



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA  
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**KAREN ESTEFANÍA PINCAY GONZABAY**

**LIBERTAD – ECUADOR**

**2019**



**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA  
PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**AUTORA:**

Pincay Gonzabay Karen Estefanía

**TUTOR:**

Ing. Valencia Medranda José Adrián, Mba.

**Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad. Se revisaron diferentes trabajos de investigación, que se relacionan con el tema, se desarrolló a través una investigación tipo descriptiva-correlacional, permitiendo obtener información real de cada uno de los acontecimientos, y mediante la aplicación de los diferentes tipos y técnicas de investigación analizar la relación que existe entre las dos variables de investigación. Con los resultados obtenidos se logró comprobar que existen falencias al brindar un servicio, debido a la falta de coordinación y asignación de actividades que vayan de acuerdo a las cualidades y destrezas que poseen los colaboradores, por ende, se propone implementar un plan de mejora interno para el departamento del Registro de la Propiedad, en el que pueda cumplir la función de desempeñar de manera eficiente las diferentes actividades y de esta manera lograr la satisfacción debida.

**Palabras Claves:** calidad, servicio, influencia, satisfacción.



**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA  
PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**AUTORA:**

Pincay Gonzabay Karen Estefanía

**TUTOR:**

Ing. Valencia Medranda José Adrián, Mba.

**Abstract**

The present research work is to analyze the quality of service and its influence on the customer satisfaction of the Property Registry of the canton La Libertad. Different research papers were reviewed, which are related to the subject, developed through a descriptive-correlational type investigation, allowing to obtain real information on each of the events, and by applying the different types and investigation techniques to analyze the relationship that exists between the two research variables.

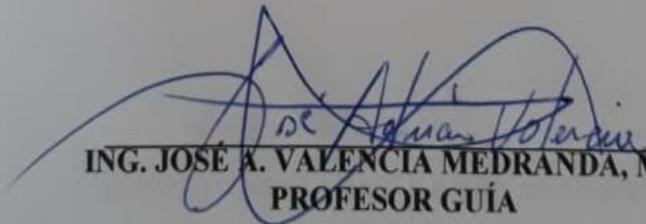
The results obtained, it was possible to verify that there are shortcomings when providing a service, due to the lack of coordination and assignment of activities that go according to the qualities and skills of employees, therefore, it is proposed to implement an internal improvement plan for the Department of the Property Registry, in which it can fulfill the function of efficiently performing the different activities and thus achieving due satisfaction.

**Keywords:** quality, service, influence, satisfaction.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por la Srta. KAREN ESTEFANÍA PINCAY GONZABAY, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



**ING. JOSÉ A. VALENCIA MEDRANDA, MBA**  
**PROFESOR GUÍA**

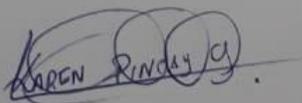
## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por la Srta. **Pincay Gonzabay Karen Estefanía**, 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 la Facultad de **Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, 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.

**Atentamente,**



---

**PINCA Y GONZABAY KAREN ESTEFANÍA**

**C.C. No.: 0923131528**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer muy especialmente a mi Dios, por ser mi inspiración en todo momento, y quién colocó a personas indicadas para que pueda concluir cada una de mis metas, entre ellas a mis padres y hermanos, por ser fuente de apoyo, que siempre me han dado apoyo incondicional al transcurso de mi formación.

Como también, mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de tesis, Ing. Adrián Valencia, por la confianza, paciencia y apoyo, quien se convirtió en guiador para la realización de este trabajo. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser el centro principal para mi formación profesional, que, con los conocimientos, experiencias y consejos, crecí profesionalmente.

Al Ab. Saulo Jacho Buenaño, Jefe Departamental del Registro de la Propiedad, por el apoyo y las facilidades para la obtención de la información necesaria para que el trabajo de investigación alcance este objetivo final y fructífero.

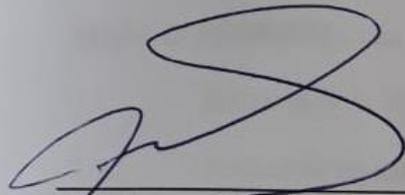
Karen Estefanía Pincay Gonzabay

## **DEDICATORIA**

El trabajo de titulación, está dedicado a mi Dios, Señor Jesucristo, quién me ha guiado a lo largo de mi vida, quién me ha ayudado con su poder, dándome sabiduría y las fuerzas necesarias para tomar las mejores decisiones. A mis padres Vicente Pincay y María Gonzabay, mis hermanos, quienes incondicionalmente me brindaron y motivaron a seguir con mis metas, que hoy por hoy se ha obtenido un logro más.

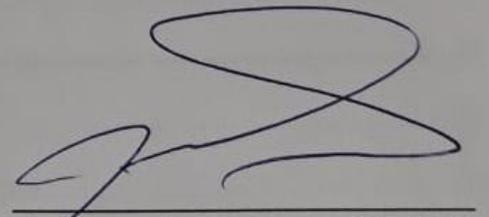
Karen Estefanía Pincay Gonzabay

**TRIBUNAL DE GRADO**



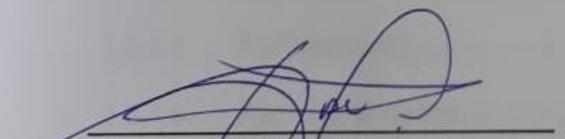
---

**Ing. Mercedes Freire Rendón, MBA.  
DECANA (E) DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



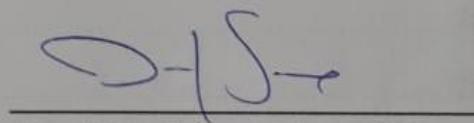
---

**Ing. Mercedes Freire Rendón, MBA.  
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



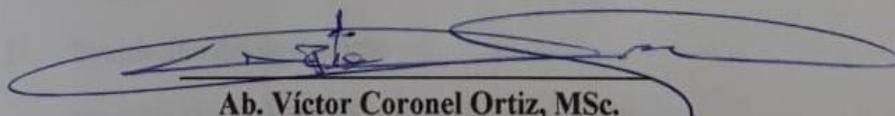
---

**Ing. José Valencia Medranda, MBA.  
DOCENTE TUTOR**



---

**Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.  
DOCENTE ESPECIALISTA**



---

**Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL (E)**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	16
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
1.1. Revisión de la literatura. ....	22
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos. ....	26
1.2.1. Variable Independiente: Calidad de Servicio.....	26
1.2.1.1. Calidad. ....	26
1.2.1.2. Servicio. ....	27
1.2.1.3. Servicio Público. ....	28
1.2.1.4. Capacitación.....	28
1.2.1.5. Reclutamiento. ....	28
1.2.1.6. Atención al cliente.....	29
1.2.1.7. Elementos Tangibles. ....	30
1.2.1.8. Proceso. ....	30
1.2.1.9. Capacidad de respuesta. ....	31
1.2.1.10. Empatía. ....	31
1.2.1.11. Evaluación del desempeño.....	31
1.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente.....	32
1.2.2.1. Satisfacción. ....	32
1.2.2.2. Satisfacción Laboral.....	32
1.2.2.3. Satisfacción del cliente.....	33
1.2.2.4. Disposición.....	33
1.2.2.5. Seguridad. ....	34

1.2.2.6.	Credibilidad.....	34
1.2.2.7.	Comunicación. ....	35
1.3.	Fundamentos Legales.....	36
<b>CAPITULO II .....</b>		<b>38</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>		<b>38</b>
2.1.	Tipo de investigación .....	38
2.1.1.	Enfoque de la investigación .....	38
2.1.2.	Tipos de Investigación. ....	39
2.1.2.1.	Investigación Bibliográfica .....	39
2.1.2.2.	Investigación de Campo .....	39
2.1.2.3.	Investigación Descriptiva.....	40
2.1.2.4.	Investigación Correlacional. ....	40
2.1.3.	Alcance de la Investigación. ....	41
2.2.	Métodos de investigación.....	41
2.2.1.	Método Inductivo .....	41
2.2.2.	Método Deductivo.....	42
2.2.3.	Método Analítico .....	42
2.3.	Diseño de Muestreo.....	43
2.3.1.	Población.....	44
2.3.2.	Muestra.....	44
2.4.	Diseño de recolección de datos .....	46
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>48</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>48</b>
3.1.	Análisis de los resultados de la entrevista al jefe departamental. ....	48

3.2.	Análisis de los resultados de las encuestas efectuadas a los colaboradores del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.....	53
3.3.	Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad .....	65
3.4.	Limitaciones.....	80
3.5.	Resultados.....	80
3.5.1.	Comprobación de la Hipótesis.....	82
3.5.2.	Descripción de la Hipótesis.....	82
3.6.	Propuesta para la aplicación de un modelo de mejoras en la calidad del servicio en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.....	86
3.6.1.	Objetivo de la Propuesta.....	86
3.6.2.	Justificación.....	86
3.6.3.	Estructura de la propuesta.....	87
	CONCLUSIONES .....	95
	RECOMENDACIONES .....	96
	BIBLIOGRAFÍA .....	98
	ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	53
Gráfico 2: Edad .....	54
Gráfico 3: Talleres y Capacitaciones .....	55
Gráfico 4: Comunicación .....	56
Gráfico 5: Perfil del Colaborador.....	57
Gráfico 6:Comunicación entre el equipo de trabajo .....	58
Gráfico 7: Empatía .....	59
Gráfico 8: Capacidad de Respuesta .....	60
Gráfico 9:Lugar de Trabajo.....	61
Gráfico 10: Herramientas de Calidad.....	62
Gráfico 11: Costumbres y Culturas.....	63
Gráfico 12: Salud Ocupacional .....	64
Gráfico 13: Instalaciones Físicas .....	65
Gráfico 14: Medios de Información.....	66
Gráfico 15: Atención por parte de los Colaboradores.....	67
Gráfico 16: Atención eficiente y eficaz .....	68
Gráfico 17: Horarios de atención .....	69
Gráfico 18: Capacidad de Respuesta.....	70
Gráfico 19: Comunicación Apropiaada .....	71
Gráfico 20: Atención a Requerimientos.....	72
Gráfico 21: Informaciones negativas a cerca del servicio .....	73
Gráfico 22: Resolución de problemas .....	74
Gráfico 23: Satisfacción del cliente .....	75
Gráfico 24: Control y seguimiento de documentos.....	76
Gráfico 25: Seguridad y confianza de documentos.....	77
Gráfico 26: Accesibilidad a los procesos .....	78
Gráfico 27: Oportunidad de sugerencias.....	79
Gráfico 28: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	44
Tabla 2: Género.....	53
Tabla 3: Edad .....	54
Tabla 4: Talleres y Capacitaciones .....	55
Tabla 5: Comunicación .....	56
Tabla 6: Perfil del Colaborador.....	57
Tabla 7: Comunicación entre el equipo de trabajo.....	58
Tabla 8: Empatía .....	59
Tabla 9: Capacidad de Respuesta.....	60
Tabla 10: Lugar de Trabajo.....	61
Tabla 11: Herramientas de Calidad.....	62
Tabla 12: Costumbres y Culturas .....	63
Tabla 13: Salud Ocupacional .....	64
Tabla 14: Instalaciones Físicas.....	65
Tabla 15: Medios de Información .....	66
Tabla 16: Atención por parte de los Colaboradores.....	67
Tabla 17: Atención eficiente y eficaz.....	68
Tabla 18: Horarios de Atención .....	69
Tabla 19: Capacidad de Respuesta.....	70
Tabla 20: Comunicación Apropiaada .....	71
Tabla 21: Atención a Requerimientos.....	72
Tabla 22: Informaciones negativas a cerca del servicio.....	73
Tabla 23: Resolución de problemas .....	74
Tabla 24: Satisfacción del cliente .....	75
Tabla 25: Control y seguimiento de documentos.....	76
Tabla 26: Seguridad y confianza de documentos.....	77
Tabla 27: Accesibilidad a los procesos .....	78
Tabla 28: Oportunidad de sugerencias.....	79
Tabla 29: Resumen del Procesamiento de los Casos .....	83

Tabla 30: Recuento, Tabla de contingencia .....	84
Tabla 31: Pruebas de chi-cuadrado .....	85
Tabla 32: Plan de Mejora .....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	101
Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente .....	102
Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente. ....	103
Anexo 4: Modelo de Entrevista.....	104
Anexo 5: Modelo de Cuestionario a colaboradores .....	106
Anexo 6: Modelo de Cuestionario a clientes .....	108
Anexo 7: Ficha de observación .....	110
Anexo 8: Fotografías de recolección de datos .....	111
Anexo 9: Carta Aval de la Institución.....	112

## INTRODUCCIÓN

Al transcurso del tiempo, la mayoría de las organizaciones a nivel mundial que brindan servicios para la comunidad en general, han ido evolucionando conforme a las necesidades y sugerencias por parte de sus clientes. Toda entidad, sea esta pública o privada, tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo, se han presentado anomalías y reclamos por parte de los mismos, referentes en su mayoría al servicio que reciben por parte de las entidades públicas.

Entre tanto, los servicios que se realizan en los gobiernos autónomos descentralizados a nivel provincial, carecen de falta de conocimiento de las nuevas exigencias y necesidades que presentan los clientes, debido a la poca implementación de nuevas herramientas y estrategias de calidad que son de gran influencia en la satisfacción de los clientes. De tal modo, que estas entidades públicas no son bien reconocidas por parte de la ciudadanía, proporcionando poca credibilidad y confianza en los servicios que estos brindan y por ende ocasionan una incorrecta imagen para la institución.

El cantón La Libertad, cuenta con un órgano principal, que va directamente al servicio de la comunidad, como es, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad, el mismo que posee varios departamentos que cumplen diferentes funciones para la respectiva atención al cliente. Dentro de sí, se encuentra el departamento del Registro de la Propiedad, que se dedica a la digitalización y entrega de trámites, certificados, registros y escrituras de propiedad y vivienda.

Por tal motivo surge, el tema de investigación, la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, 2017, el cual se realizará a través de las percepciones que tienen cada uno de los clientes que reciben un servicio por parte de dicho departamento, con el propósito de proponer un cambio que garantice un rendimiento eficaz, en el cual los clientes obtengan una mayor satisfacción.

El **planteamiento del problema** se enfoca en que, actualmente las entidades públicas, como los gobiernos autónomos, tienen un contacto directo con la comunidad en general, en que las necesidades y sugerencias de parte de los mismos, desean que estas sean atendidas de manera inmediata, eficiente y eficaz.

El Departamento del Registro de la Propiedad y Mercantil, en su área de la propiedad principalmente se dedica a las inscripciones, contrato de vivienda o propiedad y digitalización de los mismos. Sin embargo, han existido falencias con respecto a este servicio, debido a que la falta de organización e inadecuado seguimiento de los trámites de cada cliente, han ocasionado incomodidades e incluso pérdidas de documentos y además de la extensión de tiempo al solicitar un trámite.

Las funciones de los colaboradores son de manera aleatoria, es decir, cada colaborador no cuenta con una función específica en la que puedan brindar un seguimiento estructurado de cada proceso o trámite que realiza el cliente.

La atención que brindan los colaboradores, no va de acuerdo a su perfil profesional, por lo que existe la falta de comunicación entre el equipo de trabajo y las

capacitaciones que se dan por parte de las autoridades que comandan el GADMCLL. Además, el espacio del lugar de trabajo y la atención que brindan los colaboradores a los clientes no son de total agrado, por lo que afecta de una u otra manera al momento de brindar un servicio de calidad y por ende que estos no se sientan satisfechos.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, es necesaria **la formulación del problema:** ¿En qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

A continuación, se menciona la **sistematización del problema** con el fin de dar orden a los objetivos específicos:

- ¿En qué medida la insuficiente capacitación a los colaboradores, influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?
- ¿De qué manera la falta de comunicación y liderazgo del jefe departamental hacia sus colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?
- ¿En qué medida el inadecuado uso de las políticas y estrategias por parte de los colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?
- ¿En qué medida la inadecuada organización de actividades y responsabilidades por parte de los colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?

Considerando el problema planteado y la sistematización, se define el siguiente **objetivo general** del presente trabajo de investigación:

Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad a través de los instrumentos de investigación para la correcta satisfacción del cliente.

Los siguientes **objetivos específicos** que se realizarán en el presente trabajo de investigación son:

- Diagnosticar la situación actual en que se encuentra el Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, con relación a la satisfacción de los clientes.
- Analizar los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos en el Registro de la Propiedad.
- Identificar estrategias a utilizar para el mejoramiento de la satisfacción de los clientes del Registro de la Propiedad.
- Proponer estrategias de la calidad en la atención del cliente, que vayan de acuerdo a las funciones y actividades del Registro de la Propiedad.

La **justificación** del presente trabajo de investigación, se enfocará en la relación entre la calidad de servicio y su influencia en los clientes del Registro de la Propiedad del Cantón La Libertad, sustentado en conceptos realizados por varios autores especializados en el tema, en el cual serán de gran aporte para dicho estudio.

Según Quiñonez, M (2015) menciona que “el enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman

la organización”, por lo que son requisitos fundamentales que debe poseer toda institución, el mismo que se logrará mediante la aplicación de nuevas estrategias de calidad para brindar un mejor servicio.

Así también, dando a cumplir el Art. 2 de los objetivos planteados en el COOTAD, (2017) literal d), “Promover la prestación del servicio público registral municipal de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato”, haciendo énfasis, al buen uso de los equipos y herramientas utilizadas en dicha institución, la implementación de la tecnología, entrega de requisitos y documentos en el tiempo establecido, como también la ética y el buen trato hacia los clientes, conlleva a que estos se sientan satisfechos. Es necesario indicar que, para ello, exista una accesibilidad entre los colaboradores y los clientes, ya que “es importante que cuando los clientes quieran acceder a la dirección de la empresa, perciban que ese acceso es ágil, cómodo y exento de dificultades” Setó, D (2004).

Una de las finalidades de este estudio, conlleva a la intervención de cada uno de los colaboradores y la comunicación directa con su jefe departamental, en donde se comprometan a contar con los conocimientos, habilidades y destrezas, en el cual se puedan reflejar en las expectativas y declaraciones de los clientes del registro de la propiedad.

Es necesario indicar que para la factibilidad de este trabajo se cuenta con la disposición de cada uno de los colaboradores que ejercen un servicio interno en el dicho departamento, teniendo así, una aportación confidencial para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Contemplando lo expuesto anteriormente, se establece la siguiente **hipótesis**: La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad y mercantil en el municipio del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Las variables con el cual se llevará a cabo el presente trabajo de investigación son:

- Variable Independiente: Calidad de Servicio.
- Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente.

El mapeo del trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**, contiene la revisión de la literatura, que encierra a las conceptualizaciones de varios autores, libros, y trabajos de titulación que son de gran aporte para el respectivo análisis y sustentación del tema de investigación.

En el **Capítulo II**, se representa los materiales y métodos usados para el estudio, es decir, se detalla el tipo de investigación, métodos, el diseño del muestreo y los instrumentos y técnicas de recolección de datos que se van a implementar durante el desarrollo del trabajo de investigación.

En el **Capítulo III**, consiste en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al jefe departamental y las respectivas encuestas realizadas a los colaboradores y a los clientes que frecuentan diariamente al departamento del registro de la propiedad del cantón La Libertad. Además, de las conclusiones y recomendaciones que serán de gran aporte para una mejor calidad de servicio.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Revisión de la literatura.

En la revisión de la literatura, se basa en la consulta de resultados y estudios bibliográficos de distintos autores que van relacionados al tema de investigación planteado, ya que todo trabajo debe ser fundamentado, para la correcta obtención y aporte de información relevante que vayan de acuerdo al problema de investigación.

Una de las tesis que aportan en el desarrollo de este trabajo de investigación es: “Diagnóstico de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados en el registro de la propiedad del gobierno autónomo descentralizado del cantón Durán”, del autor Menyur, P (2016) de la Universidad Estatal de Guayaquil.

**El Problema General es:** ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad de Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Durán? Cuyo **objetivo general** es: Proponer mejoras al servicio que se brinda a los usuarios en el Registro de Propiedad del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Durán.

La metodología aplicada fue científica, basado en la implementación de una encuesta semiestructurada aplicada en forma personal a cada usuario que presencia a realizar un trámite en el Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán.

