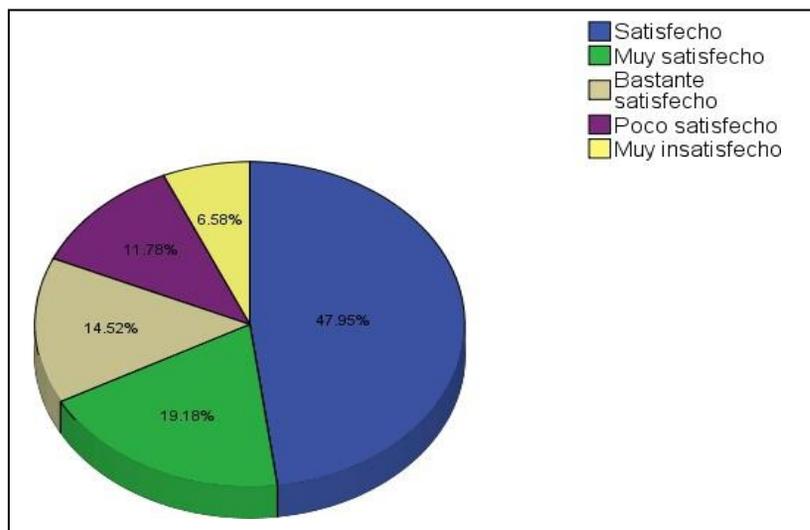
Satisfacción respecto a los servicios del Registro

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	175	47.95	47.95	47.95
Muy satisfecho	70	19.18	19.18	67.12
Bastante satisfecho	53	14.52	14.52	81.64
Poco satisfecho	43	11.78	11.78	93.42
Muy insatisfecho	24	6.58	6.58	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 8

Satisfacción respecto a los servicios del Registro



Análisis

Como se muestra en los resultados sobre esta consulta los encuestados respondieron en un 47,95% que equivale a 175 respondieron que se encuentran satisfechos respecto a los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad, mientras que un 19,18% muy satisfechos, el 14,52% bastante satisfechos, el 11,78% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,58% se encuentran muy insatisfechos.

9 ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios?

Tabla 11

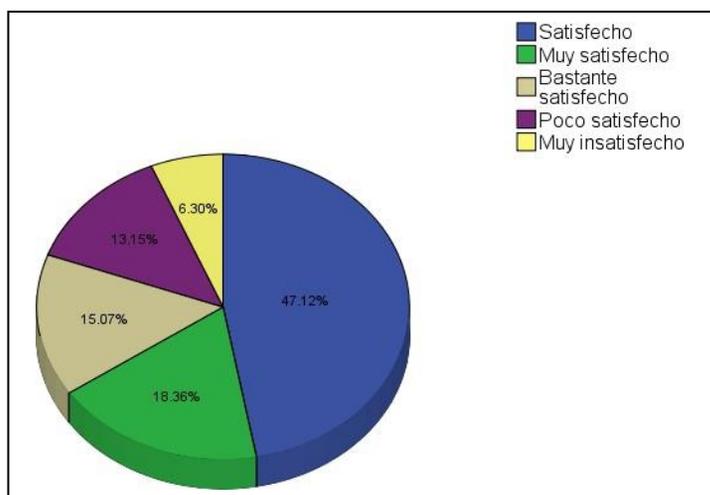
Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	172	47.12	47.12	47.12
Muy satisfecho	67	18.36	18.36	65.48
Bastante satisfecho	55	15.07	15.07	80.55
Poco satisfecho	48	13.15	13.15	93.70
Muy insatisfecho	23	6.30	6.30	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 9

Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea



Análisis

Al ser consultados sobre el nivel de satisfacción con la calidad de servicio al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios los resultados demuestran en un 47,12% que equivale a 172 respondieron que se encuentran satisfechos, un 18,36% muy satisfechos, el 15,07% bastante satisfechos, el 13,15% respondieron que se encuentran poco satisfechos y el 6,30% dijeron que se encuentran muy insatisfechos.

10 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la calidad de servicio con respecto a la seguridad al momento de facilitar información personal para acceder a los servicios en línea?

Tabla 12

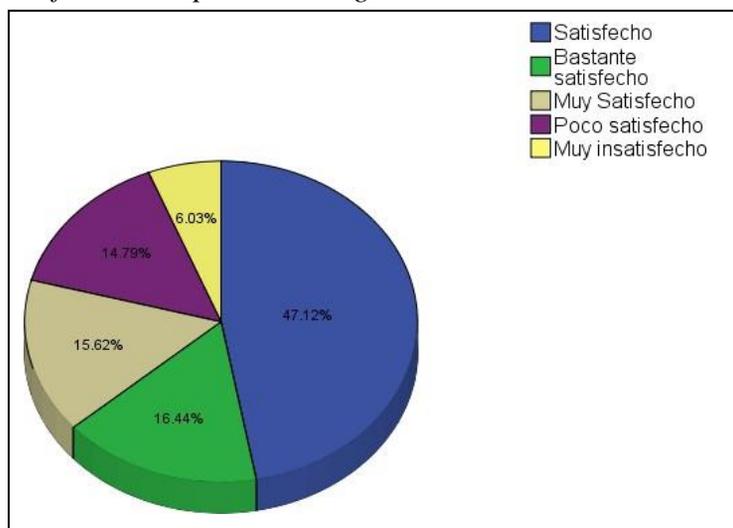
Satisfacción respecto a la seguridad

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	172	47.12	47.12	47.12
Bastante satisfecho	60	16.44	16.44	63.56
Muy Satisfecho	57	15.62	15.62	79.18
Poco satisfecho	54	14.79	14.79	93.97
Muy insatisfecho	22	6.03	6.03	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 10

Satisfacción respecto a la seguridad



Análisis

Como se demuestra en la tabla al ser consultados sobre el nivel de satisfacción con la calidad de servicio respecto a la seguridad al momento de facilitar información personal para acceder a los servicios en línea, el 47,12% que equivale a 172 de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos, mientras que el 16,44% bastante satisfechos, el 15,62% muy satisfechos, el 14,79% respondieron que se encuentra poco satisfechos y el 6,03% señalaron que se encuentran muy insatisfechos.

11 ¿Cuál sería su nivel de satisfacción en la calidad del servicio si pudiera solicitar los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?

Tabla 13

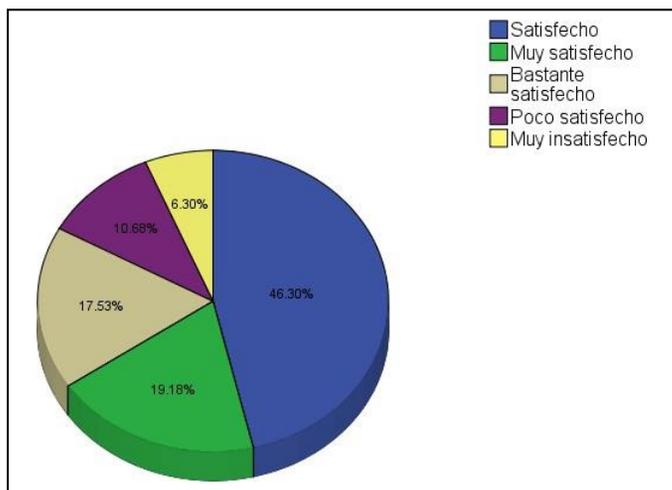
Satisfacción si pudiera solicitar trámites en línea

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	169	46.30	46.30	46.30
Muy satisfecho	70	19.18	19.18	65.48
Bastante satisfecho	64	17.53	17.53	83.01
Poco satisfecho	39	10.68	10.68	93.70
Muy insatisfecho	23	6.30	6.30	100.00
Total	365	100.00	100.00	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 11

Satisfacción si pudiera solicitar trámites en línea



Análisis

El 46,30% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos sobre el nivel de satisfacción con la calidad del servicio si pudiera solicitar los servicios en línea, mientras que un 19,18% respondió que se encuentra muy satisfechos, el 17,53% bastante satisfecho, el 10,68% respondió que se encuentran poco satisfechos y el 6,30% señaló que se encuentran muy insatisfechos.