Las herramientas de investigación que se emplearon fueron las encuestas, que van a medir la percepción de los usuarios, se encuentran constituidas por cuatro partes y estará compuesta, con preguntas, para medir acerca de la infraestructura, servicio, atención y comunicación que reciben los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Durán.

Conclusiones.

- Los usuarios indicaron que existe la necesidad de elaborar letreros de comunicación en el Registro de la Propiedad del Cantón Durán
- Poco uso de las redes sociales.
- Infraestructura muy limitada para la obtención a los usuarios.

El resultado de este trabajo de investigación, se basa en la falta de herramientas de calidad en la atención de los usuarios, como, por ejemplo; informaciones en letreros, publicidad e infraestructura inadecuada, lo cual existe una deficiente atención a los usuarios del Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán.

Según Candela, G (2018), en su trabajo de investigación: “Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios brindados a usuarios externos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Bolívar” de la Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, de la carrera Administración Pública, previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública. El problema general de este estudio es: ¿Cómo determinar

el nivel de satisfacción de los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar a los usuarios externos?, cuyo objetivo general es: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos para la jerarquización de la calidad de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

Para la metodología de este trabajo de investigación se aplicó los métodos:

El método deductivo que permitió determinar las causas específicas del problema, tomando en cuenta el problema general para llegar a las causas que lo origina. Como también el método inductivo que sirvió para la elaboración de criterios propios y generales relativo a la problemática partiendo de hechos específicos y además el método analítico en el que se utilizó para sintetizar la información a través de un análisis exhaustivo de la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

Las técnicas que se aplicaron para la recolección de datos fueron: la observación, la entrevista, la encuesta para poder evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con los servicios ofrecidos.

Conclusiones:

- Los servicios brindados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar se consideran irregulares y ejecutados de manera incorrecta.
- La falta de control y orden de documentos son características que interviene en la satisfacción del cliente.

- Espacio reducido para una correcta atención al cliente.

En este estudio de investigación menciona que la falta de control, el orden de documentos y una infraestructura inadecuada, dan un servicio irregular hacia los usuarios, afectando en la satisfacción de los mismos.

Según Franklin, D (2017), en su trabajo de investigación: “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios Iron Gym Huancayo” de la Universidad Nacional del centro de Perú. Facultad de Ciencias de la Administración. Trabajo de titulación previo a la obtención al título de Licenciado en Administración. El problema general de este estudio es: ¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym? cuyo **objetivo general es:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym.

La metodología a emplear fue de tipo descriptivo-explicativo, que accedió analizar y determinar las causas de los fenómenos encontrados en dicho problema de investigación. Como método general, se utilizó el método de deducción-inducción para el planteamiento de las hipótesis. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento SERVPERF, dando una calificación acumulada y medición de la calidad general de un servicio, haciendo énfasis en las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción. En la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- La confiabilidad se considera como punto clave para que el usuario se sienta satisfechos.

- La sensibilidad y seguridad, son factores que también intervienen en la satisfacción de los usuarios.
- Los elementos tangibles influyen también de manera directa en la satisfacción de usuario, pues genera un mayor nivel de confianza, ya que son consideradas herramientas para mayor agilización y seguridad en los clientes.

En este estudio se destaca que, mediante el uso del método SERVPERF, se obtuvo resultados evidentes y concisos, en donde se distingue la satisfacción de los usuarios, en el que indica factores como; los elementos tangibles, la confiabilidad, sensibilidad, seguridad como requisitos fundamentales para que los clientes se sientan satisfechos y por ende la empresa pueda brindar un excelente servicio de calidad.

## **1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.**

Para el desarrollo de teorías del presente trabajo de investigación, se dan a considerar las conceptualizaciones de varios autores, que van de acuerdo a las variables: calidad de servicio y satisfacción del cliente; dichas definiciones serán de gran aporte para el análisis en cuanto al tema de investigación.

### **1.2.1. Variable Independiente: Calidad de Servicio.**

#### **1.2.1.1. Calidad.**

“La calidad se puede definir como la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, producto y también en los seres humanos; para ello es necesario que se

trabaje con participación, responsabilidad, perfección y el espíritu de servicio”. Quiñonez, M (2014).

Por otra parte, la calidad corresponde al “planteamiento que el producto (servicio) de la empresa debe relacionarse de forma precisa con los propósitos, objetivos y razones de su existencia, para armonizar la eficiencia del manejo empresarial, con el papel destacado que tiene el ser humano en su acción”. Murcia, H (2015).

Es necesario indicar que la calidad, cumple un rol importante en todo tipo de servicio que brinde una organización y por ende el resultado de un trabajo en equipo capacitado y con espíritu servicial.

#### **1.2.1.2. Servicio.**

Toda organización debe “pensar en qué tipo de servicio brinda diariamente, ya que, el servicio requiere de una atención constante, en que se permita renovar los nuevos programas del servicio al cliente, y a la vez haciendo de este servicio como una estrategia dinámica”. Tschohl, J (2016).

Las exigencias y necesidades de los clientes, van cambiando constantemente, en el caso de las entidades públicas son aún más exigentes, pues precisan de control y seguimiento diario de los trámites que cumplan con los requisitos que se van actualizando a cada año, es por ello, la necesidad de que el servicio debe ser visualizado como una estrategia dinámica, para estar al alcance de las necesidades y respuestas inmediatas de los clientes.

#### **1.2.1.3. Servicio Público.**

El servicio público “es uno de los temas más importantes del derecho administrativo, y se ha convertido en la razón de ser del Estado social de derecho, pues es la materialización de éste en pro del bienestar de todos los ciudadanos”. Gómez, T (2017). Se puede analizar al servicio público como la herramienta necesaria para la elaboración de los valores y principios constitucionales de una entidad pública para brindar un servicio de calidad.

#### **1.2.1.4. Capacitación.**

“La capacitación se inicia como un diagnóstico que realiza la organización con la finalidad de constatar el estado actual de los trabajadores asociados a conocimientos, habilidades y competencias que poseen ante las exigencias y demandas de la institución”. Molina, M (2015).

En correspondencia a lo que menciona dicho autor, la importancia de que todo trabajador deba ser evaluado y aprobado por la institución, de acuerdo a las enseñanzas, conocimientos, habilidades, que este posea, para el buen desempeño en el área designada de trabajo, y, por ende, con el cumplimiento de las exigencias y demandas de la organización, sea esta pública o privada.

#### **1.2.1.5. Reclutamiento.**

La elección del personal en una organización es un punto clave para alcanzar y cumplir con cada uno de los objetivos, considerando que es un filtro de los sinnúmeros de candidatos que se postulan para asumir un cargo.

Chiavenato (2015), considera que “es una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos de entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización”.

#### **1.2.1.6. Atención al cliente.**

En este punto, la atención al cliente, “engloba al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades o expectativas”. Escudero, M (2015).

A continuación, se pueden considerar cuatro características esenciales para la atención al cliente:

- **Intangibilidad:** el mismo que no puede darse a través de los impulsos o estimaciones por parte del colaborador.
- **Inseparabilidad:** se puede considerar como el espacio ganado por parte del consumidor al recibir un buen servicio.
- **Heterogeneidad o variabilidad:** las nuevas estrategias o el servicio adicional, puede variar según quien lo proporcione.
- **Es perecedera:** es decir, no se debe acumular los pedidos y necesidades de los clientes.

De esta forma, se puede analizar, que estas cuatro características, son como guía para todo colaborador que brinde un servicio, con el propósito de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente, y así garantizar su servicio.

Entre tanto, los clientes puedan estar seguros con la organización, siempre y cuando brinden un buen servicio y a la vez dando una buena imagen para la organización.

#### **1.2.1.7. Elementos Tangibles.**

Según Martín, M (2014), menciona que “las necesidades humanas son ilimitadas, mientras que los recursos existentes para satisfacerlas son escasos y susceptibles de usos alternativos”.

Los elementos tangibles en toda entidad, se consideran como fuente de medición en la satisfacción en los clientes, puesto que, las empresas optan por hacer usos de equipos de trabajos modernos y que sean accesibles, tanto para los colaboradores como a clientes. Entre ellos, engloba los diferentes materiales, como, por ejemplo; sillas, infraestructura, maquinas, entre otros, independientemente si estas empresas son públicas o privadas, los elementos tangibles, son de gran necesidad para el cumplimiento de las actividades y funciones que realizan los colaboradores diariamente.

#### **1.2.1.8. Proceso.**

Día tras día, en todo momento, el ser humano realiza actividades diarias que consecuentemente tiene que llevar un proceso o pasos a seguir, que deben ser hechos conforme a las prioridades de cada persona. Así como menciona San Miguel, P. (2010), “un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionas que tiene como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de uso ciertos recursos”.

#### **1.2.1.9. Capacidad de respuesta.**

La capacidad de respuesta se puede definir por “la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso de encontrarse con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales”. Minaya, J (2017). Al referirse en capacidad de respuesta, hace referencia en la puntualidad y entrega de documento, transacciones o trámites que un cliente necesite, en un tiempo y horario establecido propuesto por la empresa.

#### **1.2.1.10. Empatía.**

En la mayoría de las instituciones, principalmente en las públicas, son muy pocas las personas que poseen esta característica, como es la empatía, pues generalmente es escasa la afectividad hacia las personas que no tienen ningún parentesco o conocido con ellas, dando así una discrepancia entre el servidor y el cliente y por ende una mala impresión con dicha institución pues se dice que la primera impresión es la que se cuenta.

Según Aldana, (2018) considera que “la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la tangibilidad, el aseguramiento, y la empatía son las más importantes”.

#### **1.2.1.11. Evaluación del desempeño.**

En las mayorías de las organizaciones consideran muy importante el desarrollo y desempeño de cada uno de sus colaboradores, ya que así, pueden medir el potencial y las cualidades que desarrolla al transcurso de sus actividades.

Según Chiavenato, (2015), menciona que “cada evaluación es un proceso de medir o estimular el valor, la excelencia, las cualidades de una persona que desempeña un papel dentro de una organización.”. Por el cual se puede aplicar en este caso de manera formal o informal, de preferencia que sean evaluaciones realizadas constantemente.

## **1.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente.**

### **1.2.2.1. Satisfacción.**

La finalidad de la mayoría de las organizaciones, están enfocadas en cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, esto se resume en una sola palabra; la satisfacción, considerado también como el resultado de un proceso, en el cual intervienen dos papeles importantes, como son; la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente.

### **1.2.2.2. Satisfacción Laboral.**

En este punto, es necesario mencionar que para obtener como resultado un servicio de calidad, debe existir una eficiente satisfacción laboral, ya que, el personal de trabajo en una entidad debe estar satisfecho con su lugar o ámbito laboral, en donde encierra la infraestructura, valores y diferentes culturas que cada colaborador posee, además el factor económico es un papel relevante para la medición de un trabajador satisfecho.

### **1.2.2.3. Satisfacción del cliente.**

A cada día las necesidades, gustos y preferencias de los clientes van cambiando, conforme a las exigencias y expectativas que estos esperan por un producto o servicio recibido.

Así como menciona García, J (2015), que “las necesidades y expectativas de los clientes son tan cambiantes que es necesario por parte de la empresa conocer esas nuevas necesidades, ver su evolución y adaptar su oferta de forma conveniente para mantener la satisfacción del cliente”.

Es decir, el resultado de que un cliente esté satisfecho, depende de que sus expectativas sean alcanzadas. Es necesario indicar que esta situación, debe ser enfocada aún más en las entidades públicas, ya que estas se rigen bajo normativas establecidas por el estado y por el cual deben ser acopladas con las necesidades de los clientes.

### **1.2.2.4. Disposición.**

Si cada trabajador realizara por sí mismo todas las actividades desarrolladas en la empresa, la producción se vería afectada, disminuiría notablemente, para ello, los empleados están especializados en diferentes tareas, que son coordinadas para que cada uno de ellos cumpla con una actividad distinta y pueda llegar a la finalidad.

Casermeiro, M (2014).

La disposición por parte de los colaboradores debe ser el motor principal para una correcta atención al cliente, debido a que será como la puerta abierta para llegar a

conocer y cumplir las necesidades y respuestas de los clientes y, por ende, a través de la recolección de información, puedan actualizarse.

#### **1.2.2.5. Seguridad.**

Según Arenal, (2016), considera que uno de los “requisitos del servicio es la seguridad, elemento más directamente relacionado con el trato directo del cliente”. Todo cliente posee una característica esencial que espera de un producto o servicio, como es; la seguridad, al momento de realizar un trámite, documentos o registros de algún objeto, independiente de este, el cliente lo que le importa es que reciba un producto servicio, seguro y sin finalidad de reclamos.

Cabe mencionar que, en las entidades públicas en su mayoría, llevan un control de actividades y funciones que cumplen diariamente, sin embargo, los documentos por parte de los clientes, son extraviados y sin cuidado alguno, por lo que existe la necesidad de realizar un seguimiento a toda acción que el cliente realiza.

#### **1.2.2.6. Credibilidad.**

Según Larrea, J (2015), menciona que “la credibilidad tiene que ver con que los resultados de la investigación sean creíbles. Garantizar la credibilidad es uno de los factores más importantes para establecer confianza”. Por lo que, todo ser humano, debe tener credibilidad en hacer y en hablar, pues ambas son funciones que están a la expectativa de todo consumidor o cliente, ya que se lo caracteriza por ser muy ágil en visualizar y sacar de manera inmediata conclusiones, a sean estas constructivas o perjudiciales para la empresa.

### **1.2.2.7. Comunicación.**

En la actualidad, existen varios medios de comunicación en el cual agilizan la interacción de mensajes, ideas o argumentos entre las personas. En el ámbito de las organizaciones también son de gran importancia, la innovación en la comunicación, es una pieza fundamental para contactarse con el cliente, pues a través de este, el cliente puede actualizarse con los nuevos cambios de la empresa, economizando tiempo y dinero, y por ende con resultados positivos para la institución. Sin embargo, la comunicación más efectiva y eficiente, es la comunicación directa con el cliente.

Así como lo afirman Jesús & Montoya, (2018) “en las organizaciones la comunicación es integral, aun cuando existen medios de comunicación con diferentes propósitos y son utilizados en ámbitos internos o externos y ésta fluya de manera formal o informal, pues sus medios, ámbitos o tipos de comunicación deben ser vistos como complementos de algo global, así mismo incorpora diversos elementos que la hacen posible como son la estructura, organización jerárquica, cultura de sus miembros y sus comportamientos.” Con respecto a personas externas, es necesario que dicha información sea clara y específica.

Según Chiavenato, (2015), “la información que se transmite y no se recibe, no se comunica. Comunicar significa hacer común a una o más personas una información determinada”

### **1.3. Fundamentos Legales.**

#### **1.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

##### **Capítulo Sexto**

##### **Derechos de libertad**

**Art. 66.** – Se reconoce y garantizará a las personas. En su numeral vigésimo **quinto:** El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

##### **Capítulo Séptimo**

##### **Sección Segunda – Administración Pública**

**Art. 227.** – La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación y evaluación.

**Art. 234.** – El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.

## **Sección Tercera – Comunicación e información**

**Art. 18. en su numeral segundo.** – Acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información

### **Régimen de competencias**

**Art. 265.** – El sistema público de registro de la propiedad será administrativo de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades.

## **1.3.2. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS**

### **Capítulo I**

**Art. 1.- El objeto de la ley es:** garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías.

**Art. 4. – Responsabilidad de información.** – Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo.

## **CAPITULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de investigación**

##### **2.1.1. Enfoque de la investigación**

Para el presente trabajo se aplicó los diferentes tipos de investigación que permitan determinar los adecuados instrumentos para la recolección de datos, con la finalidad de analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente; por el cual se aplican los siguientes enfoques:

El enfoque cualitativo que permitió obtener una dirección general de la descripción de cada una de las cualidades y características en la que se relacionan las dos variables, como también el uso de la entrevista, que permite obtener una información veraz y confidencial para la respectiva problemática.

Así como también se utilizó el enfoque cuantitativo que nos permitirá delimitar la población y en base a la información numérica poder analizar y comprobar la recolección de datos, dando a conocer a través de los porcentajes la correlación de las dos variables en datos numéricos, para garantizar de esa manera la elaboración de las alternativas posibles.

Con la finalidad de obtener mayores resultados verídicos y específicos, en el cual se pueda llegar a brindar una solución a la problemática, considerando la aplicación de ambos enfoques como herramientas necesarias para dicha investigación.

## **2.1.2. Tipos de Investigación.**

### **2.1.2.1. Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica es considerada como una fuente esencial para recolectar la mayor información a través de las diferentes investigaciones que son realizadas por autores, científicos y especialistas que a través de sus conocimientos, son de gran aporte para todo tipo de investigación, y así el investigador pueda elegir y considerar los mejores conocimientos y poder comparar con un trabajo de investigación, con la finalidad de enriquecer su estudio de trabajo y llevar a la respectiva discusión entre los conocimientos de varios expertos y obtener mayor facilidad a los medios de solución a un problema de investigación.

### **2.1.2.2. Investigación de Campo**

La investigación de campo es una herramienta muy importante ya que, a través de esta, se podrá obtener datos certeros, en donde existe la interacción directa con los implicados a la problemática a tratar en el lugar de los hechos, para ello se visitó las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad, en donde posee varios departamentos para el servicio a la comunidad, entre ellos está el Registro de la Propiedad, lugar donde se llevará a cabo dicha investigación.

El trabajo de campo permite conocer las razones, opiniones, ideas claras y concisas, que por motivo alguno no han sido aclaradas, y que a través de esta investigación se darán las posibles alternativas, mediante el uso de la entrevista al Jefe Departamental del Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, la encuesta

dirigida a los colaboradores, como también a los clientes más frecuentes a dicho departamento.

Esta investigación nos permite obtener una información verídica ante los hechos que se dan al momento de atender las necesidades del cliente, y como estos son atendidos, incluyendo el horario de atención, lugar de recibimiento y espera, como también la entrega de documentos o trámites que el cliente necesite. Para ello es necesario indicar, que se consolida la encuesta a los ocho colaboradores que llevan una comunicación directa con los clientes para conocer a cerca la calidad de servicio que se ofrece en el departamento del Registro de la Propiedad.

#### **2.1.2.3. Investigación Descriptiva.**

Esta investigación nos ayuda a facilitar la identificación de cada una de las características, cualidades, circunstancias o procesos que sucede en el lugar de los hechos, y así obtener una información exacta entre la relación de las dos variables para poder llegar a la afirmación de la hipótesis planteada con una información descifrable con el fin de aportar conocimiento acerca de la calidad de servicio que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.

#### **2.1.2.4. Investigación Correlacional.**

La investigación correlacional tiene como propósito analizar la relación entre las causas y efectos de la problemática a estudiar, para poder entender y evaluar las falencias que se presentan, dando las respectivas predicciones y cuantificación de las mismas.

Este tipo de investigación se empleó por la relación existentes entre las variables a tratar como son; la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, determinando de qué manera influye el grado de medición de una variable con la otra, por el cual existió la necesidad de aplicar métodos estadísticos, tomando como referencia la población estimada se procedió a utilizar el Chi cuadrado para poder verificar y comprobar la hipótesis planteada, certificando la veracidad y factibilidad de la misma.

### **2.1.3. Alcance de la Investigación.**

En el presente trabajo de investigación se emplea el alcance exploratorio, ya que permite estar en contacto con las situaciones, contextos y fenómenos que ocurren en el departamento del Registro de la Propiedad, encontrando las falencias y debilidades de la falta de preocupación al ofrecer una calidad de servicio hacia los clientes, y así llegar a una conclusión a profundidad y que esta, a la vez sea sistematizada. Así también, va consigo el alcance descriptivo, por lo que existe la necesidad de dar seguimiento y detallar los procesos o actividades que dicho departamento emplea en la satisfacción del cliente, dando a conocer las posibles soluciones y sugerencias al mismo.

## **2.2. Métodos de investigación**

### **2.2.1. Método Inductivo**

Este método tiene como propósito llegar a través de una perspectiva general a lo particular de un problema, extraídas de las conclusiones encontradas al transcurso

de desarrollo de la investigación concluyendo a un razonamiento crítico y concreto, es decir, desglosando cada dato de información encontrado para confirmar sí la calidad de servicio que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad influye en la satisfacción de los clientes.

### **2.2.2. Método Deductivo**

Para que este estudio sea de información concreta, se emplea el método deductivo, que tiene como propósito proveer las primeras informaciones sobre los hechos que ocurre en dicho lugar, para partir de un ámbito de lo particular a lo general, obteniendo una perspectiva clara y detallada de los conceptos previamente investigados como lo son; la calidad, satisfacción, servicio, capacitación, capacidad de respuesta, disposición, etc.

Como también, relacionar a cada uno de los indicadores con sus respectivas dimensiones, llegando así al razonamiento de la influencia que se origina en la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, y cómo este puede mejorar en el servicio público.

### **2.2.3. Método Analítico**

A través de este método, permitió tener una segmentación clara y concisa de cada una de las variables, iniciando de lo más simple a lo más complejo, como por ejemplo; la cantidad de colaboradores que día tras día ofrecen servicio en dicho departamento, la capacitación, el lugar adecuado en donde ellos laboran, la comunicación continua entre el jefe departamental hacia sus colaboradores, como

también bajo a qué reglamento o ley se apoyan y las estrategias o nuevos cambios que se realizan para brindar un servicio de calidad a los clientes, detectando así las causas y efectos que inciden en dicha problemática.

Adicional se consideró emplear los métodos empíricos para el presente trabajo de investigación, como son; la entrevista y la encuesta.

La entrevista que se llevó a cabo exclusivamente para el Jefe Departamental (Registrador de la Propiedad GAD Municipal del cantón La Libertad), quién proporcionó información clave, con respecto a los métodos y procesos que se rigen, como también las capacitaciones que ellos reciben como jefes de departamento.

La técnica de la encuesta fue empleada directamente a cada uno de los colaboradores que ejercen la actividad de suplir y atender las necesidades de los clientes, para obtener una información verídica de la atención que brindan. Este instrumento también fue realizado a los clientes frecuentes que reciben dicha atención y así tener una percepción más clara de la satisfacción de los mismos.

### **2.3. Diseño de Muestreo.**

Para la población y muestra de la investigación se encuentra dividida en dos fases, la primera; está dirigida a la forma en que los clientes reciben atención, por lo que es ejercida por los colaboradores y jefe departamental y los clientes que continuamente reciben dicho servicio y por otra parte una población y muestra que permita obtener información que abarque la calidad de servicio que se ofrece a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena.

### 2.3.1. Población.

Para la población de esta investigación, fue provista por el Registrador de la Propiedad del GAD Municipal del cantón La Libertad, con una base de clientes del año 2017, por lo que se consideran como personas más activas en sus trámites y que acuden frecuentemente al departamento, como también se considera la cantidad de colaboradores que laboran día tras día, tomando en cuenta también como población.

**Tabla 1: Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe Departamental	1
Colaboradores	7
Clientes Frecuentes	<b>2578</b>
<b>Total</b>	<b>2586</b>

**Fuente:** Registro de la Propiedad GAD cantón La Libertad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

### 2.3.2. Muestra.

Para la muestra de esta investigación, se considera apropiado aplicar una entrevista al Jefe Departamental y la encuesta a los 7 colaboradores que laboran en el interior; mientras que para los clientes es necesario extraer una muestra, tomando como referencia los datos que fue proporcionado por el registrador como son 2.578, por lo que se procedió la fórmula para población finita, que detalla de la siguiente manera:

**Fórmula:**

$$n = \frac{z^2 * N(p * q)}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)} =$$

Donde:

N= Población total: 2.586

n= Tamaño de la muestra:

Z= Nivel de confianza: 95%

p= Probabilidad de éxito: 50%

q= Probabilidad de fracaso: 50%

e= Margen de error: 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 2.578(0.50 * 0.50)}{0.05^2(2.578 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)} =$$

$$n = \frac{3,8416 * 644,5}{6,4425 + 0,9604} =$$

$$n = \frac{2.475,9112}{7,4029} =$$

$$n = 334$$

Mediante el cálculo matemático se determina para la aplicación del instrumento de investigación para proceder a la recolección de datos a través de los clientes frecuentes del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad es de 334, utilizando el método de muestreo probabilístico aleatorio simple.

#### **2.4. Diseño de recolección de datos**

Al ser identificada una vez la problemática que se presenta en el departamento del Registro de la Propiedad se procedió a aplicar los debidos instrumentos de investigación para la recolección de datos, como son; la entrevista y la encuesta.

La entrevista que fue dirigida únicamente al jefe de departamento como es al Registrador de la propiedad quién asume el puesto a partir desde hace 3 años, por el cual proporcionó información relevante y necesaria sobre los procesos, manejo y gestión administrativa, de los servicios que ofrecen a los ciudadanos y en especial a cada uno de los clientes.

Esta entrevista está realizada mediante preguntas abiertas, en el cual se pueda obtener mayor información y profundizar en las ideas, conceptos, opiniones o novedades que se encuentren relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que fue de gran importancia conocer la situación en la que se encuentra dicho departamento. (Ver anexo N° 4)

La encuesta fue dirigida a cada uno de los colaboradores del registro de la propiedad, con la finalidad de que ellos mismos indiquen si están cumpliendo con eficiencia y orden de cada una de sus actividades diarias, además de conocer la función y desempeño al instante de atender los requisitos de los clientes al momento de realizar algún trámite de su propiedad, entre otros.

Este instrumento también fue dirigido a los clientes más frecuentes, que son aquellos que mantienen sus trámites o papeles a requerir en actividad, por lo que

son ellos quienes demuestran el resultado del servicio y la satisfacción del mismo. Para ello la encuesta se realizó mediante el modelo de preguntas cerradas con escala de Likert para su respectiva cuantificación y análisis estadístico. (Ver anexo N° 6)

Otro instrumento que se aplicó para la recolección de datos, fue la ficha de observación, que está realizada bajo una escala determinada, en donde se analiza el comportamiento de las actividades que se realizan en interior y exterior del departamento, permitiendo identificar las causas de la problemática en la que interviene la autoridad principal en este caso el jefe departamental, como también los colaboradores hasta el lugar y tiempo de espera en que los clientes son atendidos. Este instrumento, además de la recolección de datos, tiene como propósito, registrar a fin de brindar recomendaciones para la mejora de un servicio de calidad. (Ver anexo N° 7)

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis de los resultados de la entrevista al jefe departamental.**

Entrevista realizada al Abg. Saulo Jacho Buenaño – Registrador de la Propiedad GAD Municipal del cantón La Libertad.

#### **1.- ¿Con qué frecuencia el GADMCLL capacita a sus operarios para sus respectivas funciones laborables en esta entidad?**

##### **Análisis:**

El Registro de la Propiedad solicita una capacitación mínima cada mes, pero estas, a causa del presupuesto, no se dan, por lo que, al año, reciben 3 al año, como máximo, por lo que son muy pocas. Con respecto a las capacitaciones gratuitas, en cuestión a la contraloría, casi no son solicitadas debido a que no va con el rango o especialidad que ellos ejecutan. Es decir, reciben 1 capacitación por cada cuatro meses.

#### **2.- ¿A qué norma o reglamento interno de proceso, se rige la entidad con respecto al servicio entre los colaboradores a los clientes?**

##### **Análisis:**

Este departamento se regula bajo la Ordenanza del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón La Libertad, en donde se encuentra; como se elige al

registrador, las funciones del personal, precios de los actos que se inscriben dentro del registro. El registrador manifestó, que es un requisito esencial tener conocimiento de este reglamento, puesto que debe estar bien orientado hacia las funciones y actividades a realizar, tanto como el jefe de departamento como también cada uno de sus colaboradores.

**3.- ¿Cuán importante cree usted la necesidad de brindar una excelente calidad de servicio a los clientes?**

**Análisis:**

Dado los resultados, se determinó que la calidad de servicio debe ser algo primordial en toda entidad, principalmente en las entidades públicas debido a que es un requisito necesario de primera instancia, pues es la imagen de lo que está a disposición del servicio, el mismo que refleja la administración del cual está conformada el Departamento del Registro de la Propiedad.

**4.- ¿Cómo usted verifica si sus funcionarios están rindiendo de manera correcta en sus labores dadas?**

**Análisis:**

De acuerdo al análisis, se determinó que para identificar si los funcionarios están rindiendo de manera eficiente, es a través de los despachos diarios de las inscripciones registrales y las certificaciones de dominio que son solicitados por los clientes.

**5.- ¿Las instalaciones de la entidad son confortables y cuentan con los estándares necesarios para la mejor atención al cliente?**

**Análisis:**

Según la entrevista se estableció que las instalaciones no son confortables, ni tampoco cumple con los estándares necesarios para brindar una correcta atención al cliente, por lo que se necesita un mayor espacio físico, tanto a las autoridades, colaboradores como también el sitio de espera en que los clientes son atendidos.

**6.- ¿De qué manera Ud. identifica la satisfacción de los clientes al uso de los servicios ofrecidos por el registro de la propiedad?**

**Análisis:**

De acuerdo al análisis, se apreció que el departamento no cuenta con un mecanismo para la identificación de la satisfacción del cliente, actualmente solo cuenta con el buzón de sugerencias, en el cual permite identificar de vez en cuando las falencias que se presentan.

**7.- ¿El departamento del registro de la propiedad cuenta con Misión, Visión y valores?**

**Análisis:**

De acuerdo a la entrevista realizada, se determinó que el Departamento del Registro de la Propiedad si cuenta con la misión, visión y valores, del cual considera datos relevantes y necesarios para el departamento.

**8.- ¿Todo el personal de trabajo de dicho departamento, conoce la misión, visión y valores?**

**Análisis:**

Se determinó que el personal si conoce la misión, visión y valores, debido a que se encuentra registrados en la Ordenanza del Estatuto Orgánico de proceso, que es un reglamento dirigido a todos los departamentos. Sin embargo, pese a que poseen las respectivas directrices, éstas no son ejecutadas en su totalidad.

**9.- ¿Qué estrategia/as considera esencial/es para que el cliente se sienta satisfecho de la atención que recibe?**

**Análisis:**

Según la entrevista realizada, se determinó que una de las estrategias que se implementó en los últimos instantes, debido a que es el nuevo sistema registral actualizado tecnológicamente, que permite agilizar el proceso de atención al usuario.

**10.- ¿Existe un departamento especializado para atender los reclamos y quejas que presentan los clientes?**

**Análisis:**

De acuerdo al análisis, en este aspecto, si se presenta algún reclamo o quejas, son comunicadas a través del departamento de Talento Humano, y una vez comunicado, tratar de dar solución a dichos problemas, pero el tiempo en resolverlas es largo,

por lo que no existen personas específicas en atender cada una de las sugerencias y reclamos que se presentan día tras día.

**11.- ¿Qué estrategia se utiliza para agilizar los reclamos y quejas de una manera apropiada?**

**Análisis:**

Según la entrevista realizada en dicho departamento, solo se guía por el buzón de sugerencias, que permite leer los reclamos de los clientes. Además, que el departamento no cuenta con estrategias innovadoras para atender los reclamos y quejas presentadas, por lo que impide desarrollar las distintas estrategias para brindar una atención de calidad.

**3.2. Análisis de los resultados de las encuestas efectuadas a los colaboradores del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.**

- **Género.**

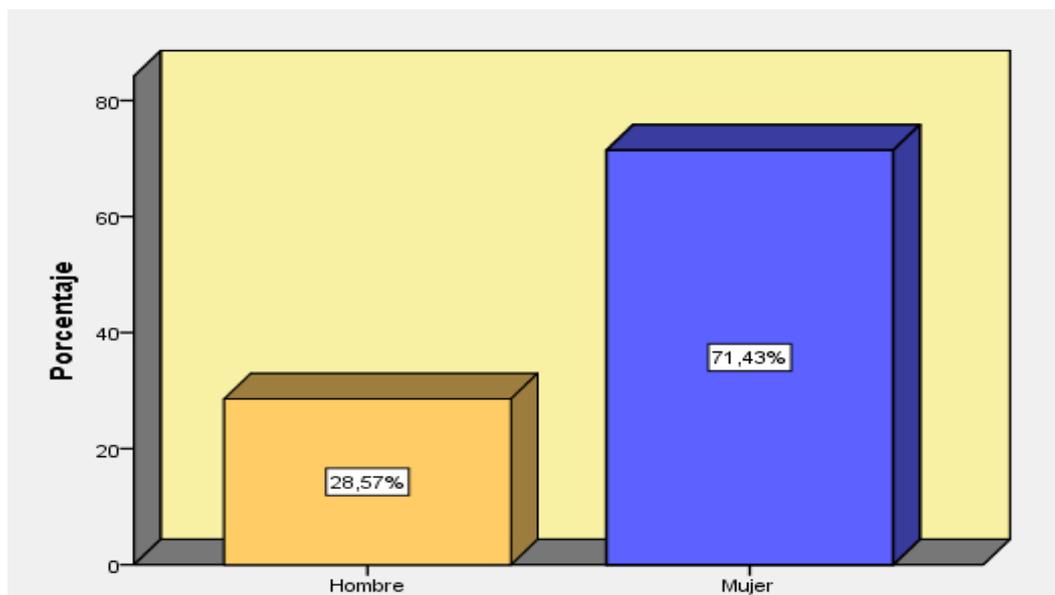
**Tabla 2: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	2	28,6%	28,6%
	Mujer	5	71,4%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 1: Género**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según el gráfico N 1 demuestra el género de cada uno de los colaboradores que laboran en el registro de la propiedad, en el mismo se puede observar que la mayoría está conformada por mujeres, mientras que hay una minoría la integran los hombres, datos que permitirán conocer sobre el servicio que se brinda a los clientes.

- Edad de los colaboradores.

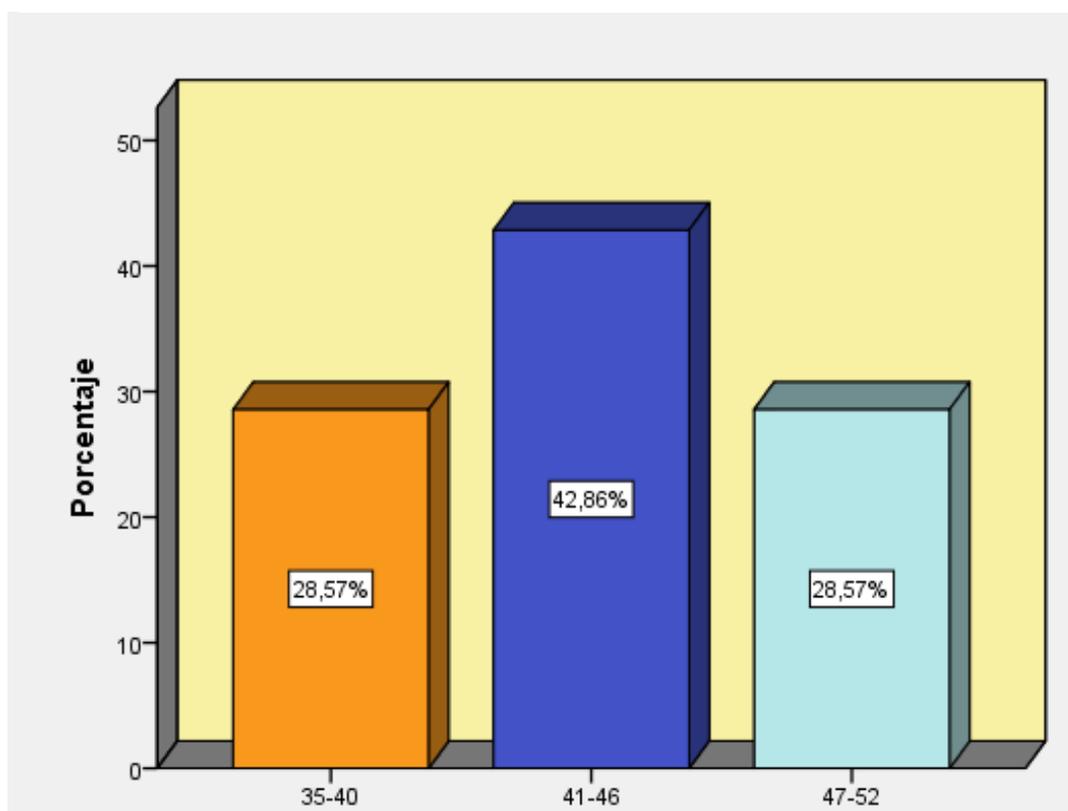
**Tabla 3: Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	35-40	2	28,6%	28,6%
	41-46	3	42,9%	71,4%
	47-52	2	28,6%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 2: Edad**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

En el gráfico N 2, muestra la edad entre 41 - 46 años, de quienes laboran en el Registro de la Propiedad, y actualmente han permanecido brindando servicios en dicho departamento.

**1. ¿Los talleres y capacitaciones recibidos, han sido de ayuda para Ud.?**

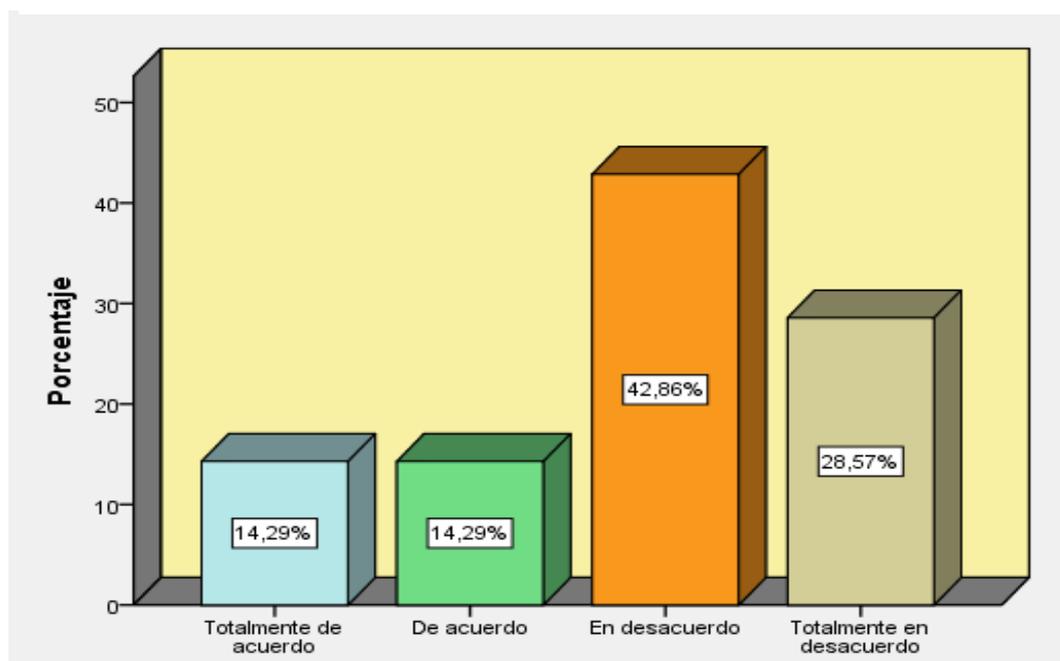
**Tabla 4: Talleres y Capacitaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	14,3%	14,3%
	De acuerdo	1	14,3%	28,6%
	En desacuerdo	3	42,9%	71,4%
	Totalmente en desacuerdo	2	28,6%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 3: Talleres y Capacitaciones**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según los datos obtenidos a través de la población encuestada, se observa que en su mayoría se encuentra centrada entre las escalas de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, debido a que las capacitaciones y talleres que reciben son muy escasas y se encuentran mal direccionadas a las fortalezas y debilidades de la mayoría de los colaboradores.