12 ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio si pudiera hacer seguimiento y recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?

Tabla 14

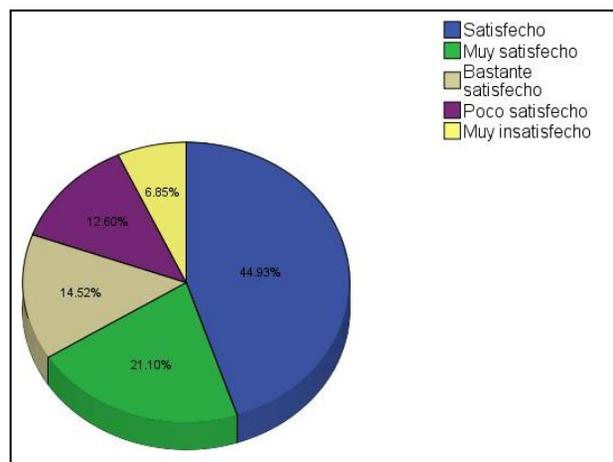
Nivel de satisfacción si pudiera hacer seguimiento en línea

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	164	44.9	44.9	44.9
Muy satisfecho	77	21.1	21.1	66.0
Bastante satisfecho	53	14.5	14.5	80.5
Poco satisfecho	46	12.6	12.6	93.2
Muy insatisfecho	25	6.8	6.8	100.0
Total	365	100.0	100.0	

Nota. Información obtenida de la encuesta

Figura 12

Nivel de satisfacción si pudiera hacer



Análisis

El 44,93% que equivalen a 164 de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos sobre el nivel de satisfacción con la calidad del servicio si pudiera hacer consultas y seguimiento en línea, mientras que un 21,10% se encuentran muy satisfechos, el 14,52% bastante satisfechos, el 12,60% respondieron que se encuentran poco satisfechos y el 6,85% respondieron que se encuentran muy insatisfechos.

3.3. Validación de la Hipótesis.

Antes de realizar la validación de la hipótesis, se debe efectuar la prueba de normalidad, que permite analizar la distribución de los datos obtenidos con respecto a los esperados, para eso se presenta los siguientes supuestos:

H0: Los datos no siguen una distribución normal.

H1: Los datos siguen una distribución normal.

Con estos supuestos mediante el uso del Sistema SSPS, se procede a realizar la prueba de normalidad, con los siguientes resultados:

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea.	.260	365	.000	.881	365	.000
Nivel de satisfacción con la calidad de servicio su pudiera realizar trámites en línea.	.249	365	.000	.881	365	.000

Nota. Obtenida mediante el empleo del Sistema SPSS

Tabla 16

Interpretación de la prueba de normalidad

p-valor=0,000	<	a=0.05
---------------	---	--------

CONCLUSIÓN:

De acuerdo con el análisis de los datos las variables Administración Electrónica y Calidad del Servicio no provienen de una distribución normal.

Nota. Obtenida mediante el empleo del Sistema SPSS

De acuerdo al resultado de la prueba de Normalidad las variables no cumplen con el supuesto de normalidad, esto es no siguen una distribución normal, por lo que para validar la hipótesis de este trabajo de investigación se debe emplear una prueba no paramétrica, y considerando que el diseño de este estudio es de corte correlacional, se empleó el análisis de Spearman, para obtener la correlación de las variables, mediante el uso del Sistema SSPS para proceder a realizar los cálculos de correlación de acuerdo a lo siguiente:

Para realizar la validación se plantea la hipótesis nula (H0), en relación a la hipótesis del presente estudio (Ha), de la siguiente manera:

H0: La implementación de la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación del Registro de la Propiedad **NO** mejorará la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.

Ha: La implementación de la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación del Registro de la Propiedad mejorará la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 17

Correlación de las variables

			Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea.	de	Nivel de satisfacción con la calidad de su servicio pudiera realizar trámites en línea.
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción al utilizar plataformas en línea.	Coefficiente de correlación		1.000	.758
		Sig. (bilateral)			.000
		N		365	365

Nivel de satisfacción con la calidad de servicio su pudiera realizar trámites en línea.	Coeficiente de correlación	de	.758	1.000
	Sig. (bilateral)		.000	
	N		365	365

Nota. Obtenida mediante el empleo del Sistema SPSS

De la medición de la correlación entre las variables Calidad de Servicio y Administración Electrónica, de la encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad se obtuvieron los siguientes resultados: el p valor calculado es de 0.000, que es inferior al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y permite aceptar la hipótesis alternativa que dice: La implementación de la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación del Registro de la Propiedad mejorará la calidad de servicio registral en el cantón La Libertad.

El coeficiente Rho de Spearman es de 0.758, que identifica una relación directa y alta entre las variables, por lo que se puede asegurar en un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la calidad del servicio y la administración electrónica en los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

3.4. Discusión

De los resultados obtenidos en el desarrollo de este trabajo de investigación se destacan los siguientes resultados:

De acuerdo al objetivo general planteado que pretende demostrar de qué manera la Administración Electrónica impactará en la calidad del Servicio Registral del cantón La Libertad, de los resultados obtenidos se puede mencionar que en la entrevista realizada al Registrador de la Propiedad, considera que tendría un alto impacto la atención en línea de los servicios registrales, ya que reducirían los tiempos de entrega, así mismo en la tabla 14, al ser consultados los usuarios señalan en un 46.03% que se estarían satisfechos si pudieran solicitar los servicios en línea, al comparar con el resultado encontrado por Tamayo-Pineda et al. (2021) que concluye que la gestión pública moderna es aquella que cumple cada vez más con su misión ante los usuarios de manera eficiente y eficaz, empleando todos los medios tecnológicos posibles, y que esta modernización debe asegurar su desarrollo sustentado por las reformas que deben realizarse para garantizar su

éxito, de esta manera se cumple con lo señalado por Soriano (2021), que identifica al Gobierno Electrónico como una herramienta útil para cambiar a la administración pública, permite simplificar trámites, así como lograr una administración pública más productiva.

Al evaluar los resultados obtenidos referentes al nivel de satisfacción que existe en la Calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad estos muestran que existe satisfacción con respecto a los servicios registrales como muestra la tabla 11, sin embargo, no se está dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 4 de la Resolución N° 009-NG-DINARP-2020 (Resolución NRO. 009-NG-DINARDAP-2020), que dispone que estas entidades o dependencias habiliten el acceso a trámites en línea, con respecto a esto Barragán-Martínez (2022), en su estudio resalta que a inicios de la crisis generada por el COVID-19, se han habilitado procesos y trámites en línea para brindar una atención rápida y oportuna a la ciudadanía en áreas como salud, empleo y la gestión de trámites, ante esto la administración pública y los servidores debieron adaptarse lo más pronto posible a esta situación emergente provocando un cambio en el uso de los procesos basados en las TIC's, en varios casos esto permitió renovar el modelo de gestión y ofrecer nuevos servicios online a la ciudadanía y especialmente el desarrollo del trabajo remoto.