**2. ¿Ha existido buena comunicación entre su jefe departamental y equipo de trabajo?**

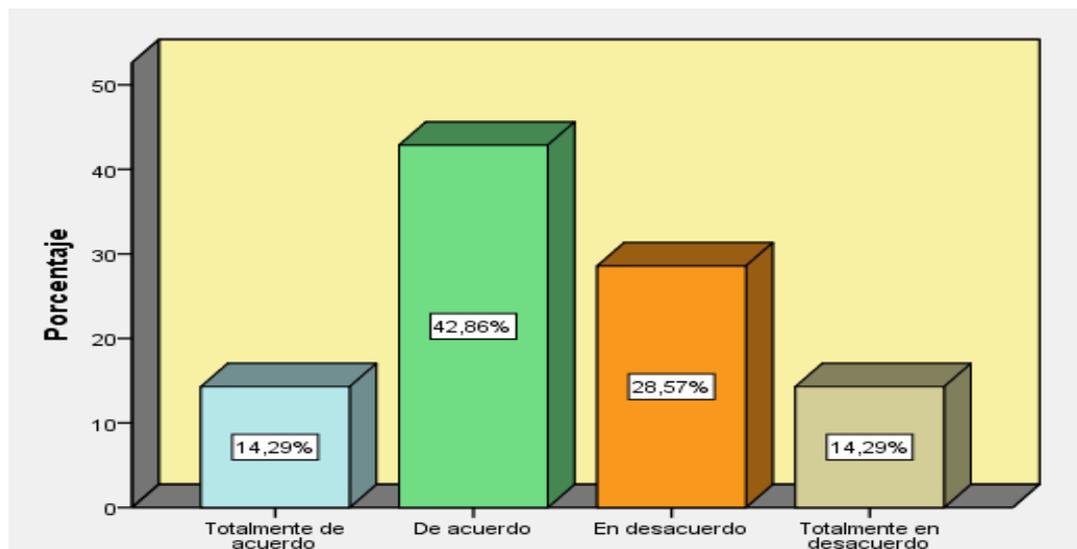
**Tabla 5: Comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	14,3%	14,3%
	De acuerdo	3	42,9%	57,1%
	En desacuerdo	2	28,6%	85,7%
	Totalmente en desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 4: Comunicación**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Aunque existe un grupo mayoritario de colaboradores estar de acuerdo con un nivel adecuado de comunicación con su jefe inmediato, es importante tomar en cuenta que hay un grupo importante (3 de 7 empleados) que considera que no existe una buena comunicación con el jefe departamental, debido a que en la mayoría de las veces éste se encuentra ausente, y aunque se organizan reuniones para socializar ciertos temas puntuales, éstas son insuficientes para afianzar el debido contacto.

**3. ¿Considera Ud. que se ha desenvuelto de acuerdo a los requisitos y deberes establecidos en su contrato de trabajo?**

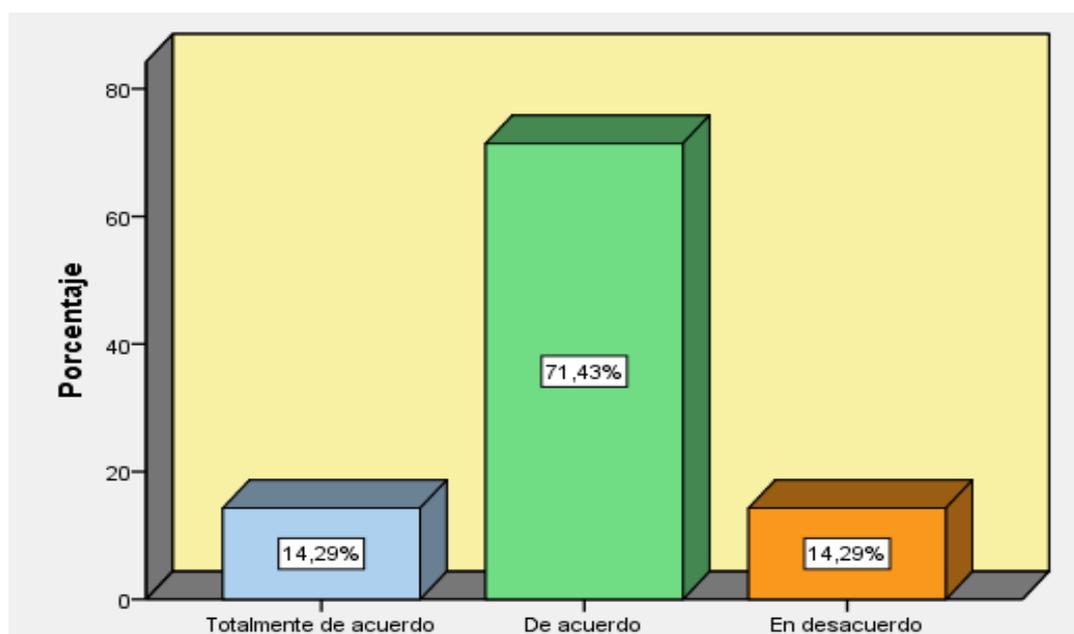
**Tabla 6: Perfil del Colaborador**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	14,3%	14,3%
	De acuerdo	5	71,4%	85,7%
	En desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 5: Perfil del Colaborador**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según los datos obtenidos, la mayoría de los colaboradores supieron manifestar estar de acuerdo, en el desenvolvimiento, con respecto a los requisitos y deberes establecidos en el contrato de trabajo, mientras que un colaborador indicó estar en desacuerdo, por lo que se evidencia que entre los colaboradores existen personas que aún no se encuentran totalmente cumpliendo con los requisitos y deberes que debería poseer para brindar una atención de calidad.

**4. ¿Da a exponer sus ideas y opiniones acerca de cómo mejorar el servicio en las reuniones con sus superiores y equipo de trabajo?**

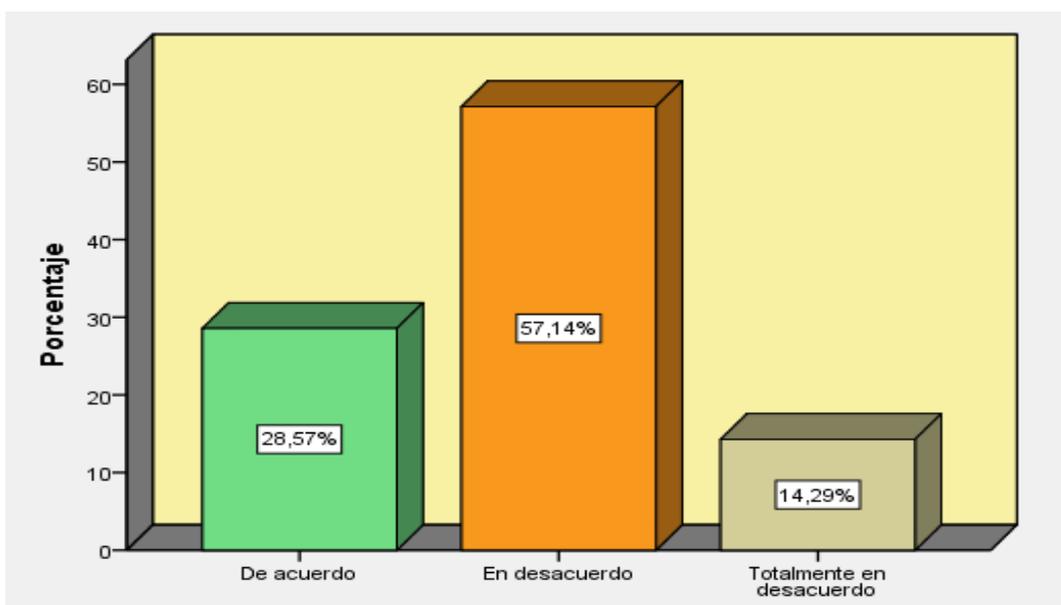
**Tabla 7: Comunicación entre el equipo de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	28,6%	28,6%
	En desacuerdo	4	57,1%	85,7%
	Totalmente en desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 6: Comunicación entre el equipo de trabajo**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

En cuanto a la comunicación, expresión de las ideas y opiniones por parte de los colaboradores, en su mayoría indicaron estar en desacuerdo, por lo que no existe expresión de las opiniones de cómo mejorar el servicio, ya sea por la insuficiente consideración, debido a que la mayoría de las veces no son escuchadas sus sugerencias, así como también, las pocas reuniones que según el jefe realiza para analizar las fortalezas y debilidades del mismo.

## 5. ¿Muestra empatía al brindar el servicio hacia sus clientes?

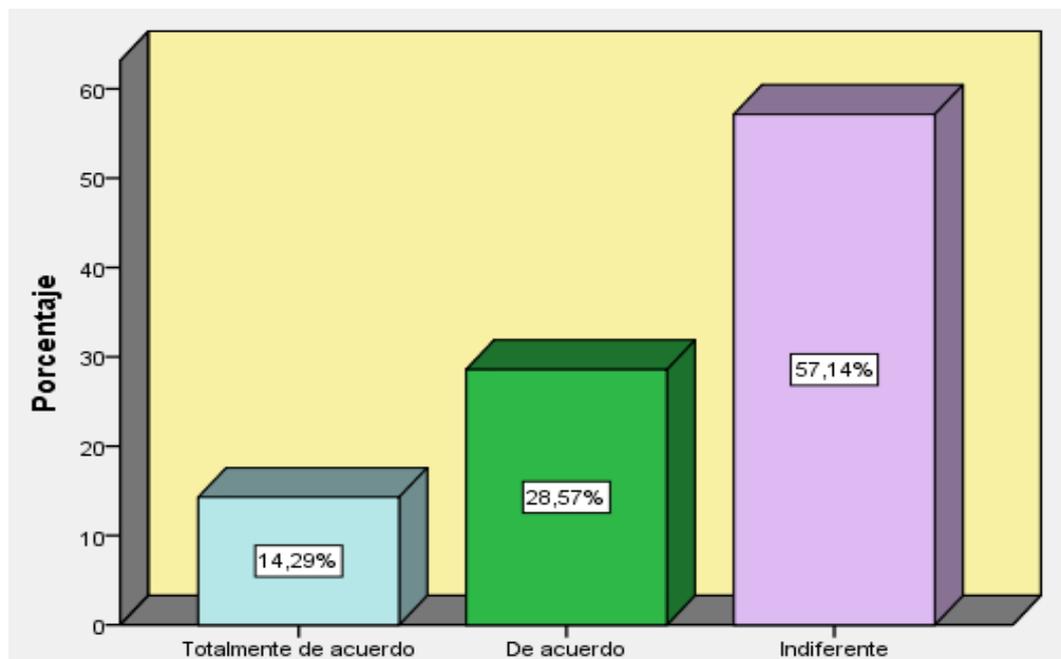
**Tabla 8: Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	14,3%	14,3%
	De acuerdo	2	28,6%	42,9%
	Indiferente	4	57,1%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 7: Empatía**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Con respecto a esta interrogante, el 57% de los colaboradores indicaron estar indiferente, por lo que no tenían conocimiento acerca de este factor importante en toda entidad, y por ende es una de las falencias que influye en la satisfacción de los clientes, pues es necesario que exista empatía al momento de brindar un servicio, mucho más si es una entidad pública.

6. ¿Se muestra interesado en resolver los inconvenientes que el cliente presenta al pedir un documento o trámite?

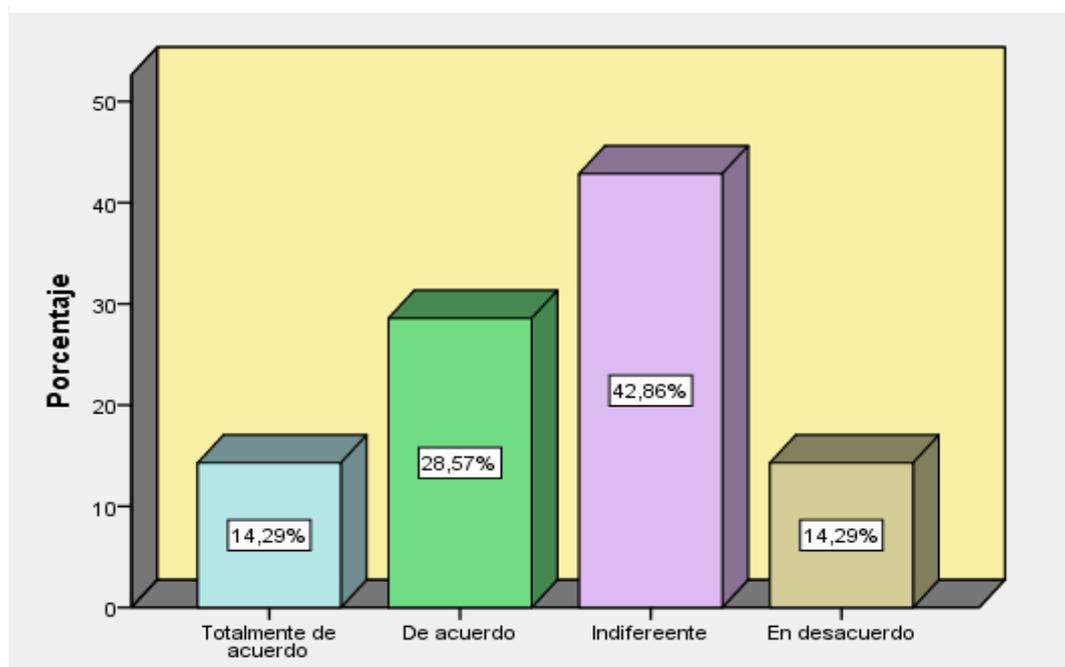
**Tabla 9: Capacidad de Respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	14,3%	14,3%
	De acuerdo	2	28,6%	42,9%
	Indiferente	3	42,9%	85,7%
	En desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad.

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay.

**Gráfico 8: Capacidad de Respuesta**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Por lo que se visualiza en la gráfica, la mayor parte de los colaboradores indicaron estar indiferente, por lo que es alarmante ya que no existe el respectivo seguimiento o interés en resolver los problemas que comúnmente presentan los clientes, con respecto a los trámites y documentos que el cliente solicita.

## 7. ¿El lugar de trabajo es confortable para brindar un servicio de calidad?

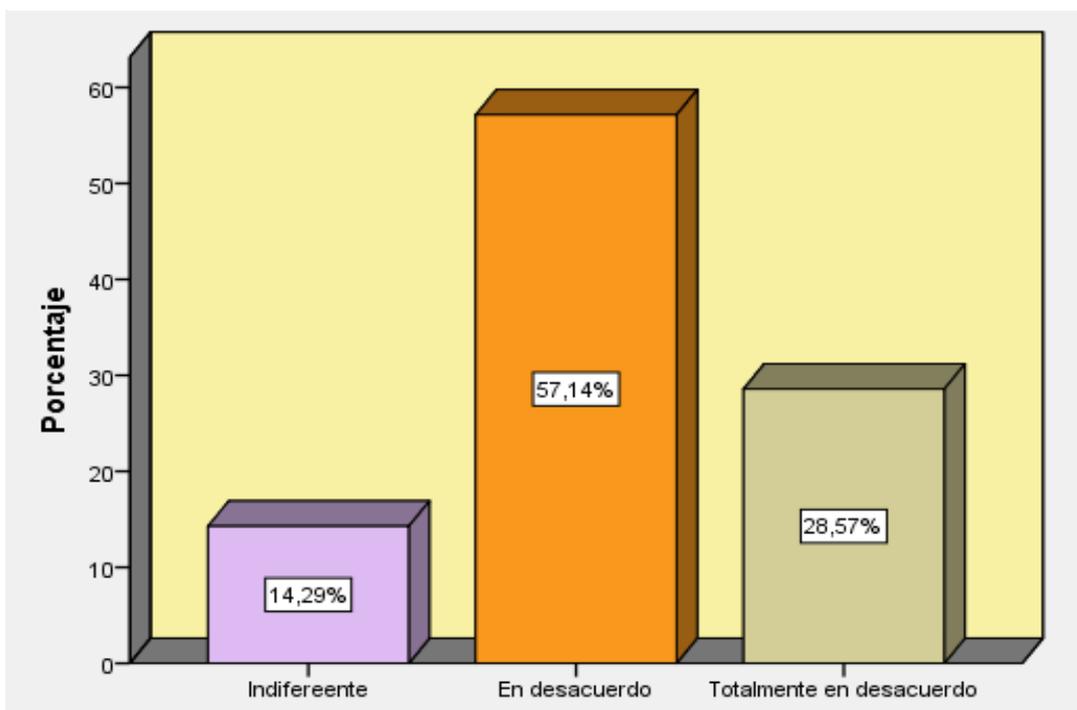
**Tabla 10: Lugar de Trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	14,3%	14,3%
	En desacuerdo	4	57,1%	71,4%
	Totalmente en desacuerdo	2	28,6%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 9:Lugar de Trabajo**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

De acuerdo al gráfico, se puede observar, la mayoría de los colaboradores indicaron que lugar de trabajo no es confortable para brindar un servicio de calidad, principalmente porque el lugar es muy reducido en tamaño, muebles y acopios antiguos, situación que justifica el por qué los colaboradores no puedan desenvolverse de manera satisfactoria.

**8. ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para brindar un servicio de calidad?**

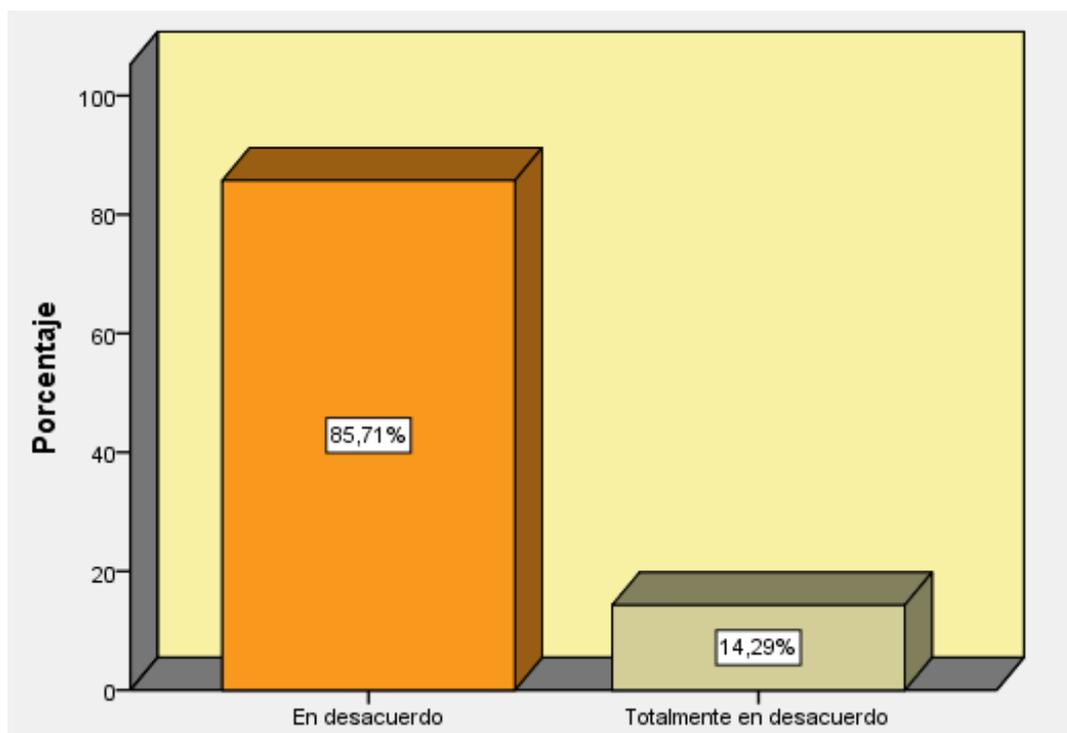
**Tabla 11: Herramientas de Calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	85,7%	85,7%
	Totalmente en desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 10: Herramientas de Calidad**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Los colaboradores mencionaron que no cuentan con las herramientas y equipos necesarios para brindar un servicio de calidad, lo que impide agilizar los trámites y documentos que son requeridos por parte de sus clientes, causando anomalías, molestias, retrasos e incluso pérdida de los mismos.

**9. ¿Existe comprensión y respeto hacia las diferentes costumbres y culturas que su equipo de trabajo posee?**

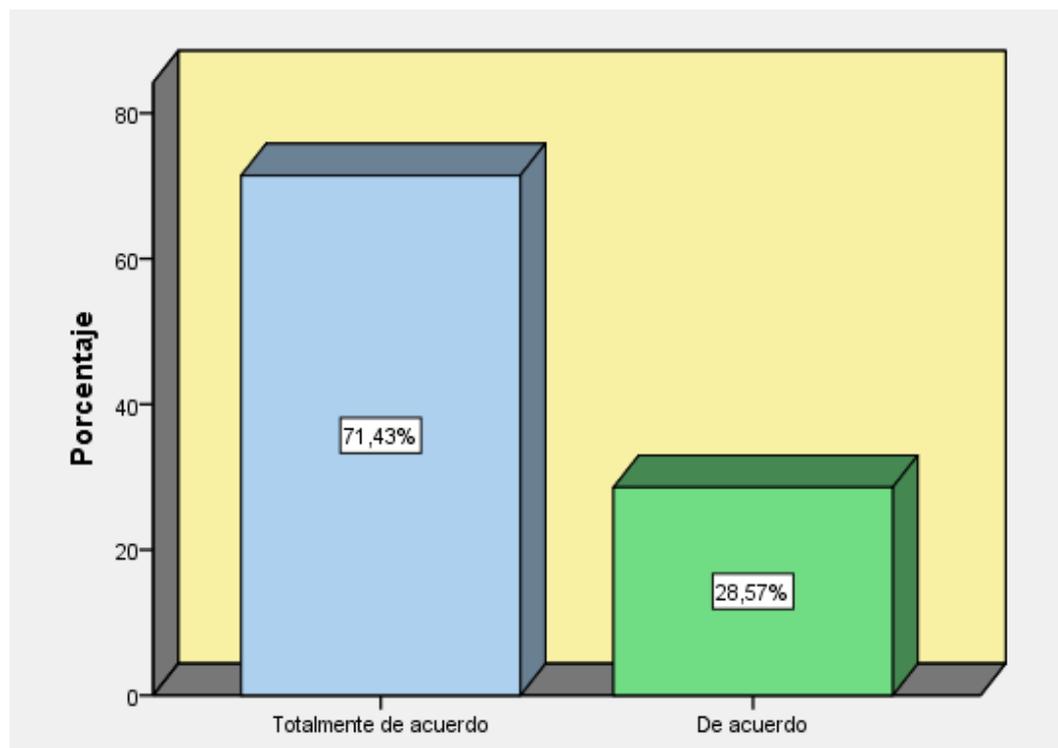
**Tabla 12: Costumbres y Culturas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	71,4%	71,4%
	De acuerdo	2	28,6%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 11: Costumbres y Culturas**



**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

Con respecto a la interrogante, los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo, sobre la comprensión y respeto hacia sus diferentes costumbres y culturas lo cual se convierte un elemento fundamental para aportar a un buen servicio dentro del equipo de trabajo.

**10. ¿Existe el cuidado y preocupación por su bienestar y salud por parte de sus superiores?**

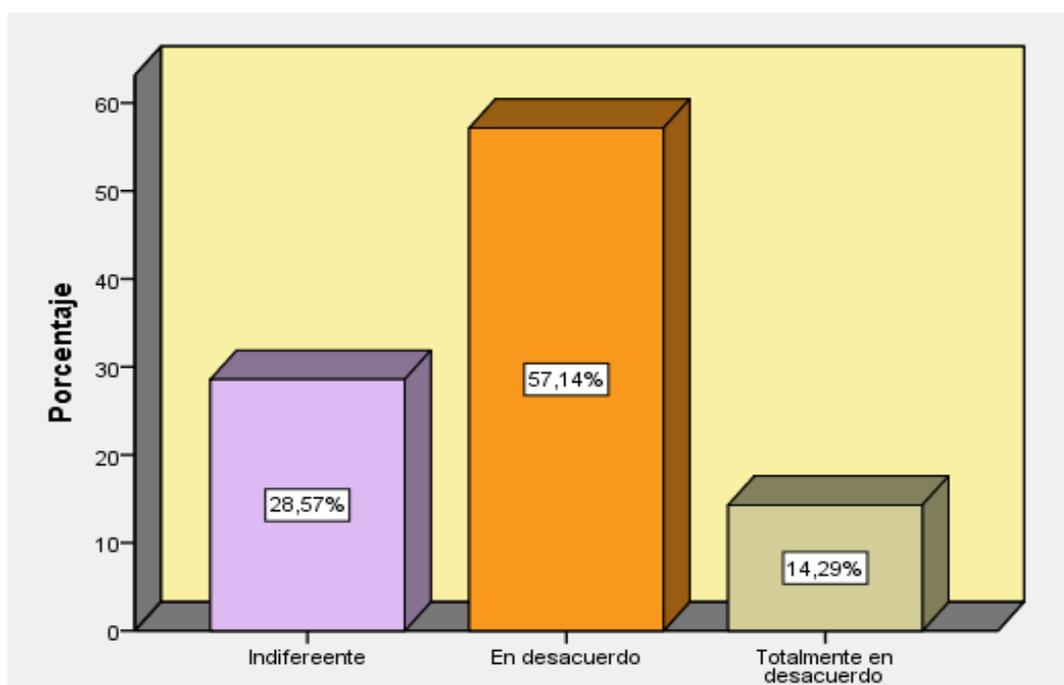
**Tabla 13: Salud Ocupacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	28,6%	28,6%
	En desacuerdo	4	57,1%	85,7%
	Totalmente en desacuerdo	1	14,3%	100,0%
	Total	7	100,0%	

**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 12: Salud Ocupacional**



**Fuente:** Colaboradores del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según los datos obtenidos, la mayoría de los encuestados, indicaron que no existe el debido cuidado y preocupación por el bienestar y salud de los colaboradores, y definitivamente influye en el rendimiento de los mismos, lo cual da como resultado la falta de eficiencia y eficacia en el servicio que influye en la satisfacción de los clientes.

### 3.3. Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes del Registro de la Propiedad del cantón La Libertad

#### 1. ¿Las instalaciones físicas (sala de espera, infraestructura, pasillos) son de su agrado?

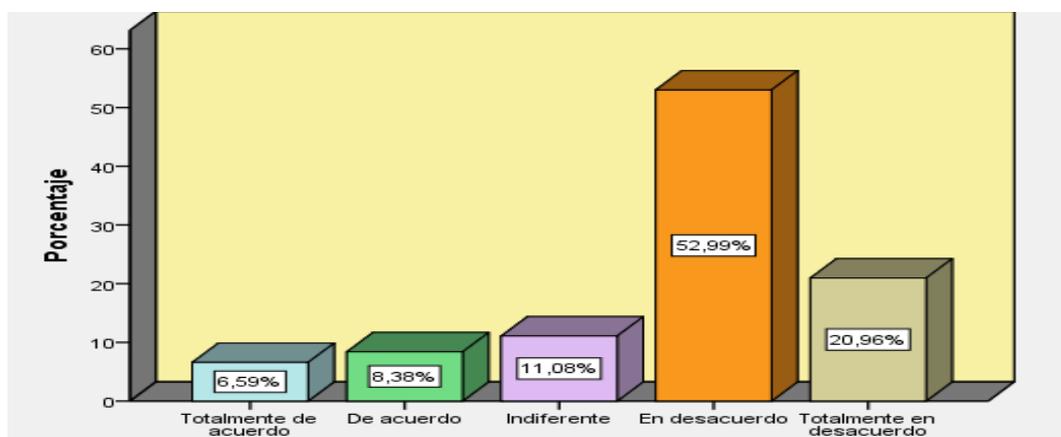
**Tabla 14: Instalaciones Físicas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	6,6%	6,6%
	De acuerdo	28	8,4%	15,0%
	Indiferente	37	11,1%	26,0%
	En desacuerdo	177	53,0%	79,0%
	Totalmente en desacuerdo	70	21,0%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 13: Instalaciones Físicas**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

De acuerdo a la base de resultado y representación gráfica, se identifica que la mayoría de los encuestados están en desacuerdo ya que es evidente que las instalaciones físicas del registro de la propiedad no son las más adecuadas, puesto que el espacio es muy reducido y son pocos los asientos que poseen para la espera de documentos.

2. ¿Existe medios de información que sean visibles y comprensibles para la realización de sus trámites?

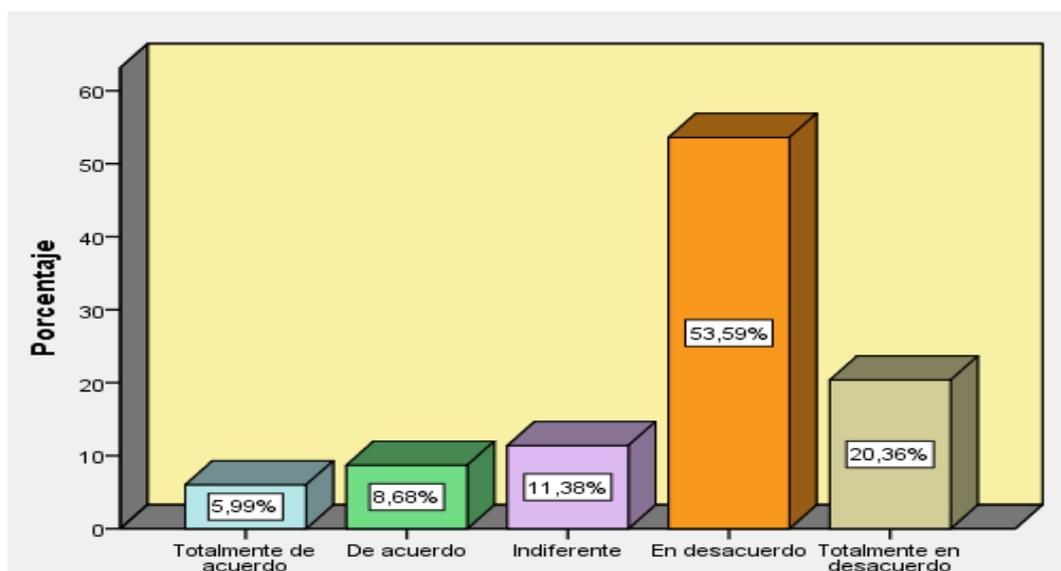
**Tabla 15: Medios de Información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	6,0%	6,0%
	De acuerdo	29	8,7%	14,7%
	Indiferente	38	11,4%	26,0%
	En desacuerdo	179	53,6%	79,6%
	Totalmente en desacuerdo	68	20,4%	100,0%
	Total	334	100,0%	

Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 14: Medios de Información**



Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

La información estadística, ilustra que en su mayoría los clientes encuestados están en desacuerdo, debido a que no existen medios de comunicación visibles para los debidos procesos al momento de registrar un documento o tramite, como un tríptico, folletos o videos para visualizar los pasos a seguir, presentando inconformidades y pérdida de tiempo para el cliente.

### 3. ¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es profesional?

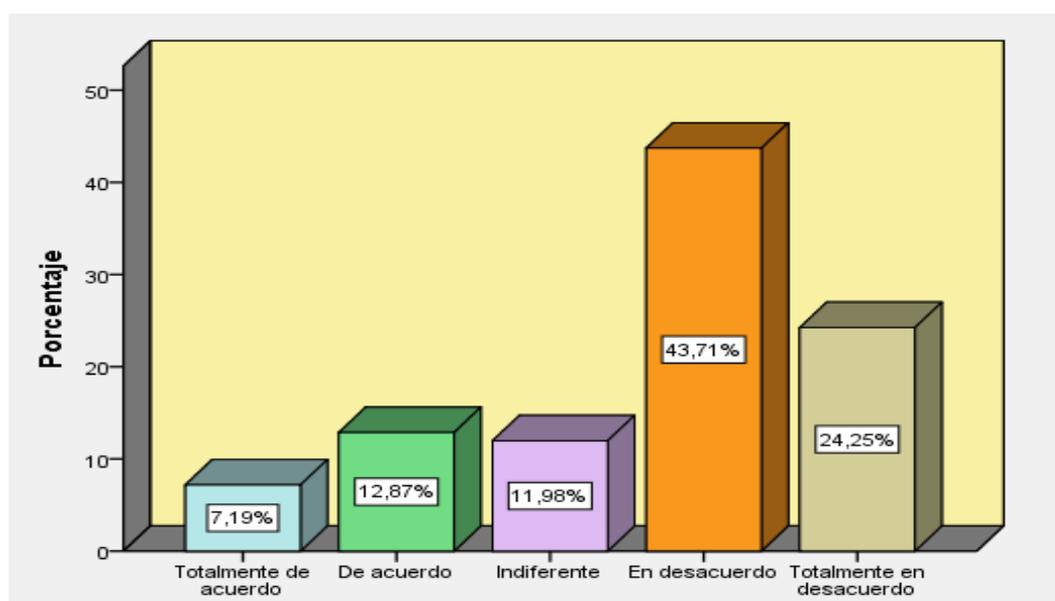
**Tabla 16: Atención por parte de los Colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	7,2%	7,2%
	De acuerdo	43	12,9%	20,1%
	Indiferente	40	12,0%	32,0%
	En desacuerdo	146	43,7%	75,7%
	Totalmente en desacuerdo	81	24,3%	100,0%
	Total	334	100,0%	

Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 15: Atención por parte de los Colaboradores**



Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

De acuerdo a la representación gráfica, en su mayor parte de los clientes encuestados, manifestaron estar en desacuerdo, debido a que existe colaboradores que la atención que brindan no es de manera profesional, además de visualizar que en su totalidad los colaboradores aún no han ejercido una profesión que vaya de acuerdo al perfil laboral, causando inconvenientes al momento de retirar un trámite o documento.

**4. ¿Cree Ud. que la atención que recibe por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad es eficiente y eficaz?**

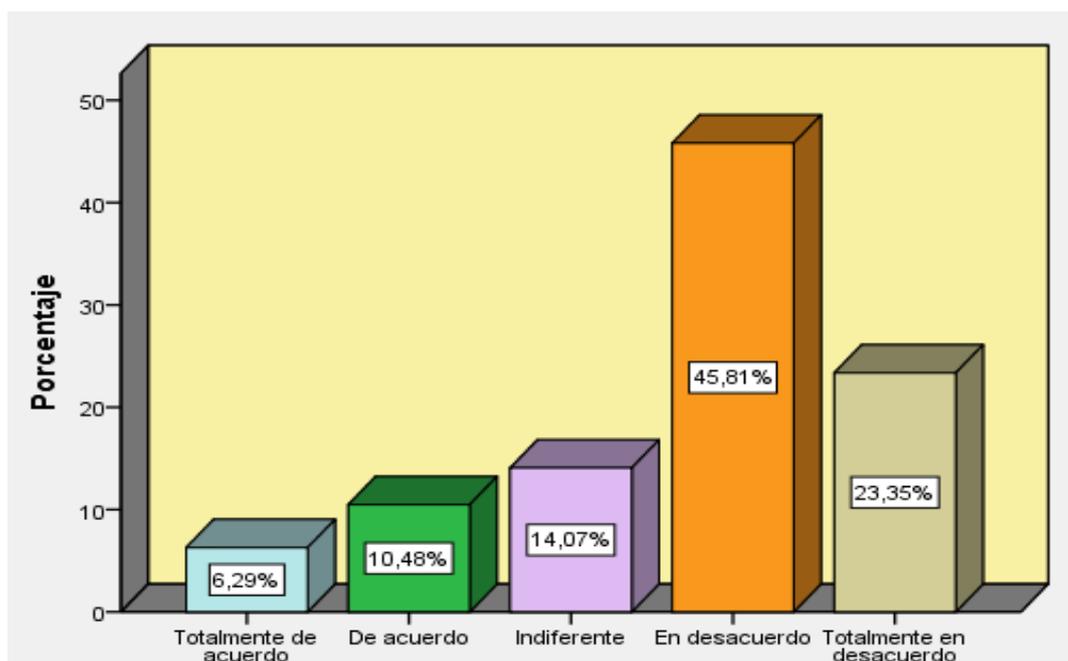
**Tabla 17: Atención eficiente y eficaz**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	6,3%	6,3%
	De acuerdo	35	10,5%	16,8%
	Indiferente	47	14,1%	30,8%
	En desacuerdo	153	45,8%	76,6%
	Totalmente en desacuerdo	78	23,4%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 16: Atención eficiente y eficaz**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Del total de los clientes que conforman la muestra en su mayoría indicaron que la atención recibida es deficiente, esto podría ser debido a problemas como; acumulación de documentos y desorganización de los mismos, lo que impide brindar un servicio de calidad.

**5. ¿Se siente satisfecho con los horarios de atención del Registro de la Propiedad?**

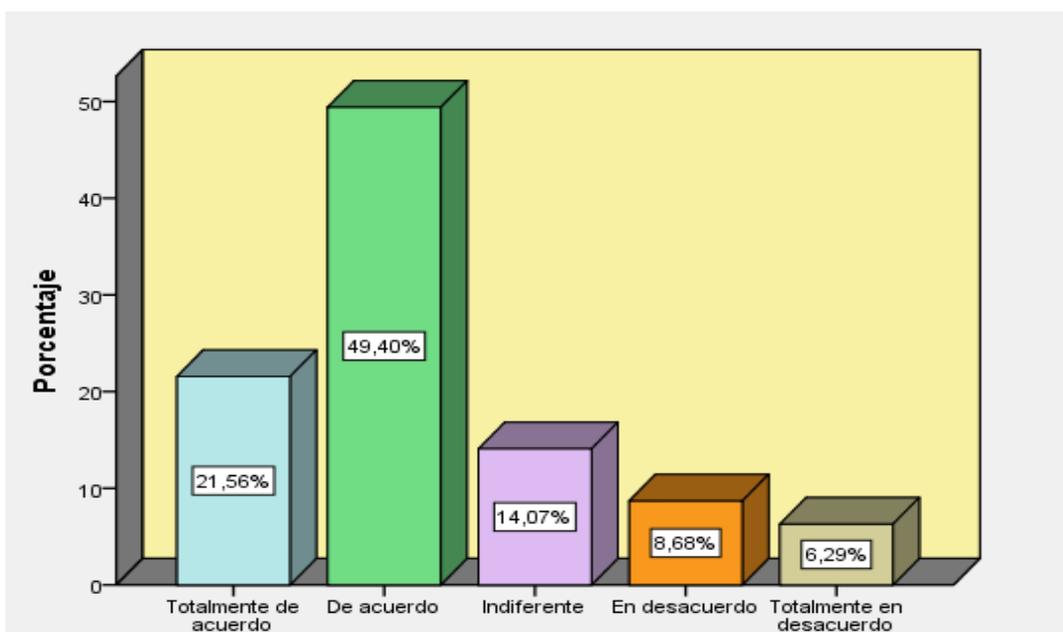
**Tabla 18: Horarios de Atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	72	21,6%	21,6%
	De acuerdo	165	49,4%	71,0%
	Indiferente	47	14,1%	85,0%
	En desacuerdo	29	8,7%	93,7%
	Totalmente en desacuerdo	21	6,3%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 17: Horarios de atención**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

En base a los resultados del gráfico N 17, ilustra que el 49,4% de los clientes encuestados están de acuerdo con el horario de atención establecido, ya que existen dos horarios laborables, de 8:30 am hasta 13:00 pm y de 14:00 pm a 17:30 pm, horarios que los clientes manifestaron ser factibles para realizar sus trámites.