De los resultados obtenidos para implementar estrategias que viabilicen la implementación de la administración electrónica para mejorar la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad, del análisis de la característica cualitativas obtenidas por medio de la entrevistas, demuestran que la falta de presupuesto es una limitante al momento de plantear este tipo de cambios, pues de acuerdo a lo señalado por la Coordinadora de Sistemas Municipal se requiere de una gran inversión inicial con el fin de adquirir los equipos y la tecnología requerida, con lo que concuerda Villalba et al. (2021) que señala que dentro de la misión de las entidades públicas es brindar servicios de calidad, sin embargo ha identificado que la falta de presupuesto entre otros factores entorpecen la gestión en las instituciones públicas, sin embargo debe considerarse lo establecido en el artículo 35 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registros Públicos “los Registros de la Propiedad Inmuebles y Mercantil se financiaran con el cobro de los aranceles por los servicios de registro”, lo que deberían considerar los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales al momento de realizar los Plan Anual de Contratación y el Plan Operativo Anual.

De los resultados obtenidos y lo expuestos por los autores es importante resaltar que la implementación de servicios electrónicos en la administración pública, más allá de cumplir con las disposiciones legales, dan la oportunidad a los ciudadanos de acceder a los servicios de manera rápida, eficiente y sobre todo de manera oportuna sin importar su ubicación geográfica, a más de producir un ahorro de recursos para los usuarios y entidades públicas más productivas.

Así mismo permite a las entidades estatales generar servicios innovadores, generando un valor agregado a los servicios que se ofrecen por medios tradicionales o presenciales, y de esta manera ponerse en el camino del desarrollo aprovechando el desarrollo tecnológico en beneficios de los usuarios.

En el caso de los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, aunque los resultados muestran un nivel aceptable de satisfacción con respecto a los servicios registrales que obtiene de manera tradicional al momento de innovar e implementar el acceso a los servicios en línea, permitirá a los usuarios acceder de manera digital mediante trámites simplificados y de fácil acceso a la información registral, sin límites de horario, además de facilitar la interoperación con otras dependencias, reducción del uso de papel, así como la reducción de los costos operativos, estimular la participación ciudadana, mejor seguridad en las transacciones, entre otras ventajas.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

Es necesario establecer que para cualquier cambio o implementación que se pretenda realizar en los procesos de la Administración Pública, se debe considerar un conjunto de acciones que de manera planificada y secuencial deben ejecutarse para alcanzar el éxito de los objetivos deseados. Para esto desde la perspectiva de la buena administración debe hacerse un análisis estratégico que permitan crear el modelo de Administración Pública Electrónica, en el que se establezcan claramente las directrices que deben seguirse para lograr la participación y compromiso de los actores involucrados en todas las etapas de implementación.

Lamentablemente, en la gestión pública no se da la prioridad y la importancia debida a la implementación de la tecnología para la dotación de servicios, algo que si se prioriza en el sector privado, que cuentan con una amplia gama de servicios en línea, mientras que en las entidades públicas por lo general aún se emplea el papel.

Para esto, en las estructuras administrativas del sector público se debe realizar grandes esfuerzos para adaptar la manera habitual de trabajar hacia la transición de la sociedad actual que se caracteriza por el uso de las TIC's en todos los procesos, sin embargo esta transformación de la administración tradicional a los modelos de administración electrónica, es algo que debe realizarse a corto plazo, pues los ciudadanos cada vez son más exigentes al momento de acceder a los servicios de las entidades públicas.

Es así que para la implementación de la Administración Electrónica en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, es necesario apoyarse en lineamientos metodológicos o estratégicos que le permitan obtener los objetivos planteados, entre los aspectos que deben considerarse están:

- **Liderazgo Político e institucional.** - se requiere la existencia de un liderazgo político e institucional que conduzca efectivamente los procesos administrativos convencionales hacia la dotación de servicios en línea, para asegurar la estabilidad y el impulso necesario para alcanzar el éxito de este proyecto. No se trata solamente del cambio del papel hacia lo digital, si no que implica también los cambios que deben

- darse dentro de la dependencia para garantizar altos niveles de éxito, en este caso es el Registrador de la Propiedad quien debe tomar la iniciativa e impulsar esta transformación hacia la concesión de servicios en línea.
- **Planificación de la Implementación.-** Previo a la implementación o reforma de cualquier proceso que signifique cambios es necesario identificar cuáles son los pasos, las etapas, los tiempos en que deben ejecutarse y demás recursos con los que se debe contar para conseguir la implementación de estos nuevos procesos, para este fin es importante la participación del Registrador de la Propiedad, y la conformación de una comisión multidisciplinaria integrada por servidores municipales de varias dependencias, como Sistemas y Tecnología, Presupuestos, Comunicación Social, Compras Públicas y especialmente se debe involucrar a los servidores de las diferentes áreas del Registro de la Propiedad, con la finalidad de que contribuyan a identificar cada una de las etapas, establecer tiempo de ejecución y asignar presupuestos, entre otras actividades.
 - **Compromiso institucional.** - Una vez establecida la Planificación que debe ejecutarse para la implementación de la administración electrónica en el Registro de la Propiedad, la comisión encabezada por el Registrador debe involucrar a las otras dependencias municipales y a todos los servidores que deseen participar de este proceso que servirá para mejorar el funcionamiento de la Administración y la prestación de servicios en línea.
 - **Propuesta de cambio.-** Mediante la formación y capacitación que involucre al mayor número de servidores, respecto al modelo de administración electrónica como un proceso de cambio y una manera de agregar valor a los servicios registrales, y para que este proceso tenga una mayor eficacia, ya que el conocimiento sobre de transición de lo convencional a lo digital, se podrá discernir que trámites que se transformen a formato digital, pueden ejecutarse sin vulnerar las garantías de la información, así como contribuir a vencer el temor al cambio para permitir la transformación organizacional del Registro de la Propiedad.
 - **Implementación de cambios.-** Los cambios deben implementarse en primera instancia al interior del Registro y posteriormente ponerlo a disposición de los usuarios externos,

pues para garantizar el éxito en la implementación de la administración electrónica se debe contar con la implantación interna de los procesos electrónicos, contar con el compromiso, formación y participación efectiva de los servidores del Registro de la Propiedad y dependencias conexas, y poner al servicio de los usuarios los procesos administrativos y la tramitación de servicios electrónicos.

- **Inversión en equipamiento y tecnología.-** Los procesos de implementación del Gobierno Electrónico son costosos y es una de las causales por las cuales no se implementan de manera adecuada, una de las consideraciones que se debe tener en cuenta para la adquisición de software es que este debe contar con licencia pública o se debe asignar los recursos para desarrollar un sistema propio que cumpla con la normativa, que garantice la seguridad de la información y permita la interoperabilidad, con miras a obtener una gestión rentable tanto para la administración y los ciudadanos.

Otro factor importante que debe tenerse en cuenta es que la implementación de la Administración Electrónica tiene como objetivo principal crear servicios adaptados a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, y que se encuentren disponibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, que respondan de manera rápida a sus solicitudes, mantenerlos informados del estado de sus expedientes, que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información, así como formular quejas y sugerir mejoras y que estas sean atendidas con la debida diligencia.

Con lo expuesto se hace necesario realizar la siguiente propuesta para implementar la Administración Electrónica en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

4.1. Tema

La Administración Electrónica en los servicios registrales del Registro de la Propiedad del cantón la Libertad.

4.2. Objetivo

Implementar la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, es necesario que se alcancen los objetivos.

4.2.1. Objetivo General

Posicionar al Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, como un referente en la provincia de Santa Elena en la prestación de servicios en línea, mediante la implementación de la Administración Electrónica en los servicios registrales.

4.2.2. Objetivos Específicos

Permitir a los usuarios el acceso y empleo de los servicios registrales en el cantón La Libertad de una manera ágil y oportuna.

Mejorar la comunicación entre los usuarios y el Registro de la Propiedad, mediante el uso de tecnología de la información y comunicación.

Capacitar a los usuarios internos y externos en temas relacionados con los beneficios y desventajas de la Administración Electrónica.

4.3. Desarrollo

El análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de las técnicas de recolección como la entrevista y la encuesta, aplicados a funcionarios concededores del tema registral y de tecnología, así como a los usuarios de los servicios registrales, dan como resultado que existe un nivel de satisfacción aceptable respecto a los servicios que recibe en esta entidad registral, sin embargo no se han habilitados canales o medios digitales para la prestación de servicios en línea, que garanticen el acceso a la prestación del servicio independientemente de la ubicación y condición de los ciudadanos.

Además, hay que considerar que con la implementación de la Administración Electrónica en los procesos de la administración pública se pueden ejecutar estrategias que fomenten la participación ciudadana, la colaboración entre entidades públicas, la transparencia de los actos y servicios públicos, así como también un impacto positivo en la mejora de la productividad y simplificación de los trámites.

Una de las premisas de la administración pública debe ser lograr la eficiencia con la simplificación de procesos, garantizando los derechos ciudadanos de manera oportuna y veraz, a la vez que represente un buen manejo de los recursos públicos.

Bajo estas consideraciones es importante contar con una propuesta viable que permita la implementación de la Administración Electrónica para acceder a los servicios registrales en el cantón La Libertad, que incluya concretar entre otros, estos aspectos:

Diagnóstico inicial. - Actualmente el Registro de la Propiedad es una dependencia administrativa y financiera del GAD municipal de La Libertad con independencia registral, que cuenta con una planta de servidores compuesta por 12 servidores encontramos que dos servidores cuentan con un grado de preparación de cuarto nivel, incluido el Registrador de la Propiedad, cuatro servidores cuentan con preparación de tercer nivel, y la diferencia cuenta con un nivel de educación de bachiller, pero que actualmente se encuentran estudiando una carrera de tercer nivel, en áreas relacionadas a la administración y derecho, lo que permite contar con un personal capaz de contribuir con sus conocimiento en el proceso de implementación de la administración electrónica para los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

En el año 2019, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, realizó la ampliación de las instalaciones del Registro de la Propiedad, que actualmente cuenta con áreas de recepción, ventanillas de entrega – recepción de documentos, oficina registral, área de inscripciones y certificaciones, escaneo e indexación, archivo registral.

De acuerdo a lo expuesto por la coordinadora de Sistema y Tecnología del GADM La Libertad, la tecnología, los equipos y sistemas pertenecen a la entidad municipal, por lo que es una debilidad al momento de implementar la administración electrónica, pues se requiere la adquisición de los siguientes hardware y software: data center, servicios de correos, backup, dominio, Sistema Registral, Sistema Documental, Telefonía IP, Servicio de Internet, Equipos de Computación de última tecnología.

Desarrollo de estrategia

Para lograr el éxito en el proceso la implementación de los servicios electrónicos en el Registro de la Propiedad se requiere el desarrollo de una estrategia que permita atraer a los usuarios a este nuevo canal de atención, por lo que es necesario identificar el entorno, las fortalezas, debilidades, implementar mecanismos para medir los resultados, procesos flexibles y dinámicos,

adaptar cada servicio de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, con la finalidad de posicionar la Marca de los Servicios Registrales.

Formación de los empleados

Instaurar un proceso de capacitación continua dirigida a los servidores municipales, especialmente a los servidores del Registro de la Propiedad, con la finalidad que adquieran habilidades en el manejo de la tecnología y los servicios digitales, así como también para conectarlos a la transformación digital en los servicios registrales.

Incorporación de nuevas estrategias

Es necesario desarrollar o adquirir nuevas herramientas que permitan acceder a los beneficios de la era digital y que a su vez sea de fácil acceso a los usuarios, entre estos beneficios están: menor inversión, horario flexible, mayor competitividad, fácil evolución, medición de resultados, mayor alcance.

Captar talento digital

Contar con los servicios de colaboradores especializados en procesos digitales y con visión permite estar siempre a la vanguardia del desarrollo tecnológico.

Nuevos procesos de toma de decisiones y gestión

Implementar herramientas digitales, sugiere un cambio en la forma de llevar los procesos físicos a una nueva forma para los formatos digitales, incluye también una nueva forma en la toma de decisiones.

Nuevos canales y comunicación

La transición de lo físico a digital representa también una nueva manera de llegar a los usuarios y contribuyentes, mediante el uso de canales digitales para la difusión de servicios. El empleo por ejemplo de redes sociales mediante un plan de marketing digital.

4.4. Financiamiento

La Constitución del Ecuador, señala que los sistemas públicos de registro de la propiedad son administrados de manera concurrente por la función Ejecutiva y los Gobiernos Municipales que son los encargados de establecer la estructura administrativa.

En la Ley Orgánica de Sistema Nacional de Registro Públicos, dispone que los Registros de la Propiedad, se financiaran con el cobro de los aranceles por los servicios del registro y el remanente pasará a formar parte de los presupuestos de municipios y de las Dirección Nacional de Registros Públicos.

En el año 2022, los ingresos y gastos reportados por el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, fueron los siguientes:

Tabla 18

Remantes del 2022

RUBRO	CUADRIMESTRES			
	I	II	III	TOTAL
Ingresos del Registro de la Propiedad	102936.14	127438.33	136361.41	366735.88
Ingresos del Registro Mercantil	4368.10	3365.97	3792.48	11526.55
Gastos de la Actividad Registral	122107.26	52236.59	61272.99	235616.84
Remanente por depositar a la DINARP	-602.60	2021.77	2134.47	4156.24

Nota. Formulario de Remanentes, Registro de la Propiedad del cantón La Libertad

De la ilustración se puede establecer que el ingreso total generado por la actividad registral durante el año 2022 fue de USD 378262.43, de los que deducen los gastos de la actividad registral, que incluye mejoras en la infraestructura, materiales e insumos de oficina, remuneraciones al personal, entre otros por un valor de USD 235616.84, así como el Remanente transferido a la DINARP por un valor de USD 4156.25, quedando como remanente para el presupuesto municipal de USD 138489.35.

De acuerdo con lo estimado, para la implementación de la propuesta se requiere aproximadamente los siguientes valores:

Tabla 19

Inversión Inicial

N°	Concepto	Valor en USD
1	Infraestructura tecnológica	80,000.00
2	Mejorar comunicación	10,000.00
3	Capacitación Usuarios internos y Externos	10,000.00
Total		100,000.00

Para no afectar la programación presupuestaria municipal, la implementación de la Administración Electrónica en el Registro de la Propiedad se sugiere que este proceso se programe para que sea ejecutado en tres periodos fiscales.

4.5. Tecnología a Implementar

Para cumplir con este objetivo es necesario el desarrollo y puesta en ejecución una aplicación móvil compatible con los sistemas iOS y Android y el desarrollo de una página web, que permitan optimizar los recursos en el acceso a la información registral por parte de los usuarios de manera rápida y sencilla, como herramientas que faciliten la implementación de la Administración Electrónica en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

Estas herramientas deben permitir la implementación de la sede electrónica, a fin de poder realizar trámites desde cualquier sitio a cualquier hora.

Debe estar enlazada de manera digital a los archivos, a fin de mejorar su gestión, controlar el acceso a la información, agilizar la búsqueda de expedientes digitales.