**6. ¿El tiempo de espera, al solicitar un trámite han sido aceptables para Ud.?**

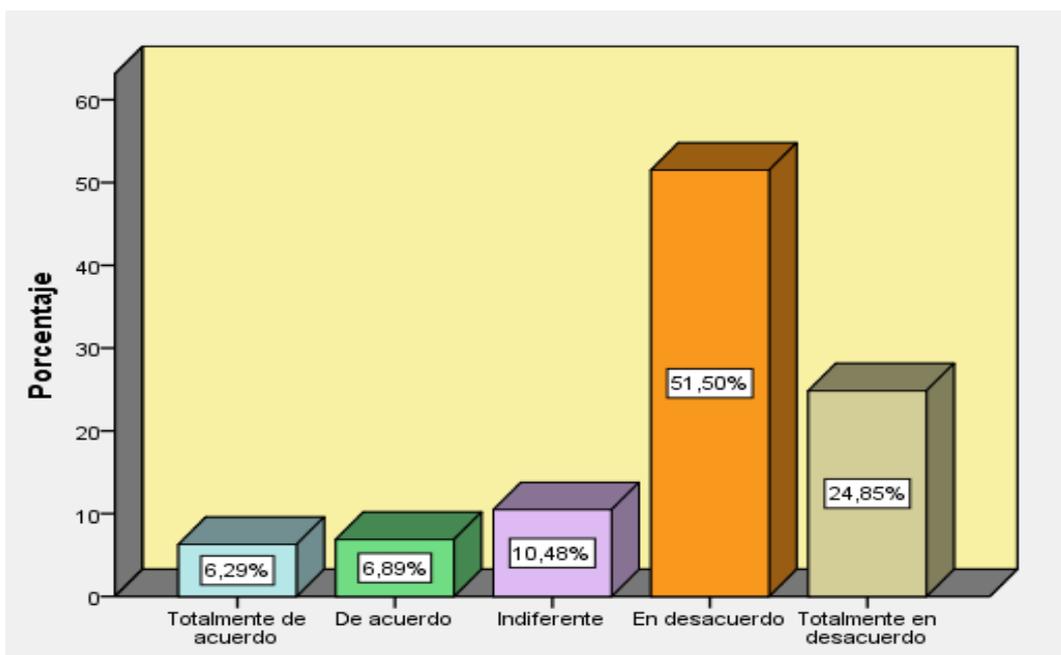
**Tabla 19: Capacidad de Respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	6,3%	6,3%
	De acuerdo	23	6,9%	13,2%
	Indiferente	35	10,5%	23,7%
	En desacuerdo	172	51,5%	75,1%
	Totalmente en desacuerdo	83	24,9%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 18: Capacidad de Respuesta**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

El 51,50% de los clientes encuestados indicaron estar en desacuerdo, por lo que, al realizar un trámite, registro o documento, este suele demorar mucho más del tiempo establecido, la mayoría de las ocasiones la espera es de un mes, por lo que los clientes consideran que es un tiempo muy extenso, causando insatisfacción en los mismos.

**7. ¿La comunicación con los colaboradores del Registro de la Propiedad ha sido apropiada?**

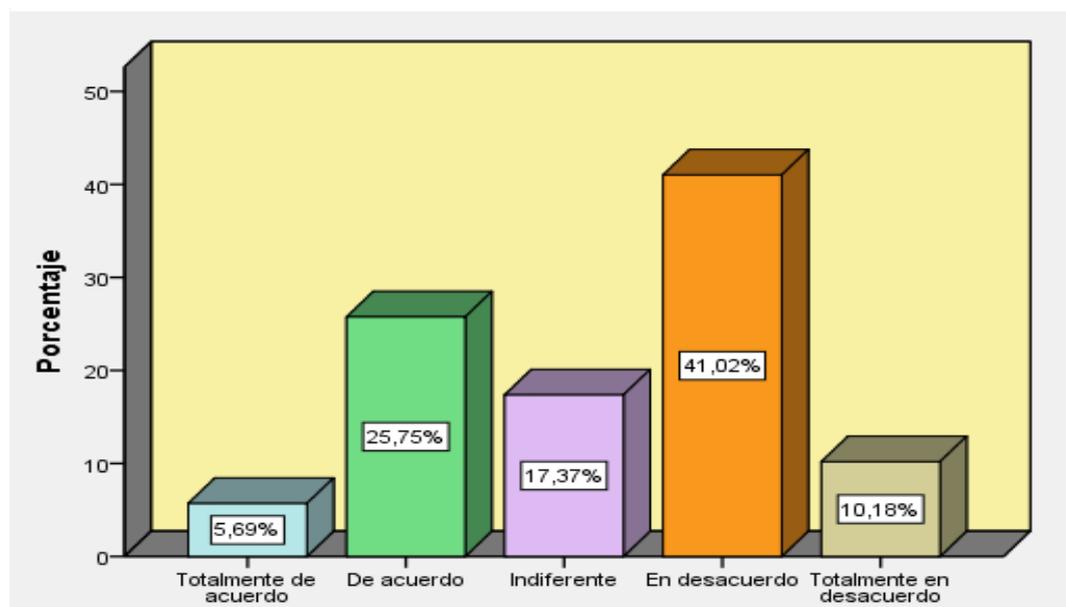
**Tabla 20: Comunicación Apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	5,7%	5,7%
	De acuerdo	86	25,7%	31,4%
	Indiferente	58	17,4%	48,8%
	En desacuerdo	137	41,0%	89,8%
	Totalmente en desacuerdo	34	10,2%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 19: Comunicación Apropiada**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

La comunicación entre el colaborador y el cliente es muy alarmante, ya que el 41,02% de los clientes encuestados mencionaron estar en desacuerdo, debido a que no utilizan un lenguaje claro y específico ocasionando constantemente discusiones entre los mismos, mientras que una pequeña parte indicó estar en de acuerdo por lo que son clientes más allegados a los colaboradores.

**8. ¿Ha existido la dedicación y preocupación por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad al darle solución a sus requerimientos?**

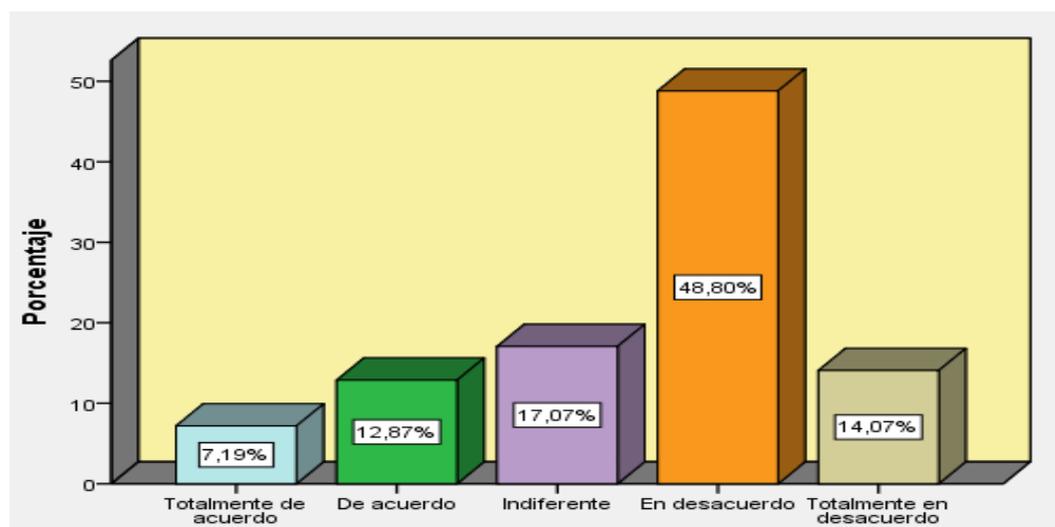
**Tabla 21: Atención a Requerimientos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	7,2%	7,2%
	De acuerdo	43	12,9%	20,1%
	Indiferente	57	17,1%	37,1%
	En desacuerdo	163	48,8%	85,9%
	Totalmente en desacuerdo	47	14,1%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 20: Atención a Requerimientos**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Con respecto a esta interrogante, la mayoría de sus clientes indicaron estar en desacuerdo, debido a que en varias ocasiones se han presentado inconvenientes y dificultades al retirar un documento e incluso pérdida de los mismos y no ha existido la preocupación por ser encontrados y registrados debidamente, causando una mala imagen tanto como al departamento y a los colaboradores que laboran en dicho departamento.

**9. ¿Ha recibido información negativa con respecto al servicio que ofrece el Registro de la Propiedad?**

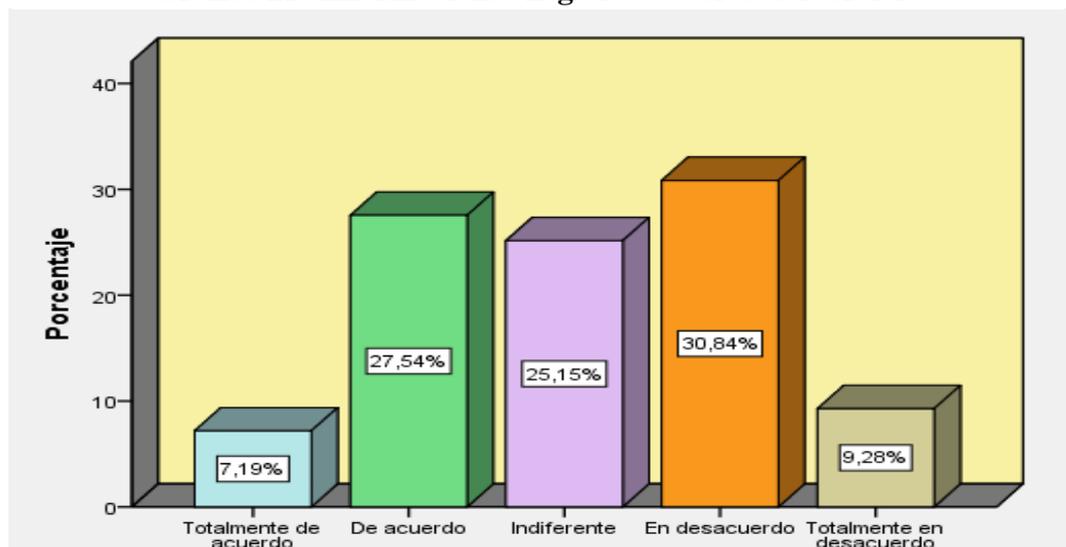
**Tabla 22: Informaciones negativas a cerca del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	7,2%	7,2%
	De acuerdo	92	27,5%	34,7%
	Indiferente	84	25,1%	59,9%
	En desacuerdo	103	30,8%	90,7%
	Totalmente en desacuerdo	31	9,3%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 21: Informaciones negativas a cerca del servicio**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Con respecto a la interrogante el 34,7% de los clientes encuestados indicaron estar de acuerdo en que han recibido informaciones negativas a cerca del servicio que ofrece el registro de la propiedad, haciendo referencia al deficiente servicio e inconformidades que reciben, mientras que una pequeña parte se encuentra estar indiferentes, dando como resultado que aún existen falencia por el cual no se da un servicio de calidad.

**10. ¿Al momento que Ud. presenta un problema o dificultad al realizar un trámite o documento, existió la ayuda por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad?**

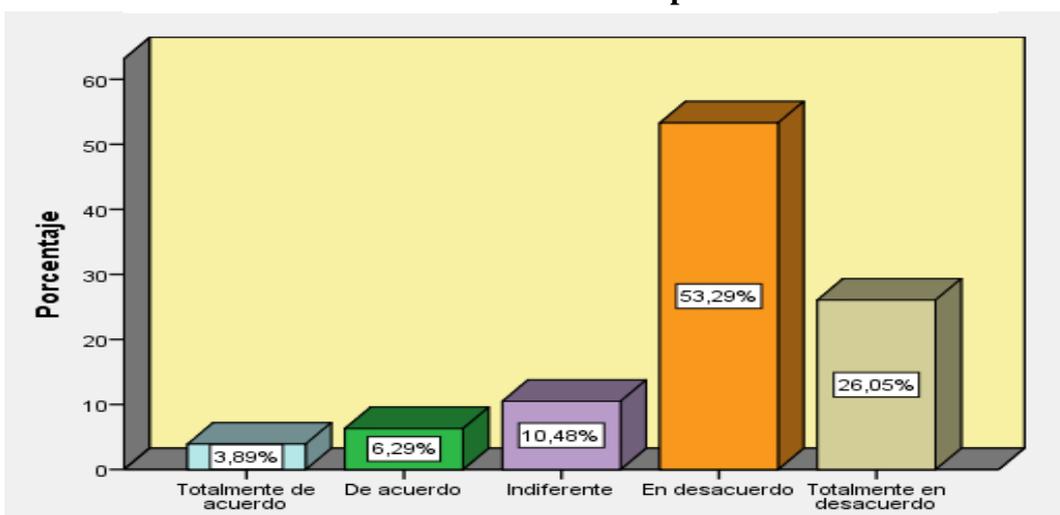
**Tabla 23: Resolución de problemas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	3,9%	3,9%
	De acuerdo	21	6,3%	10,2%
	Indiferente	35	10,5%	20,7%
	En desacuerdo	178	53,3%	74,0%
	Totalmente en desacuerdo	87	26,0%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 22: Resolución de problemas**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según la gráfica, en su mayoría de los clientes encuestados, indicaron en que no existe la debida preocupación en dar solución a las dificultades que presentan en la mayoría de las veces, debido a la falta de diálogo en dar las indicaciones debidas para realizar un trámite o documento correctamente, por lo que optan en consultar a personas externas, ocasionado confusiones en los mismos.

**11. ¿Está Ud. satisfecho con la atención recibida en el Registro de la Propiedad?**

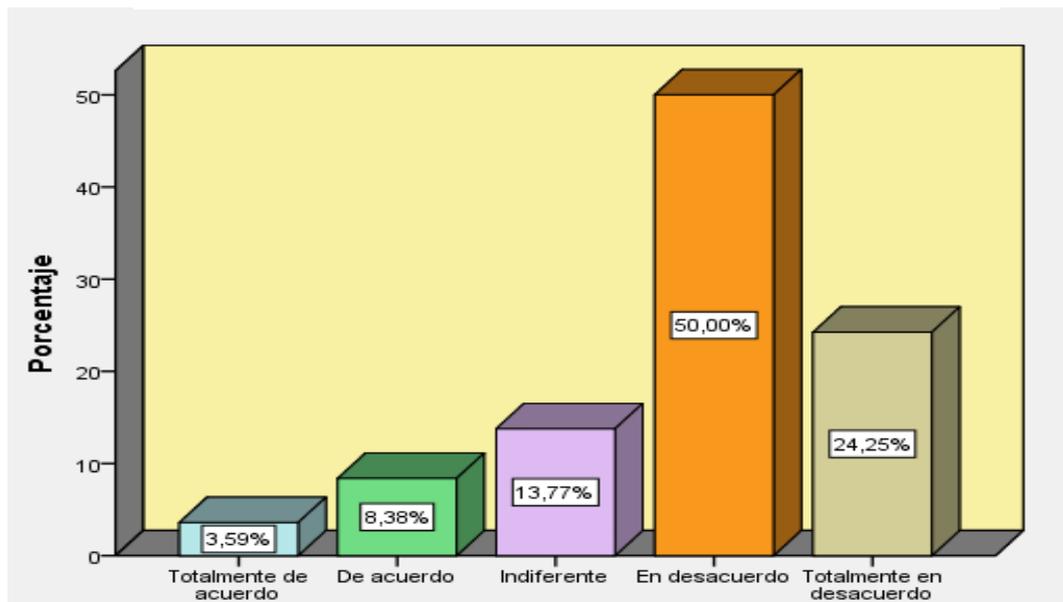
**Tabla 24: Satisfacción del cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	3,6%	3,6%
	De acuerdo	28	8,4%	12,0%
	Indiferente	46	13,8%	25,7%
	En desacuerdo	167	50,0%	75,7%
	Totalmente en desacuerdo	81	24,3%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 23: Satisfacción del cliente**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según los datos del gráfico N°23, la mayoría de los clientes encuestados indicaron estar en desacuerdo, debido a las falencias que se han presentado al momento de solicitar un documento, como también el tiempo de espera, entre otros factores que los clientes indican no estar satisfechos con la atención, mientras que una minoría indican estar indiferente.

**12. Durante el servicio adquirido, ¿Ha existido un control y seguimiento a los trámites y documentos que Ud. ha solicitado?**

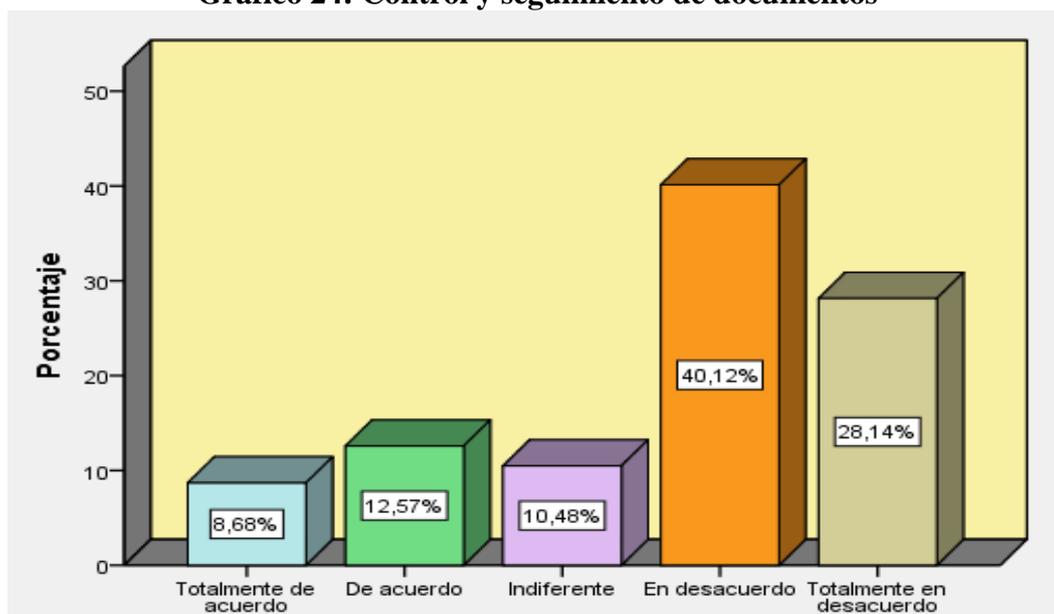
**Tabla 25: Control y seguimiento de documentos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	29	8,7%	8,7%
	De acuerdo	42	12,6%	21,3%
	Indiferente	35	10,5%	31,7%
	En desacuerdo	134	40,1%	71,9%
	Totalmente en desacuerdo	94	28,1%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 24: Control y seguimiento de documentos**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

En base a los resultados del gráfico N°24 se ilustra que la mayor parte se encuentra centrada estar en desacuerdo, ya que este ha sido uno de los factores que influyen en la satisfacción del cliente, como también la pérdida de tiempo, debido a que la falta de un control y seguimiento de documentos causa estragos para seguir con los procesos y subprocesos que se deben seguir realizando.

**13. ¿Ha tenido inconvenientes, como pérdidas y confusión de documentos por parte del Registro de la Propiedad?**

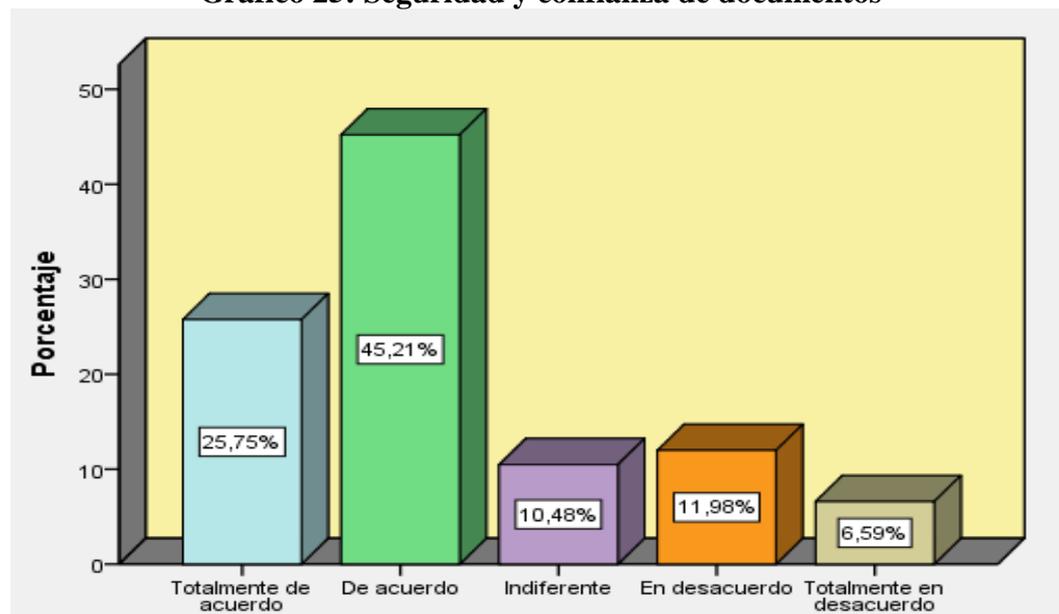
**Tabla 26: Seguridad y confianza de documentos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	86	25,7%	25,7%
	De acuerdo	151	45,2%	71,0%
	Indiferente	35	10,5%	81,4%
	En desacuerdo	40	12,0%	93,4%
	Totalmente en desacuerdo	22	6,6%	100,0%
	Total	334	100,0%	

Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 25: Seguridad y confianza de documentos**



Fuente: Clientes del Registro de la Propiedad

Elaborado por: Karen Pincay Gonzabay

De acuerdo a la base de resultados y gráfico N°25 en su mayoría indica estar en de acuerdo, por lo que la pérdida de documentos ha hecho sentir a los clientes inseguros causando falta de confianza hacia los colaboradores, mostrando también la falta de cuidado hacia documentos que son importantes para los clientes, pues representan el patrimonio familiar y comercial de los mismos.