Su desarrollo debe estar acorde a las disposiciones legales que regulan a la Administración Pública, de las leyes relativas al gobierno electrónico, y de manera especial sobre lo dispuesto a la seguridad jurídica de la información registral que será puesta a disposición de los usuarios.

Mediante el uso de canales de comunicación, sea el internet, la telefonía o de manera presencia, estas herramientas deben entre otras opciones permitir:

- La creación y registro de usuarios por medio de formularios electrónicos,
- El ingreso de solicitudes de información registral sean estos certificaciones o inscripciones,
- Notificaciones del estado del trámite mediante correos electrónicos o mensajería,
- Emisión de aranceles registrales,
- Canales de pagos virtuales,
- Ingreso de comprobantes de pagos, y;
- Recepción del servicio solicitado.

En términos generales la aplicación debe estar orientada a fomentar la participación de la ciudadanía, a la vez que permita la interoperabilidad con las otras dependencias municipales, como Rentas, Tesorería, Catastro.

Y sobre todo deben ser el camino a la modernización y transformación del servicio registral, y como valor agregado elevar la calidad y satisfacción del usuario, reducir costos y mejorar la productividad.

CONCLUSIONES.

La evolución constante que ha tenido la tecnología en todos los sectores, especialmente en los últimos años ha generado un impacto en la administración pública y en la sociedad que cada vez se vuelve más exigente y participativa al momento de acceder a los bienes y servicios, entre estos cambios está la forma de hacer administración pública la que debe estar a la vanguardia y responder a la altura de las exigencias de los mandantes y a la expectativa de los cambios constantes por lo que es necesaria la innovación al momento de ofrecer los servicios públicos que le permitan lograr un acercamiento hacia los administrados.

En el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad, no se han implementado procesos que permitan medir los niveles de satisfacción respecto a la calidad del servicio que permitan crear nuevos productos o servicios desde la perspectiva o necesidad del usuario, además de no estar utilizando las ventajas del desarrollo tecnológico .

Garantizar una relación eficiente entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, requiere tomar decisiones que permitan mejorar la calidad del servicio y de esta manera elevar el nivel de la satisfacción desde la percepción del usuario con respecto a los servicios registrales teniendo al avance tecnológico como un aliado al momento implementar cambios que conlleven a brindar servicios innovadores en beneficio no solo de los usuarios sino también de las entidades públicas.

A pesar de existir la normativa legal que ampara e impulsa los mecanismos para que los Gobiernos Municipales especialmente los Registros de la Propiedad con funciones de Registro Mercantil implementen la dotación de bienes y servicios en línea, al momento esta dependencia no cuenta con un sistema o tecnología que permite acceder a la información registral en línea, esto en muchos casos se debe a factores internos y externos, como la falta de recursos, desconocimiento de la normativa e inclusive la falta de gestión.

RECOMENDACIONES.

Aprovechar las ventajas que ofrece el desarrollo tecnológico para ponerla práctica en beneficio de los usuarios, procurando otorgar bienes y servicios públicos de manera accesible, oportunos, eficientes, segura y transparente, que represente tanto al usuario como a las entidades un ahorro significativo de recursos, un aprendizaje y adaptación continuo, mayor productividad, reducción del uso de papel, entre otros.

Proponer mecanismos de evaluación constantes que permitan medir la satisfacción y las necesidades de los usuarios, para innovar la manera de ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo a las tendencias de desarrollo y el avance tecnológico dentro de la gestión pública dentro del Registro de la Propiedad.

Impulsar la gestión digital en las áreas del Registro de la Propiedad, mediante la dotación de herramientas que permita el acceso a los servicios registrales desde cualquier lugar y sin horarios preestablecidos, por medio del desarrollo de procesos digitales amigables, procurando la mejora en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, así como la optimización de los recursos.

Sugerir a las autoridades municipales asignar los recursos necesarios para implementar la dotación de servicios en línea a través del Registro de la Propiedad a partir del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes emitidas para el efecto a la vez que permita generar valor agregado a los servicios que hasta ahora se realizan de manera presencial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABORDAJE DIDÁCTICO Coordinador Arturo Barraza Macías Autores Aníbal Lerma Meza, U., Guillermo Vázquez Araujo, J., César Martínez Vázquez, M., Enrique González Cisneros, L., Manuel Coronado Manqueros, J., Barraza Macías, A., de Jesús Mejía Carrillo Juan Antonio Mercado Piedra, M., & Fernando Galindo Vargas, L. (n.d.). MANUAL DE TEMAS NODALES DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.
- Académico Maestría En Gestión Pública, P. DE, Modernización del Estado, R., Muñoz, A., & Piero, J. (2022). El gobierno electrónico en la atención al usuario en SUNARP Lima 2018 - 2020. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86148>
- Administración electrónica. Aspectos jurídicos, organizativos y técnicos ... - Ángel Esteban Paúl, José Aurelio García Martín, Juan Jesús Torres Carbonell, Carmen García Roger - Google Libros. (n.d.). Retrieved April 29, 2023, from
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=A61BEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT15&dq=administracion+electronica+y+el+servicio+publico+en+estonia&ots=N8zCdN6GVh&sig=4SZbLvaUAM2jVoaLhxTVm85pibY#v=onepage&q=administracion%20electronica%20y%20el%20servicio%20publico%20en%20estonia&f=false>
- Administración pública electrónica: Un modelo para las parroquias rurales ... - Almeida Burbano, Diego Guillermo - Google Libros. (n.d.). Retrieved July 13, 2023, from
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_aOLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=las+tic+en+la+administracion+publica+en+ecuador&ots=SdQCPCDYBS&sig=FwBdYCeN2fRUj_q3SFcnO8vs9rM#v=onepage&q=las%20tic%20en%20la%20administracion%20publica%20en%20ecuador&f=false
- Alexandra Zambrano-Yépez claudiazambrano-, C. I., Alberto Vélez-Romero, X. I., Guadalupe Vélez-Romero III, Y., Alexandra Zambrano Yépez, C., Alberto Vélez Romero, X., & Guadalupe Vélez Romero Dom, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Domino de Las Ciencias*, 5(3), 355–374. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.940>
- Amado, J. C. (2020). La administración electrónica y sus repercusiones en la contratación pública (The E-Government and its Effects on Public Procurement).
<https://papers.ssrn.com/abstract=3635030>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Diseño y Metodología de La Investigación*, 25–28.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54. <https://doi.org/10.1016/J.TELE.2020.101473>

- Barragán Martínez, X., & Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/ESTADO_COMUNES.V1.N14.2022.244
- Barrera-Barrera, R., Rey-Moreno, M., & Medina-Molina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Revista de Administração Pública*, 53(2), 349–374. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170391>
- Calidad en los servicios públicos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (n.d.). Retrieved June 28, 2023, from <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública. (n.d.).
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD. (n.d.). Retrieved June 27, 2023, from www.lexis.com.ec
- Cómo citar el artículo. (n.d.). Retrieved July 11, 2023, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84959429009>
- Concha, G., & Naser Editores, A. (n.d.). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Retrieved September 23, 2023, from www.cepal.org/socinfo.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República. (n.d.).
- Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales | Enhanced Reader. (n.d.).
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., López, L. E. C., Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V21I1.3069>
- De, D., Empresa, L. A., Ramos Vera, A., Meribel, S., Diaz Peña, M., & Iverty, J. (n.d.). ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN MAESTRÍA EN.
- El tránsito desde la administración papel hacia la Administración Electrónica: antecedentes, regulación actual, organización e implantación de procedimientos. (n.d.). Retrieved June 21, 2023, from <https://helvia.uco.es/handle/10396/22229>
- Enhanced Reader. (n.d.).
- Fresneda, P. S. V. (2014). Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. *Revista Do Serviço Público*, 49(1), 71–91. <https://doi.org/10.21874/RSP.V49I1.361>

Funcionamiento del Registro de la Propiedad - e_Registros. (n.d.). Retrieved June 27, 2023, from <https://www.e-registros.es/funcionamiento-del-registro-de-la-propiedad>

Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina | Enhanced Reader. (n.d.).

Guenduez, A. A., Mettler, T., & Schedler, K. (2020). Technological frames in public administration: What do public managers think of big data? *Government Information Quarterly*, 37(1), 101406. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.101406>

Intervención educativa en contextos sociales: Fundamentos e investigación ... - Google Libros. (n.d.). Retrieved December 21, 2023, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=I-0QEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA133&dq=importancia+de+los+metodos+mixtos+en+la+investigaci%C3%B3n&ots=7OHgp9UyO3&sig=h7DhfA0-hCCMrIORZX5iulm-3p4#v=onepage&q=importancia%20de%20los%20metodos%20mixtos%20en%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false>

ISO 9001: Satisfacción del cliente. (n.d.). Retrieved June 28, 2023, from <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>

Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda, D., Ganga Contreras, F., Mutolo, A., Drdo Juan Guillermo Estay Sepúlveda, E., Científico Luiz Alberto David Araujo, E., Brasil Drdo Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva, E., Ruropa del Este Alekzandar Ivanov Katrandhiev, E., Asistente, C., Lic Elaine Cristina Pereira Menegón, P., Sr Felipe Maximiliano Estay Guerrero, P., Carolina Aroca Toloza, D., Bassa Mercado, J., Heloísa Bellotto, D., Nidia Burgos, D., María Eugenia Campos, M., José Francisco Carrera, F., Keri González, M., Guadarrama González, P., Amelia Herrera Lavanchy, M., ... Saavedra Barahona, A. (n.d.). CUERPO DIRECTIVO.

La importancia de la calidad y el servicio | Jejen Florez | Revista Neuronum. (n.d.). Retrieved November 5, 2023, from <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistanuronum/article/view/335/422>

LEY DE REGISTRO. (n.d.).

Luis, S., Badillo, F., Oficial, R., & De Mi, E. C. (n.d.). LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PUBLICOS. Retrieved September 15, 2023, from www.lexis.com.ec

Manuel, S. J., & Duarte, G. (n.d.). REVISTA DE TREBALL, ECONOMIA I SOCIETAT El papel de las TIC en las administraciones públicas.

Maritza Reyes-Zavala, L. I., & Noemi Veliz-Valencia, M. I. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I4.2586>

Mercedes Machín Hernández, M., Susana Sánchez Vignau, B., & López Rodríguez, M. (n.d.). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local Analyses

and Projections of Public Service Management in Territories. Retrieved April 30, 2023, from <https://orcid.org/0000-0003-2259-6573>

Métodos mixtos de investigación - Agustín Campos Arenas - Google Libros. (n.d.). Retrieved December 21, 2023, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AIYqEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=concepto+de+dise%C3%B1o+mixto+de+una+investigacion&ots=xKTPKDuuEZ&sig=Rwb7D1mgFNdNOix2qDI53fK2ziw#v=onepage&q=concepto%20de%20dise%C3%B1o%20mixto%20de%20una%20investigacion&f=false>

Montecinos, E. (2021). Cuarta revolución industrial y la administración pública en América Latina. *Revista venezolana de gerencia*, 26(93), 10-32.

Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., Tobar Cazares, L., Morales Puruncaja, I., Morillo Revelo, J., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? FIGEMPA: Investigación y Desarrollo, 10(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/REVFIG.V1I2.2467>

Morales, X., Morales-Urrutia, D., Andrés, C., & Velástegui, G. (2020). Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial APLICACIÓN DEL MARKETING DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN EN LA POLÍTICA 2.0 DENTRO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA: PREDICCIÓN Y TOMA DE DECISIONES MEDIANTE WEB SEMÁNTICA View project COMPORTAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 View project. <https://www.researchgate.net/publication/341216665>

Moreira-Zambrano, L. I., & Orozco-Santos, C. H. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo Del Conocimiento*, 5(8), 618–633. <https://doi.org/10.23857/PC.V5I8.1613>

Olmedo, X., & Martínez, B. (n.d.). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Gestión Doctorado en Administración.

Ordoñez, S. J. E., Toledo, D. A. D., & Campoverde, M. I. A. (2021). Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77–98. <https://doi.org/10.14409/REDOEDA.V8I1.9562>

Parrales-Carrillo, R. G., & Vegas-Meléndez, H. J. (2022). Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí. 593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 7, N°. Extra 6-1, 2022, Págs. 162-180, 7(6), 162–180. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>

Pública, G. (n.d.). Carta Iberoamericana de Calidad en la.

- Quintero-Cuero, G. R. (2023). Optimización de procesos en la gestión pública ecuatoriana. *MQRInvestigar*, 7(2), 1703–1732. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.1703-1732>
- Registro de la Propiedad: qué es y qué se puede consultar. (n.d.). Retrieved June 27, 2023, from <https://www.conceptosjuridicos.com/registro-de-la-propiedad/>
- Salvador Hernández, Y., Font, M. L., & Ángel Suárez Benítez, M. (2020). Digital transformation in public administration: axes and essential factors. 22. <https://orcid.org/0000-0003->
- Sample Size Table. (n.d.). Retrieved September 12, 2023, from <https://www.research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>
- Soriano Bautista, P. (2021). El tránsito desde la administración papel hacia la Administración Electrónica: antecedentes, regulación actual, organización e implantación de procedimientos. <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/22229>
- Tamayo-Pineda, N., & Tamayo-Pineda, N. (2021). La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Unemi, R. C., Estatal, U., Ecuador Barragán-Martínez, M., Guevara-Viejó, X. ;, & El Gobierno Electrónico En Ecuador, F. (2016). Cómo citar el artículo Número completo Más información del artículo Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto. *Revista Ciencia Unemi*, 9, 110–127. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661268014>
- Villalba, C. I. C., Sánchez, M. J. H., Zambrano, C. M. N., & López, S. E. R. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15–29. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1516>
- Villarreal Puga, J., & Cid García, M. (2022). La Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas en Distintas Modalidades Durante el Contexto de la Pandemia. *Revista Científica Hallazgos21*, ISSN-e 2528-7915, Vol. 7, N°. 1, 2022 (Ejemplar Dedicado a: REVISTA CIENTÍFICA HALLAZGOS21), Págs. 52-60, 7(1), 52–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986&info=resumen&idioma=SPA>
- Vista de Elementos de la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas. (n.d.). Retrieved April 30, 2023, from <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1538/1522>
- Vista de Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. (n.d.). Retrieved June 21, 2023, from <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235/1620>

- Vista de Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación. (n.d.). Retrieved April 30, 2023, from <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258/203>
- Vista de Gobierno Electrónico Local del Ecuador. (n.d.-a). Retrieved December 15, 2023, from <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121/14166>
- Vista de Gobierno Electrónico Local del Ecuador. (n.d.-b). Retrieved June 25, 2023, from <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121/14166>
- Vista de La administración electrónica en los procedimientos tributarios de las corporaciones locales. (n.d.). Retrieved September 29, 2023, from <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rej/article/view/5147/4548>
- Vista de La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. (n.d.). Retrieved November 5, 2023, from <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Vista de LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (n.d.). Retrieved June 26, 2023, from <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Vista de Los medios tecnológicos registrales como herramienta de servicio y no como obstáculo al usuario. (n.d.). Retrieved November 5, 2023, from <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/987/1488>
- Vista de Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. (n.d.). Retrieved October 16, 2023, from <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656/1586>
- Zambrano-Yépez, C. A., Vélez-Romero, X. A., & Vélez-Romero, Y. G. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 5(3), 355. <https://doi.org/10.23857/DC.V5I3.940>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades



INSTITUTO DE POSGRADOS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD DE TITULACIÓN: **INFORME DE INVESTIGACIÓN**

CONTROL DE TUTORÍAS

NOMBRE DEL DOCENTE: Carlos Anibal Manosalvas Vaca

MES: 25 de junio de 2023

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Marcos Rolando Del Pezo Vera

20 HORAS MÍNIMO

No. SESION	FECHA	MEDIO DIGITAL/PRESENCIAL	OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	Nº HORAS
1	28-jun-23	Presentación del tema y dialogo relacionado al desarrollo del trabajo	Correcciones de los Objetivos específicos y de las hipótesis.	2
2	30-jun-23	Presentación del Cronograma	Elaborar matriz de consistencia	2
3	07-jul-23	Revisión y Aprobación del Cronograma de actividades	Elaborar introducción de la investigación	2
4	21-jul-23	Revisión de avances: Introducción, problemática, objetivos, justificación e hipótesis	Elaborar marco teórico y marco metodológico	2
5	28-jul-23	Revisión del Capítulo I	Realizar una matriz con los antecedentes investigativos	3
6	10-ago-23	Revisión y sugerencias a implementar en el capítulo I	Elaborar marco metodológico	2
7	15-sep-23	Presentación del capítulo II	Elaboración de instrumentos	3
8	19-sep-23	Presentación, ajustes y validación de instrumentos	Levantamiento y análisis de datos y discusión de resultados	3
9	30-oct-23	Presentación de resultados	Ajustes a la presentación de resultados	3
10	05-nov-23	Corrección de Resultados		2
11	15-nov-23	Presentación de Propuesta	Elaborar propuesta, conclusiones y recomendaciones	3
12	19-nov-23	Presentación del trabajo final	Ajustes del informe de investigación	3
TOTAL DE HORAS				30

Por la presente certifico que el Estudiante cumplió con el proceso de tutoría con el tema:

"LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO REGISTRAL EN EL CANTÓN LA LIBERTAD "

Para constancia de lo actuado firman:



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ANIBAL
MANOSALVAS VACA

CARLOS MANOSALVAS VACA PhD



Firmado electrónicamente por:
MARCOS ROLANDO DEL
PEZO VERA

ING. MARCOS ROLANDO DEL PEZO VERA

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA: La Administración Electrónica y el impacto en la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>¿De qué manera la implementación de la Administración Electrónica impactará en la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción que existe en la</p>	<p>Demostrar de qué manera la Administración Electrónica impactará en la calidad del Servicio Registral en cantón La Libertad.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción que</p>	<p>La implementación de la Administración Electrónica en los servicios de inscripción y certificación del Registro de la Propiedad mejorará la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La calidad del servicio registral mejorara el nivel de satisfacción del</p>	<p>Independiente: La Administración Electrónica</p>	<p>Simplificación de trámites</p> <p>Inclusión digital</p> <p>Gestión efectiva</p>	<p>Tiempo de espera</p> <p>Número de certificados digitales emitidos</p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Uso y accesibilidad</p>

Calidad de Servicio Registral en el Cantón La Libertad?	existe en la Calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad.	usuario en el cantón La Libertad.	Dependiente: La Calidad del Servicio Registral.	Tiempo de respuesta Facilidad de uso Transparencia Seguridad	Tiempo que el sistema está fuera de servicio Número de quejas Costos de implementación y mantenimiento
¿Qué relación existe entre la Administración Electrónica y La Calidad del Servicio que recibe el usuario en el Registro de la Propiedad del Cantón La Libertad?	Determinar la relación entre la Administración Electrónica y La Calidad del Servicio que recibe el usuario en el Registro de la Propiedad del Cantón La Libertad.	Implementar estrategias relacionadas a la Administración Electrónica mejorara la calidad del servicio en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.			
¿Qué estrategias se deben poner en	Proponer estrategias que				

<p>práctica para implementar la Administración Electrónica que promuevan una mejora en la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad?</p>	<p>viabilicen a implementación de la Administración Electrónica para mejorar la calidad del Servicio Registral en el cantón La Libertad.</p>				
--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Referencial para determinar el tamaño de la muestra

Required Sample Size†

Population Size	Confidence = 95%				Confidence = 99%			
	Margin of Error				Margin of Error			
	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
300,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

† Copyright. The Research Advisors (2006). All rights reserved

Fuente: The Research advisors (2006)

Anexo 4: Entrevista al Registrador de la Propiedad

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA AL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD</p>	
<p>La presente entrevista tiene por objetivo recabar información para determinar el impacto de la Administración Electrónica en la calidad del servicio del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad</p>	
<p>Nombre del Entrevistado:</p>	<p>Cargo:</p>
<p>Fecha de la Entrevista:</p>	

1. ¿Cuál es el objetivo y competencia del Registro de la Propiedad?
2. ¿Cuáles son los servicios registrales tienen mayor demanda en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?
3. ¿De estos servicios, cuáles se ofrece en línea o se puede acceder por medios digitales, cuáles son estos medios?
4. ¿Cuáles son los medios o mecanismos para difundir los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad?
5. ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos que se emplean en el Registro de la Propiedad para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio?
6. ¿Cuáles son las estrategias o políticas que se aplican en el Registro de la Propiedad para impulsar el uso de cero papeles?
7. ¿Cuál es el nivel de trámites inconclusos por parte de lo usuario, cuáles son las principales causas?

8. ¿Qué mecanismo se ha implementado para dar seguimiento a los usuarios y motivarlos a que culminen sus trámites?
9. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los servidores del Registro de la Propiedad sobre los beneficios de implementar la Administración Electrónica?
10. ¿Cuál sería el impacto con respecto a los trámites inconclusos, si los usuarios tuvieran acceso en línea a los servicios registrales?
11. ¿Cuál sería el impacto con respecto a la calidad del servicio registral si los usuarios tuvieran acceso en línea a los servicios registrales?
12. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan para lograr que el Registro de la Propiedad cuente con servicios en línea?

Anexo 5: Entrevista al Coordinador Sistemas y Tecnología del GADM La Libertad

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE SISTEMAS</p>	
<p>La presente entrevista tiene por objetivo recabar información para determinar el impacto de la Administración Electrónica en la calidad del servicio del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad</p>	
<p>Nombre del Entrevistado:</p>	<p>Cargo:</p>
<p>Fecha de la Entrevista:</p>	

1. ¿ Que herramientas tecnológicas tienen para el desarrollo de aplicaciones móviles para el acceso de servicios en línea por parte de los usuarios del Registro de la Propiedad?
2. ¿Cómo se garantiza la protección de la información registral y los datos de los usuarios al momento acceder al uso servicios en línea?
3. ¿Qué mecanismos o seguridades cibernéticas se pueden emplear para dar seguridad e inviolabilidad de la información que emitiría el Registro de la Propiedad?
4. ¿Qué canales de capacitación o inducción a los usuarios internos y externos se emplearían para facilitar el acceso y uso de aplicaciones móviles?
5. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan para lograr que el Registro de la Propiedad cuente con servicios en línea?