**14. ¿Los trámites y documentos son de fácil accesibilidad para solicitarlos?**

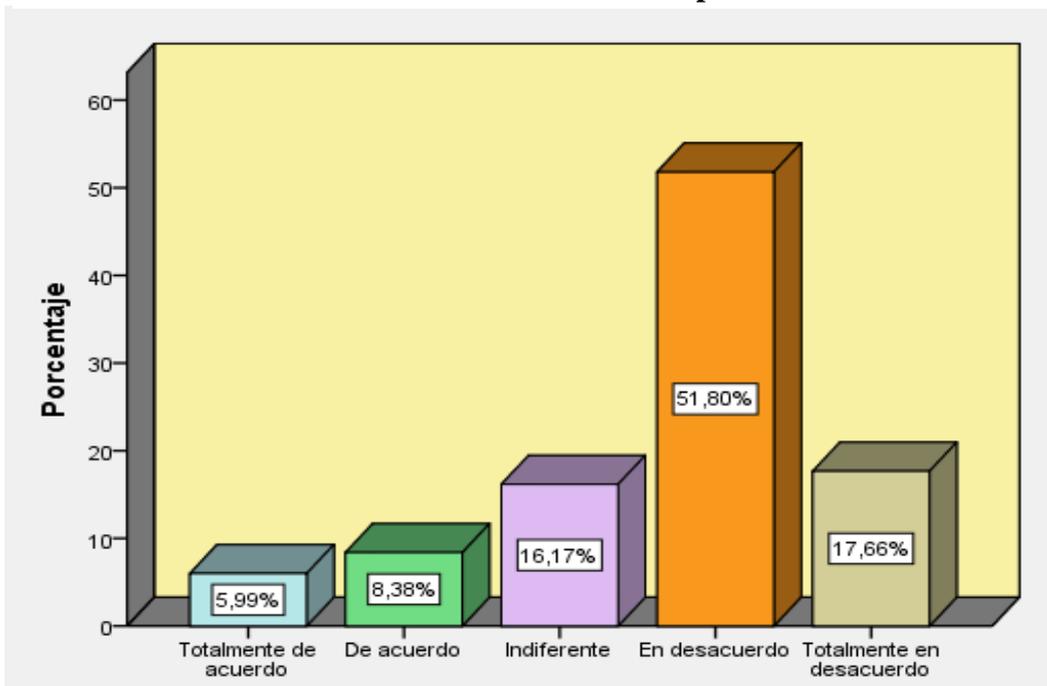
**Tabla 27: Accesibilidad a los procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	6,0%	6,0%
	De acuerdo	28	8,4%	14,4%
	Indiferente	54	16,2%	30,5%
	En desacuerdo	173	51,8%	82,3%
	Totalmente en desacuerdo	59	17,7%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 26: Accesibilidad a los procesos**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

Según los datos del gráfico N°26 se ilustra que la mayor parte de la muestra encuestada, están en desacuerdo, por lo que la mayoría de los clientes tienen desconocimientos de los procesos y subprocesos que se deben seguir para realizar un trámite, haciendo énfasis que estos deben ser realizados correctamente, caso contrario pueden entregarse los bienes inmuebles a otro cliente por confusión.

15. Sus sugerencias, reclamos o quejas acerca del servicio recibido, ¿han sido atendidos por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad?

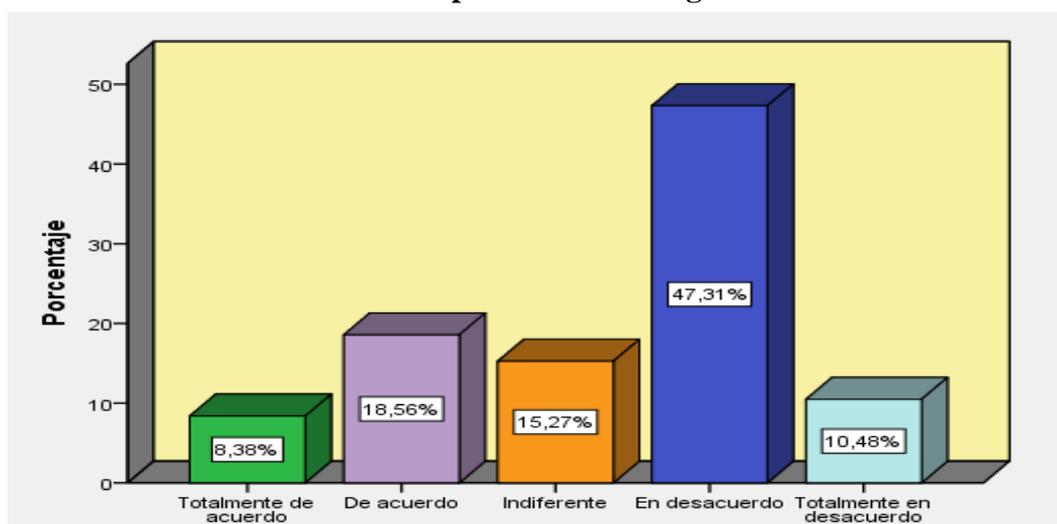
**Tabla 28: Oportunidad de sugerencias**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	8,4%	8,4%
	De acuerdo	62	18,6%	26,9%
	Indiferente	51	15,3%	42,2%
	En desacuerdo	158	47,3%	89,5%
	Totalmente en desacuerdo	35	10,5%	100,0%
	Total	334	100,0%	

**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

**Gráfico 27: Oportunidad de sugerencias**



**Fuente:** Clientes del Registro de la Propiedad

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

De acuerdo a los datos del gráfico N°27, en su mayoría de la muestra encuestada indica estar en desacuerdo, debido a que no poseen un buzón de sugerencias que sea propio del departamento, como también una persona apta para revisar, analizar y dar respuestas a lo que los clientes escriben con respecto a la atención que reciben, mientras que existe una pequeña parte que indica estar de acuerdo, por lo que existe afinidad a ciertos clientes, por lo que son conocidos por ellos.

### **3.4. Limitaciones.**

Durante el desarrollo de la investigación se evidenció la dificultad en que los clientes puedan realizar las encuestas, puesto que necesitaban trasladarse a otro lugar debido a los procesos que conllevan para realizar un trámite.

Así como también las existieron contratiempos en las encuestas realizadas a los clientes por la falta de tiempo y disposición de los mismos.

### **3.5. Resultados.**

Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación, se ha comprobado que dentro del Registro de la Propiedad existen algunas deficiencias que comprometen a la calidad de servicio otorgado a sus actuales y posibles clientes, entre ellas; se hace referencia a las instalaciones físicas que son muy reducidas, en donde el 53,0% indicaron que no son de su agrado, haciendo énfasis en que el 57,1% de los colaboradores indicaron también que el lugar de trabajo no es el adecuado para una debida atención.

Además, el 71,8% de los colaboradores indicaron que las capacitaciones recibidas no son de gran aporte para desarrollar un servicio de calidad, por lo que estas son muy escasas, como también están mal direccionadas con las fortalezas y debilidades que ellos poseen.

Otro punto relevante que se pudo resaltar es que el 51,7% de los colaboradores no dan a expresar sus sugerencias y opiniones acerca de los problemas y posibles

soluciones que podrían dar en el servicio, debido a que mencionan que no son atendidas por el jefe departamental como también del equipo de trabajo.

De la misma manera, se pudo evidenciar que la mayoría de los colaboradores indicaron estar indiferente, debido a que no tienen conocimiento acerca de lo que se trata la empatía, ya que es un factor importante para todo servicio.

Las herramientas y equipos de trabajo no son los necesarios para brindar un servicio de calidad, ya que el 85,7% de los colaboradores indicaron que, debido a este problema, existe la acumulación de entregas de registros, trámites, documentos, entre otros, dando como resultado que el 75,9% de los clientes se sientan insatisfechos, por la entrega de los mismos.

Del mismo modo, el 69,5% de los clientes, indicaron que, para solicitar algún tipo de trámite, no son de fácil accesibilidad, debido a que no existe una persona encargada o medio de información para dar continuidad a los procesos y subprocesos que se deben aplicar para que dichos documentos estén realizados correctamente, por el mismo motivo que el 68,2% indicaron que no existía un seguimiento y control de los movimientos que realizan los clientes.

Por lo consiguiente, el 45,2% indicaron que han tenido inconvenientes, pérdidas y confusiones de documentos o trámites solicitados, mostrando inseguridad y la falta de confianza en el servicio que ofrecen los colaboradores.

También es evidente que el 47,3% de las sugerencias, reclamos y quejas, no son atendidas en su totalidad, por lo que no existe un personal asignado para dar

solución a los mismos, causando un círculo vicioso en los mismos problemas e insatisfaciendo a los clientes.

### **3.5.1. Comprobación de la Hipótesis.**

A través de la aplicación de las técnicas de investigación con la respectiva metodología se requieren realizar la comprobación de la correlación entre la variable dependiente e independiente.

### **3.5.2. Descripción de la Hipótesis.**

La hipótesis que se planteó en el presente trabajo de investigación es “La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena”. Por el cual se pretende comprobar la correlación entre la variable satisfacción del cliente y calidad de servicio.

#### **Hipótesis Nula (HO)**

La calidad de servicio no influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

#### **Hipótesis Alternativa (HI)**

La calidad de servicio si influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Una vez obtenida dicha información a través de las encuestas realizadas, se analizaron cada una de las interrogantes en el que permitieron conocer si la calidad

de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de a propiedad del cantón La Libertad, para lo cual fue necesario comprobar la hipótesis por medio del programa SPSS con las pruebas de Chi-Cuadrado, donde se muestra si las variables de dicho estudio se relacionan entre sí.

Por lo que, se obtiene los siguientes resultados:

**Tabla 29: Resumen del Procesamiento de los Casos**

Fuente: Programa SPSS

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cree Ud. que la atención que recibe por parte de los colaboradores del registro de la propiedad es eficiente y eficaz? * ¿Está Ud. satisfecho con la atención recibida en el Registro de la Propiedad?	334	100,0%	0	0,0%	334	100,0%

**Tabla 30: Recuento, Tabla de contingencia**

Tabla de contingencia ¿Cree Ud. que la atención que recibe por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad es eficiente y eficaz? *¿Está Ud. satisfecho con la atención recibida en el Registro de la Propiedad?								
			¿Está Ud. satisfecho con la atención recibida en el Registro de la Propiedad?					Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
¿Cree Ud. que la atención que recibe por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad es eficiente y eficaz?	Totalmente de acuerdo	Recuento	12	9	0	0	0	21
		Recuento esperado	,8	1,8	2,9	10,5	5,1	21,0
	De acuerdo	Recuento	0	19	16	0	0	35
		Recuento esperado	1,3	2,9	4,8	17,5	8,5	35,0
	Indiferente	Recuento	0	0	30	17	0	47
		Recuento esperado	1,7	3,9	6,5	23,5	11,4	47,0
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	150	3	153
		Recuento esperado	5,5	12,8	21,1	76,5	37,1	153,0
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	78	78
		Recuento esperado	2,8	6,5	10,7	39,0	18,9	78,0
	Total	Recuento	12	28	46	167	81	334
		Recuento esperado	12,0	28,0	46,0	167,0	81,0	334,0

**Tabla 31: Pruebas de chi-cuadrado**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	846,336 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	694,066	16	,000
Asociación lineal por lineal	303,606	1	,000
N de casos válidos	334		
a. 9 casillas (36,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.			

**Fuente:** Programa SPSS

### **Interpretación**

Con la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, en su método asintótico, tiene según la investigación 334 casos válidos que fueron los datos ingresados sobre los clientes, donde el 36% de las casillas tiene un recuento menor que 5 y se presenta en la casilla un recuento mínimo esperado a ,000 lo que significa que cumple los requisitos.

En el presente estudio existe una relación estadística significativa entre las variables independiente y dependiente, según los resultados del Chi cuadrado con 16 grados de libertad de 846, 336 y un valor de significancia asintótica 0, 00 , porcentaje inferior a la probabilidad de 0,05, por lo que el valor critico observado es de 0,000 < 0,005, en donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la cual es “La calidad si influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

### **3.6. Propuesta para la aplicación de un modelo de mejoras en la calidad del servicio en el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad.**

#### **3.6.1. Objetivo de la Propuesta.**

Proveer al registro de la propiedad del cantón La Libertad, un plan para mejorar el servicio al cliente, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes.

#### **3.6.2. Justificación.**

La presente propuesta se basa en los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación, en el cual se concluye que los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad no son en su totalidad de calidad, por lo que los clientes perciben la inseguridad al momento de seguir los procesos y subprocesos que intervienen para la elaboración e inscripción de un trámite o documento por parte de los colaboradores que brindan dicho servicio.

En el Registro de la Propiedad se encuentran registrados los diversos trámites, documentos, registros, transacciones como también la titularidad de los bienes inmuebles, por lo que representa en patrimonio familiar y productivo de los clientes, en el que se hace énfasis, la existencia de la total seguridad, confianza, eficiencia y eficacia, en dicho servicio, debido a que consta con información delicada que deben estar bajo personas aptas y totalmente capacitadas, en el cual puedan laborar con precisión y exactitud en las necesidades y dificultades que se presentan día tras día.

### 3.6.3. Estructura de la propuesta.

En base al análisis obtenido en el trabajo de investigación, se plantea el modelo **SERVQUAL como instrumento de mejora**, el cual permite identificar las expectativas y percepciones de los clientes a cerca de la calidad del servicio que reciben en una organización. Además, hace énfasis en las cinco principales dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles, con la finalidad de ser un instrumento de mejora para el servicio que ofrece el departamento del Registro de la Propiedad.

**Gráfico 28: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio**



Fuente: AITECO – Consultores Desarrollo y Gestión

## **Contenido de la propuesta**

Para obtener un servicio de calidad, es necesario enfocarse en los procesos y subprocesos que se deben seguir adecuadamente. En este caso para dar solución a dicha problemática, se centrará en las siguientes deficiencias a considerar:

- **Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.**

A través de los resultados obtenidos se pudo percibir que una de las falencias es la deficiencia del dialogo entre los reclamos, sugerencias y necesidades que día tras día se presentan, y estas no son dadas a conocer a los directivos, por lo que se plantea la siguiente estrategia:

### ✓ **Recuento de actividades:**

En este aspecto el jefe departamental junto con sus colaboradores, darán a conocer las anomalías, sugerencias y las expectativas alcanzadas tanto como el servicio y la satisfacción del cliente. Además de sugerir nuevas tácticas para implementar en el servicio.

### **Tiempo:**

Cada cinco días (Cada viernes)

### **Horario:**

Al finalizar labores

### **Duración:**

1 hora

### **Beneficiarios:**

Jefe departamental y colaboradores

- **Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y normas de calidad.**

El jefe departamental como eje principal, es el indicado en detallar debidamente a sus colaboradores cuales son las expectativas a alcanzar y como estas se pueden resolver, existiendo la total seguridad y basándose en normas de calidad que sean de acuerdo a las funciones que estos desempeñen. Por lo que se plantea la siguiente estrategia:

✓ **Asignación de actividades**

En toda organización existe la necesidad de asignar las actividades y funciones a cada uno de los colaboradores, para que así exista organización y control, como de los procesos y subprocesos internos de dicho departamento y externos haciendo referencia a los clientes. En el cual se asignarán a cada funcionario su respectiva función como:

**Colaborador 1.-** Recolectar y distribuir todo trámite que se ingrese a los demás colaboradores del proceso registral.

**Colaborador 2.-** Controlar los amanuenses para que no exista acumulación de trámites.

**Colaborador 3.-** Agilización y revisión rápida de los trámites y escrituras.

**Colaborador 4.-** Seguimiento y control de adecuado para que todo trámite sea entregado en el tiempo exacto.

**Colaborador 5.-** Comunicación directa para la autorización y firma del jefe departamental en un tiempo determinado.

**Colaborador 6.-** Revisión y corrección de algún trámite que haya sido mal ejecutado, en caso que se presente, comunicar de inmediatamente al colaborador 5.

**Colaborador 7.-** Entrega de documentos de acuerdo al orden y tiempo establecido.

**Tiempo:**

Inicio de labores (cada lunes)

**Horario:**

Al inicio de la jornada

**Duración:**

1 hora.

**Beneficiarios:**

Jefe departamental y colaboradores.

- **Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.**

La asignación de tareas y el cumplimiento de cada una de ellas, se basa a las especificaciones de los estándares de calidad y las normas que deben ser cumplidas de manera eficiente y eficaz, pero estas no se dan a cumplir debido a la escasez de capacitaciones y la falta de recursos o procesos diseñados de manera inadecuada.

Por el cual se plantea la siguiente estrategia:

✓ **Capacitación de normas y estándares de calidad de acuerdo a sus funciones.**

Es un pilar fundamental para los colaboradores que conforman dicho departamento, pues estas capacitaciones serán como guía específica para llegar al cumplimiento de cada una de ellas, obteniendo como resultado un servicio de calidad, como

también se realizará las respectivas evaluaciones en el cual se visualizara el desarrollo y desempeño de los mismos.

**Tiempo:**

Cada 3 meses

**Horario:**

10h00 a 12h00 - 14h00 a 17h00

**Duración:**

2 veces (5 horas por día)

**Beneficiarios:**

Jefe departamental y colaboradores

- **Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación de servicio y la comunicación externa.**

La comunicación es una herramienta útil que influye de manera directa con las expectativas de los clientes, por ello, es necesario que este medio esté activo todo momento, dando a conocer las novedades, sugerencias, cambios o avisos de los procesos y subprocesos que se presentan en el registro de la propiedad para que así los clientes puedan obtener mayor facilidad al resolver un trámite o registro, como también permite que la organización se encuentre estructurada de una mejor manera. Por lo cual se plantea la siguiente estrategia:

- ✓ **Capacitación sobre los canales de atención a los clientes**

En esta capacitación se dará a conocer los diferentes tipos de medios en el cual podrán llegar a las expectativas de los clientes, conociendo sus necesidades, reclamos y sugerencias que estos indiquen. Este medio tiene como finalidad

aumentar la satisfacción de los clientes, como también el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

En esta capacitación tendrá ítems tales como:

- Atención por llamada telefónica
- Atención presencial
- Códigos de ética de los funcionarios
- Atención Virtual
- ✓ **Taller sobre normas de protocolo y etiqueta social empresarial**

Este taller consiste en hacer énfasis en requisitos esenciales para mejor la atención que brindan los colaboradores del registro de la propiedad, obteniendo como resultado una mejor imagen que refleja confianza y seguridad hacia los clientes.

- Presentación de la imagen personal
- Expresiones gestuales
- Normas en atención al cliente
- Modales, control y manejo de estrés

**Tiempo:**

Cada 4 meses

**Horario:**

14h00 a 17h00

**Duración:**

2 veces (3 horas por día)

**Beneficiarios:**

Jefe departamental y colaboradores

- **Deficiencia 5: Discrepancia entre los colaboradores hacia los clientes con respecto a los procesos y pasos a seguir al realizar trámites**

Es necesario que el cliente puede entender y comprender los pasos a seguir para realizar un trámite sin equivocaciones, con un lenguaje comprensible, como también; dichos clientes tengan información veraz y transparente de cualquier anomalía que se presente. Para ello se plantea la siguiente estrategia.

✓ **Talleres a cerca de los tributos de calidad**

En este taller se capacitará los siguientes puntos.