Anexo 6: Encuesta

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	CUESTIONARIO DE ENCUESTA
<p>Objetivo.- La presente entrevista tiene por objetivo recabar información para determinar el impacto de la administración electrónica en la calidad del servicio del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.</p> <p>Instrucciones.- Por favor leer detenidamente el cuestionario y seleccione la respuesta que considera adecuada, la información recabada es de carácter confidencial y anónima.</p>	

Información general:

Escala para el grado de satisfacción	
Muy insatisfecho	1
Poco satisfecho	2
Satisfecho	3
Bastante satisfecho	4
Muy satisfecho	5

#	Preguntas	Escala de Likert				
		Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por los servidores del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?					
2	¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en ventanilla de servicios?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información proporcionada en la ventanilla?					

4	¿ Qué tan satisfecho se encuentra con la solución dada por el servidor en la ventanilla con respecto al servicio solicitado?					
5	¿ Cómo considera el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor en la ventanilla?					
6	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención del servicios solicitado?					
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones del Registro de la Propiedad?					
8	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?					
9	¿Qué nivel de satisfacción siente al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios?					
10	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la seguridad al momento de facilitar información personal para acceder a los servicios en línea?					
11	¿Cuál sería el nivel de satisfacción si pudiera solicitar los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?					
12	¿Cuál sería el nivel de satisfacción si pudiera hacer seguimiento y					

	recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 7: Datos de encuesta procesados mediante el Sistema SPSS

Datos de encuestas SPSS

RESULTADOS_19_10_2023.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

344 : Preg1 3 Visible: 12 de 12 variables

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	var	var	var	var
344	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
345	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
348	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2				
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
350	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3				
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3				
352	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
353	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1				
354	3	1	3	3	4	1	4	4	4	4	1	1				
355	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	5				
356	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3				
357	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3				
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
359	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	5				
360	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4				
361	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5				
362	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
363	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3				
364	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
366																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Tablas generadas en el sistema SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Propiedad del cantón La Libertad?	atendido en ventanilla de servicios?	proporcionad a en la ventanilla?	respecto al servicio solicitado?	por el servidor en la ventanilla?	atención del servicios solicitado?	del Registro de la Propiedad?	Propiedad del cantón La Libertad?	acceder a bienes y servicios?	momento de facilitar información?	car. Libe II
N	Válidos 365	365	365	365	365	365	365	365	365	365	
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Tabla de frecuencia

¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por los servidores del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Satisfecho	161	44.1	44.1	44.1
	Muy satisfecho	88	24.1	24.1	
	Poco satisfecho	49	13.4	13.4	
	Bastante satisfecho	37	10.1	10.1	91.8
	Muy insatisfecho	30	8.2	8.2	100.0
	Total	365	100.0	100.0	

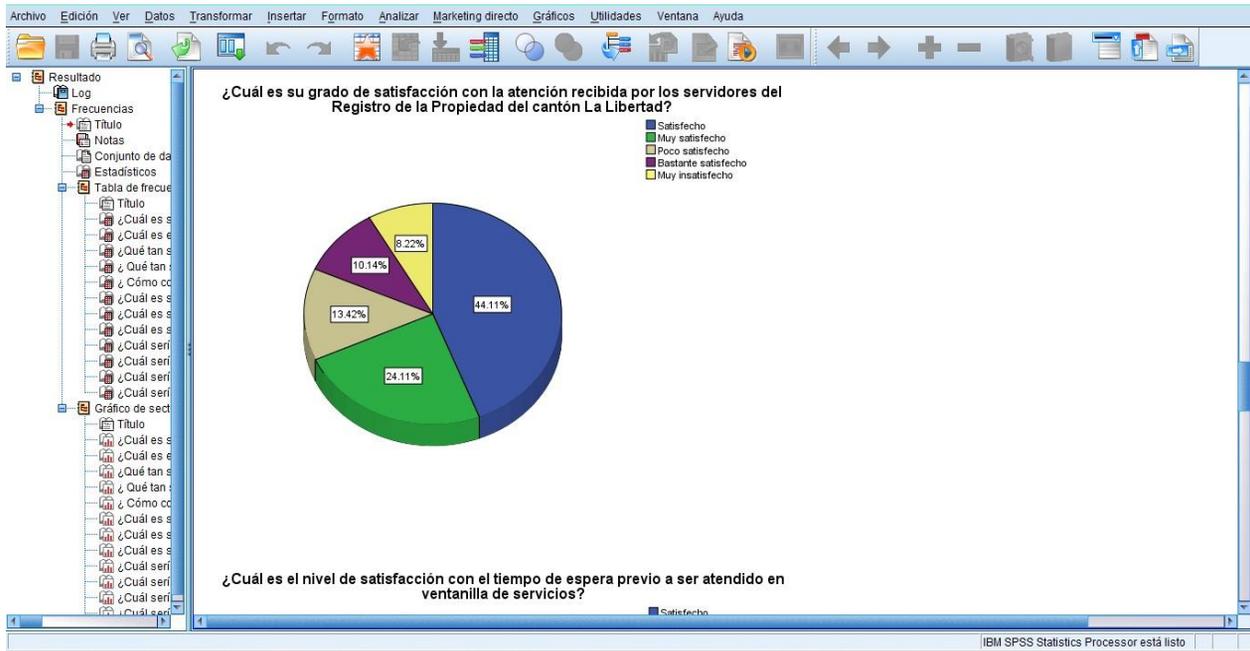
Haga doble clic para activar

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en ventanilla de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Satisfecho	167	45.8	45.8	45.8
	Poco satisfecho	65	17.8	17.8	63.6
	Muy satisfecho	60	16.4	16.4	80.0
	Bastante satisfecho	50	13.7	13.7	93.7
	Muy insatisfecho	23	6.3	6.3	100.0
	Total	365	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Gráficos generados en el sistema SPSS



Prueba de Normalidad de las variables.

Variable	Media	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	Límite superior
¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio si pudiera hacer seguimiento y recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?	3.30		3.19	3.42
		Media recortada al 5%	3.34	
		Mediana	3.00	
		Varianza	1.300	
		Desv. tip.	1.140	
		Mínimo	1	
		Máximo	5	
		Rango	4	
		Amplitud intercuartil	1	
		Asimetría	-0.035	.128
		Curtosis	-0.566	.255

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios?	.260	365	.000	.881	365	.000
¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio si pudiera hacer seguimiento y recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?	.249	365	.000	.881	365	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Correlación de las variables

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\HP\OneDrive - Universidad Peninsula de Santa Elena\TRABAJO DE GRADUACION\REVISION_24_09_2023\validacion de hi

Correlaciones

			¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios?	¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio si pudiera hacer seguimiento y recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?
Rho de Spearman	¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio al utilizar plataformas en línea para acceder a bienes y servicios?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 365	.758** .000 365
	¿Cuál sería su nivel de satisfacción con la calidad de servicio si pudiera hacer seguimiento y recibir los servicios del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad en línea?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.758** .000 365	1.000 . 365

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

EXAMINE VARIABLES=Preg9 Preg12

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 8: Carta aval



La Libertad, 30 de octubre de 2023
Oficio No. GADMCLL - RPYMMCLL - 2023 - 0225

Ph.D.
Carlos Balmeseda Espinosa
**DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSTGRADOS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**
Ciudad. -

De mi consideración:

En atención a la sumilla N° 5764 de Alcaldía, inserta en el oficio N° 551-DIR-IPG-2023, me permito poner en su conocimiento que por medio del presente se extiende la autorización o aval para que el ingeniero Marcos Rolando Del Pezo Vera, en calidad de estudiante de la Maestría en Administración Pública, desarrolle en esta dependencia su trabajo de titulación denominado "La Administración Electrónica y la Calidad de Servicio Registral en el cantón La Libertad".

Particular que informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ab. Saulo Patricio Jacho Buenaño, Mgs
**REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL
DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

s.lk@mdelpezo. -