- Lenguaje comprensible y sencillez en los documentos o formularios
- Brindar información clara y correcta
- Brindar información completa y sin errores
- Dar a conocer las razones de denegación de una solicitud

**Tiempo:**

Cada 6 meses

**Horario:**

14h00 a 17h00

**Duración:**

2 veces (3 horas por día)

**Beneficiarios:**

Jefe departamental y colaboradores

**Tabla 32: Plan de Mejora**

Deficiencias	Plan de mejora					
	Acciones	Indicadores	Responsables	Tiempo	Duración	Recursos
Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.	Talleres Focus group Recuento de actividades	Alcance de las expectativas de los clientes. Disminución de reclamos y quejas por parte de los clientes	Jefe departamental Colaboradores	Inicio de labores (cada lunes)	1 hora	Materiales didácticos y tecnológicos Asesor
Discrepancia entre las percepciones de los directivos y normas de calidad.	Talleres Asignación de actividades según su profesión	Agilización de entrega de documentos y trámites.	Jefe departamental Colaboradores	Al inicio de la jornada	1 hora	Materiales didácticos y tecnológicos Asesor
Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.	Capacitación de normas y estándares de calidad de acuerdo a sus funciones	Evaluación de desempeño y desarrollo de los colaboradores. Organización y cumplimiento de actividades	Jefe departamental Colaboradores	Cada 3 meses	2 veces (5 horas por día)	Materiales didácticos y tecnológicos Asesor
Discrepancia entre la prestación de servicio y la comunicación externa.	Capacitación sobre los canales de atención a los clientes Taller sobre normas de protocolo y etiqueta social empresarial	Clientes satisfechos Ausencia de errores Aprobaciones correctas de solicitud	Jefe departamental Colaboradores	Cada 4 meses	2 veces (3 horas por día)	Materiales didácticos y tecnológicos Asesor
Discrepancia entre los colaboradores hacia los clientes con respecto a los procesos y pasos a seguir al realizar trámites	Talleres a cerca de los tributos de calidad Capacitación sobre los procesos al realizar trámites.	Mejorar los niveles de desempeño laboral y satisfacción de cliente.	Jefe departamental Colaboradores	Cada 6 meses	2 veces (3 horas por día)	Materiales didácticos y tecnológicos Asesor

**Elaborado por:** Karen Pincay Gonzabay

## CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado en la presente investigación, establecen las siguientes conclusiones:

- En el departamento del registro de la propiedad existe falencias internas que van de acuerdo a la descoordinación y asignación de las actividades y funciones diarias que son asignadas por el jefe departamental, esto se debe a que las capacitaciones que reciben son muy pocas y además que no van de acuerdo a su rama profesional, impidiendo obtener nuevos conocimientos y estrategias de atención al cliente.
- A través del estudio realizado se determinó que la atención que brindan los colaboradores del Registro de la Propiedad no es de calidad, puesto que existe algunos requisitos esenciales que no son aplicados debidamente, como por ejemplo mostrar empatía al momento de dar solución a un problema que el cliente presente, todo esto, se debe también al desconocimiento de las normas de calidad que deben poseer en toda entidad.
  - Los medios o canales de comunicación son muy escasos, la falta de comunicación verbal, virtual, o vía telefónica, no son utilizadas de manera correcta para conocer las sugerencias y necesidades de los clientes, por lo que ocasiona desconocimiento de los nuevos cambios, procesos y subprocesos que deben seguir al realizar o solicitar un registro o trámite de los mismos.
- La infraestructura y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y digitales hacen que ocasione un retraso en el proceso registral, por lo que

ocasiona acumulación, pérdida y descoordinación de entrega de documentos, trámites o registros que los clientes solicitan, presenciando momentos de inconformidad y conflictos entre el colaborador con el cliente.

- El plan de mejora en atención al cliente permitirá brindar un mayor servicio de calidad y aumentar la satisfacción del mismo, mediante estrategia y programas que ayuden al desarrollo laboral y desempeño de dicho departamento.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones planteadas en la presente investigación, se recomiendan al registro de la propiedad lo siguiente:

- Se recomienda diagnosticar de manera continua el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores del Registro de la Propiedad, esto se puede realizar mediante evaluaciones, diagnósticos o encuestas, en el cual se pueda notar las falencias y dificultades que estos presentan.
- Para una correcta atención al cliente, es necesario que se implementen capacitaciones y talleres que abarque la formación en temas de protocolo para recibir un cliente, desde el inicio y al culminar una jornada laboral, como, por ejemplo: los saludos, expresiones gestuales y corporales, tipos de clientes, motivación, autoestima, costumbres y cultura para conocer a fondo los gustos y preferencia de cada uno de los clientes, generando confianza y credibilidad al requerir del servicio sin interrupción alguna.
- Existe la necesidad en implementar capacitaciones que abarque a los nuevos métodos, sistemas o medios de comunicación para adquirir información del

cliente, como también la implementación de un sistema digital en el cual contenga toda la información de los procesos y subprocesos que cada cliente realiza, ya que no es suficiente tenerlo en papeles, ya que puede existir perdidas y por ende retrasar el proceso registral que llevan los clientes.

- Mediante las reuniones laborales, existe la necesidad de que los colaboradores expresen sus inconformidades a cerca de los problemas que enfrentan a causa del espacio reducido y las pocas herramientas de trabajo que poseen, para que así el jefe departamental, como eje principal y fuente directa de comunicación pueda solicitar y exponer a la autoridad principal resolviendo las inconformidades tanto de los colaboradores como el cliente.
- Aplicar un plan de mejora que conlleve al desarrollo y crecimiento profesional de quienes tienen un contacto directo con el cliente, aportando en la mejora continua en la calidad de servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Central. (03 de Febrero de 2018). *Agencia Central*. Obtenido de Agencia Central: [www.ascendiar.com](http://www.ascendiar.com)
- Aldana. (2018). *Calidad y servicios*. ECOE.
- CASERMEIRO, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. ic.
- COOTAD. (2017). <http://ame.gob.ec>. Obtenido de MODELO DE ORDENANZA ORGANIZAC. FUNCIONA. REGISTRO DE LA PROPIEDAD: <http://ame.gob.ec>
- ESCUDERO, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial*.
- FRANKLIN DURAND, B. C. (2017). *Repositorio Universidad Nacional del centro de Perú*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe>
- GARCÍA, J. A. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. ADGD0210*. IC Editorial pertenece a innovación y cualificación S.L.
- GEMA CANDELA, R. C. (Mayo de 2018). *Repositorio Escuela Superior Politécnica de Manabí*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec>
- GÓMEZ, T. M. (2017). La noción de servicio público a partir de la concepción del Estado Social de Derecho. *Actualidad Jurídica*, 1.
- GOMIS, A. J. (2017). *Universidad Politécnica de Valencia*. Obtenido de La satisfacción como concepto poliédrico: Definición, antecedentes y dimensiones: <https://riunet.upv.es>
- Guerrero, M. (2017). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. ic.

- Guerrero, R. (2017). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. IC Editorial.
- Jesús, M. d., & Montoya, R. (2018). *Dialnet*. Obtenido de Fundacion Dialnet Web site: <https://dialnet.unirioja.es>
- LARREA, J. K. (2015). *Desarrollo territorial e investigación acción. Innovación a través del diálogo*.
- MARTÍN, M. T. (2014). Descubrimos la empresa en edades tempranas.
- Menyur, P. J. (Mayo de 2016). *Repositorio Universidad Estatal de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- MINAYA, J. R. (2017). *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de Capaciada de respuesta del Personal: <http://repositorio.upch.edu.pe>
- MOLINA, O. E. (2015). Instrumento para determinar los niveles de efectividad de una capacitación. *Cubana de Ciencias Informáticas*.
- Quiñonez, M. E. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y servicios*. Tercera Edición.
- Quiñonez, M. V. (2015). *Calidad y Servicio: Concepto y Herramientas*. ECOE .
- Reyes, M. d. (2018). *Dialnet*. Obtenido de Comunicación Organizacional: <https://dialnet.unirioja.es>
- Setó, D. (2004). *De calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- TSCHOHL, J. (2016). *Servicio al Cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Quinta Edición.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena	Formulación del Problema  ¿En qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, ¿provincia de Santa Elena?	General:  Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad Mercantil a través de los instrumentos de investigación para la correcta la satisfacción del cliente.	La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.  La calidad de servicio no influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Variable Independiente:</b>  La calidad de servicio</li> </ul>	Elementos Tangibles Capacitación Capacidad de Respuesta Empatía	Evaluación a colaboradores.  Métodos y estrategias de calidad.  Proceso  Herramientas de información
	Sistematización del problema  <ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida la insuficiente capacitación a los colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?</li> <li>¿De qué manera la falta de comunicación y liderazgo del Jefe Departamental hacia sus colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?</li> <li>¿En qué medida el inadecuado uso de las políticas y estrategias por parte de los colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?</li> <li>¿En qué medida la inadecuada organización de actividades y responsabilidades por parte de los colaboradores influye en la satisfacción del cliente del Registro de la Propiedad?</li> </ul>	Específicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar la situación actual en que se encuentra el Registro de la Propiedad, cantón La Libertad, con relación a la satisfacción de los clientes.</li> <li>Analizar en base a las técnicas utilizadas los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos en el Registro de la Propiedad.</li> <li>Establecer las estrategias a utilizar para el mejoramiento de la satisfacción de los clientes del Registro de la Propiedad.</li> <li>Desarrollar estrategias de la calidad en la atención del cliente, que vayan de acuerdo a las funciones y actividades del Registro de la Propiedad.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Variable Dependiente:</b>  Satisfacción del cliente</li> </ul>		

## Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.	Calidad de servicio	Es un componente esencial en toda organización, que mide el auto rendimiento de un servicio brindado, en el cual son resueltas las necesidades y expectativas de un cliente.	Elementos Tangibles	Infraestructura Medios de información	¿Las instalaciones de la entidad son confortables y cuenta con los estándares necesarios para la mejor atención al cliente?	Entrevista
			Capacitación	Eficiencia Eficacia Preparación	¿Cómo Ud. verifica si sus funcionarios están rindiendo de manera correcta en sus labores dadas?	Entrevista
			Capacidad de respuesta	Comunicación Horarios de atención	¿El tiempo de espera, al solicitar un trámite han sido aceptables para Ud.?	Encuesta
			Empatía	Dedicación Compromiso Cortesía	¿Ha existido la dedicación y preocupación por parte de los colaboradores al darle solución a sus requerimientos?	Encuesta

**Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente.**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
La calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.	Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente se puede definir como la percepción del cumplimiento y atención de las sugerencias, necesidades y expectativas con respecto a un servicio.	Satisfacción	Atención a las necesidades Reclamos	¿De qué manera Ud. identifica la satisfacción de los clientes al uso de los servicios ofrecidos por el registro de la propiedad?	Entrevista
			Seguridad	Organización de documentos Fidelización	¿Durante el servicio adquirido, ha existido un control y seguimiento a los trámites y documentos que Ud. ha solicitado?	Encuesta
			Comunicación	Empatía Orientación al cliente Cortesía	¿Existe un departamento especializado en atender los reclamos y quejas que presentan los clientes?	Entrevista
			Oportunidad	Escuchar sin interrupciones Compromiso Buzón de sugerencias	¿Sus sugerencias, reclamos o quejas acerca del servicio recibido, han sido atendidos por parte de los colaboradores del registro de la propiedad?	Encuesta

#### **Anexo 4: Modelo de Entrevista**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TEMA: LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.**

**Objetivo:** Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad Mercantil a través de los instrumentos de investigación para la correcta satisfacción de cliente.

**Entrevista dirigida: Jefe de Departamento.**

**Variable Independiente: Calidad de servicio**

- 1.- ¿Con que frecuencia el GADMCL capacita a sus operarios para sus respectivas funciones laborables en esta entidad?**
  
- 2.- ¿A qué norma o reglamento interno de proceso, se rige la entidad con respecto al servicio entre los colaboradores a los usuarios?**
  
- 3.- ¿Cuán importante cree usted la necesidad de brindar una excelente calidad de servicio a los usuarios?**
  
- 4.- ¿Cómo usted verifica si sus funcionarios están rindiendo de manera correcta en sus labores dadas?**
  
- 5.- ¿Las instalaciones de la entidad son confortables y cuentan con los estándares necesarios para la mejor atención al cliente?**

**Variable Dependiente: Satisfacción del cliente.**

**6.- ¿De qué manera Ud. identifica la satisfacción de los clientes al uso de los servicios ofrecidos por el Registro de la Propiedad?**

**7.- ¿El Departamento del Registro de la Propiedad cuenta con Misión, Visión y Valores?**

**8.- ¿Todo el personal de trabajo de dicho departamento, conoce la misión, visión y valores de la empresa?**

**9.- ¿Qué estrategia/as considera esencial/es para que el usuario se sienta satisfecho de la atención que recibe?**

**10.- ¿Existe un departamento especializado para atender los reclamos y quejas que presentan los clientes?**

**11.- ¿Qué estrategia se utiliza para agilizar los reclamos y quejas de una manera apropiada?**

**Anexo 5: Modelo de Cuestionario a colaboradores**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR:**

**TEMA: LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.**

**Objetivo:** Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad Mercantil a través de los instrumentos de investigación para la correcta satisfacción de cliente.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Edad: ..... Género: Masculino ..... Femenino .....

Nivel de Instrucción: Sin Educación  Básica  Media   
Superior

5	4	3	2	1
TOTALMEN TE DE ACUERDO (TA)	DE ACUERD O (DA)	INDIFEREN TE (I)	EN DESACUERD O (ED)	TOTALMEN TE EN DESACUERD O (TD)

N°	ASPECTOS	5 (TA)	4 (DA)	3 (I)	2 (ED)	1 (TD)
1	¿Los talleres y capacitaciones recibidos, han sido de ayuda para Ud.?					
2	¿Ha existido buena comunicación entre su jefe departamental y equipo de trabajo?					
3	¿Considera Ud. ¿Que se ha desenvuelto de acuerdo a los requisitos y deberes establecidos en su contrato de trabajo?					
4	¿Da a exponer sus ideas y opiniones acerca de cómo mejorar el servicio en las reuniones con sus superiores y equipo de trabajo?					
5	Muestra empatía al brindar el servicio hacia sus clientes					
6	¿Se muestra interesado en resolver los inconvenientes que el cliente presenta al pedir un documento o trámite?					
7	El lugar de trabajo es confortable para brindar un servicio de calidad					
8	Cuenta con las herramientas y equipos para brindar un servicio de calidad					
9	¿Existe comprensión y respeto hacia las diferentes costumbres y culturas que su equipo de trabajo posee?					
10	¿Existe el cuidado y preocupación por su bienestar y salud por parte de sus superiores?					

**Anexo 6: Modelo de Cuestionario a clientes**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR:**

**TEMA: LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.**

**Objetivo:** Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad Mercantil a través de los instrumentos de investigación para la correcta satisfacción de cliente.

**Estimado participante:** la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Edad: ..... Género: Masculino ..... Femenino .....

Nivel de Instrucción: Sin Educación  Básica  Media   
Superior

5	4	3	2	1
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)</b>	<b>DE ACUERDO (DA)</b>	<b>INDIFERENTE (I)</b>	<b>EN DESACUERDO (ED)</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)</b>

N°	ASPECTOS					
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO		5 (TA)	4 (DA)	3 (I)	2 (ED)	1 (TD)
<b>DIMENSION 1: Elementos Tangibles</b>						
1	Las instalaciones físicas (sala de espera, infraestructura, ¿pasillos) son de su agrado?					
2	¿Existe medios de información que sean visibles y comprensibles para la realización de sus trámites?					
<b>DIMENSION 2: Capacitación</b>						
4	¿La atención que recibe por parte de los colaboradores es profesional?					
5	¿Cree Ud. que la atención que recibe por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad es eficiente y eficaz?					
<b>DIMENSION 3: Capacidad de Respuesta</b>						
6	¿Se siente satisfecho con los horarios de atención del Registro de la Propiedad?					
7	¿El tiempo de espera, al solicitar un trámite han sido aceptables para Ud.?					
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>						
9	¿La comunicación con los colaboradores del Registro de la Propiedad ha sido apropiada?					
10	¿Ha existido la dedicación y preocupación por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad al darle solución a sus requerimientos?					
11	¿Ha recibido información negativa con respecto al servicio que ofrece el Registro de la Propiedad?					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>						
<b>DIMENSION 1: Satisfacción</b>						
12	¿Al momento que Ud. presenta un problema o dificultad al realizar un trámite o documento, existió la ayuda por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad?					
13	¿Está Ud. satisfecho con la atención recibida en el Registro de la Propiedad?					
<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>						
15	Durante el servicio adquirido, ¿Ha existido un control y seguimiento a los trámites y documentos que Ud. ha solicitado?					
16	¿Ha tenido inconvenientes, como pérdidas y confusión de documentos por parte del Registro de la Propiedad?					
<b>DIMENSION 3: Comunicación</b>						
17	¿Los trámites y documentos son de fácil accesibilidad para solicitarlos?					
<b>DIMENSION 4: Oportunidad</b>						
18	¿Sus sugerencias, reclamos o quejas acerca del servicio recibido, han sido atendidos por parte de los colaboradores del Registro de la Propiedad?					

**Anexo 7: Ficha de observación.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

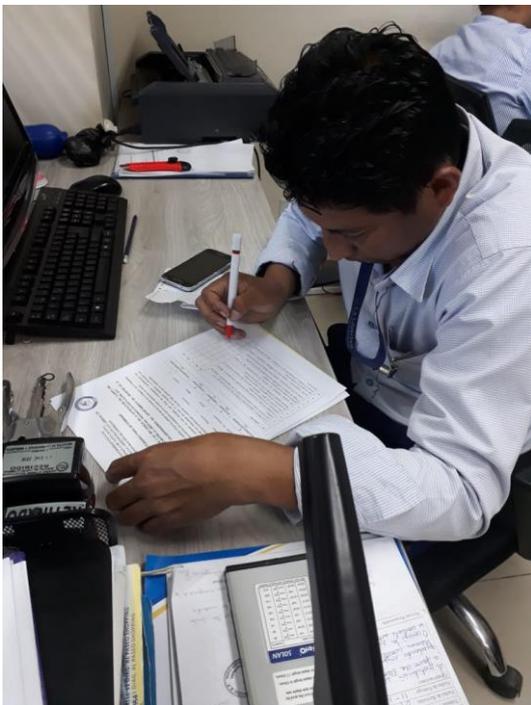


<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N°1</b>			
<b>TEMA: LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.</b>			
<b>Objetivo:</b> Determinar en qué medida influye la calidad de servicio brindada por el Registro de la Propiedad Mercantil a través de los instrumentos de investigación para la correcta satisfacción de cliente.			
<b>PROYECTO</b>	Investigativo	<b>OBSERVADOR</b>	Pincay Gonzabay Karen
<b>LUGAR</b>	GADMCLL	<b>FECHA</b>	
<b>HORA DE INICIO</b>	8: 30 AM	<b>HORA FINAL</b>	5:30 PM

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>INSUFICIENTE</b>

<b>ASPECTOS</b>	<b>EXC 5</b>	<b>M.B 4</b>	<b>B 3</b>	<b>R 2</b>	<b>I 1</b>
Infraestructura del departamento					
Sala de espera para los clientes					
Horarios cumplidos					
Atención al cliente conforme al turno establecido					
Medios de información (pasos a seguir) visibles para los clientes					
Misión, Visión y Valores visibles para los colaboradores y clientes					
Sugerencias e incertidumbres resueltas por parte de los colaboradores					
Comunicación y comprensión entre el colaborador con el cliente					
Comunicación y comprensión entre el equipo de trabajo y superiores.					
Control y seguimiento de los trámites pedidos por los clientes.					

**Anexo 8: Fotografías de recolección de datos**



## Anexo 9: Carta Aval de la Institución



Gobierno  
Autónomo  
Descentralizado  
Municipal del Cantón  
**LA LIBERTAD**



*¡ Siempre juntos  
por La Libertad !*  
La libertad, 09 de abril de 2018

### CARTA AVAL

En consideración a la solicitud presentada por la Srta. **KAREN ESTEFANIA PINCAY GONZABAY**, con C.I. 0923131528 estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MERCANTIL EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, procede a la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,

Mgs. Andrea Nuñez Estrella  
Directora de Talento Humano

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad

