



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO –SEPTIEMBRE 2019

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL REGISTRO
DE LA PROPIEDAD EN EL GAD DEL CANTÓN BABAHOYO**

AUTOR:

MARILIN SELENE CADENA BENITEZ

TUTOR:

ING. ROSENDO ARNALDO GIL ÁVILES

BABAHOYO - LOS RÍOS

2019

RESUMEN

La investigación realizada en el departamento de Registro de la Propiedad del GAD del cantón Babahoyo, tiene como objetivo identificar cuáles son los principales factores de riesgo que afectan la productividad. Para obtener la información se utilizó la metodología de investigación aplicada que se compone por los métodos deductivo e inductivo, tipo de investigación descriptiva, encuesta y cuestionario de preguntas.

Los resultados obtenidos en el investigación revelan que en el departamento de Registro de la Propiedad, no existe una gestión documental adecuada, puesto que han existidos errores en cuanto a la entrega de certificados de propiedad, extravíos de documentación y poca empatía del servidor público en la atención ciudadana.

Por lo tanto se concluye que la gestión documental carece de prolijidad en la organización de los archivos tanto físicos como digitales; documentación habilitante para la continuidad del proceso de registro de la propiedad, situación que impacta en los niveles de productividad e imposibilita proveer una respuesta oportuna de los requerimientos de los usuarios.

Palabras Claves: Coordinadas, Talento Humano, Perfil Profesional, Gestión Documental, Atención Ciudadana.

ABSTRACT

The research carried out in the Property Registry Department of the GAD of the Babahoyo canton, aims to identify the main risk factors that affect productivity. To obtain the information, the methodology of applied research was used, which is composed of deductive and inductive methods, type of descriptive research, survey and questionnaire.

The results obtained in the investigation reveal that in the Department of Property Registry, there is no adequate document management, since there have been errors regarding the delivery of property certificates, documentation deviations and little empathy of the public servant in the citizen attention.

Therefore it is concluded that document management lacks prolixity in the organization of both physical and digital archives; enabling documentation for the continuity of the property registration process, a situation that impacts productivity levels and makes it impossible to provide a timely response to user requirements.

Keywords: Coordinates, Human Talent, Professional Profile, Document Management, Citizen Attention.

INTRODUCCIÓN

El éxito organizacional de las instituciones públicas y privadas depende principalmente del factor humano, debido a que es considerado como el medio necesario para lograr el desarrollo adecuado de las actividades internas de una organización, por tal motivo la gestión del talento humano es fundamental para el logro de los objetivos institucionales, donde un equipo de trabajo totalmente cualificado permite el cumplimiento de las competencias laborales de manera productiva.

El caso de estudio ha sido observado en el departamento de Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, en el cual se analiza los diversos factores internos en el ambiente laboral que condicionan la productividad o desempeño de los servidores públicos en la dependencia objeto de estudio, debido a que un rendimiento colectivo inadecuado influye de forma tácita en la atención con los usuarios que asisten regularmente a realizar trámites legales concernientes a la administración de propiedades.

La presente investigación tiene como objetivo identificar cuáles son los principales factores de riesgo que afectan la productividad de forma individual o colectiva en el equipo de trabajo del departamento de Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, además, el caso de estudio se justifica desde el punto de vista académico y profesional, debido a que se ponen en práctica conocimientos adquiridos en la academia sobre gestión de talento humano y la relación que posee en el logro de los objetivos institucionales.

La investigación sobre la productividad laboral de los servidores públicos del departamento del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, guarda relación con la línea de investigación de la carrera, “Modelo de Gestión Administrativa”, debido a que analiza la gestión interna del departamento y la influencia que tiene con la sinergia de actividades de las demás dependencias que integran la institución objeto de estudio.

La metodología investigativa aplicada en el caso de estudio está conformada con un tipo de investigación descriptiva, que permite el tratamiento de datos obtenidos en fuentes primarias y secundarias de información, también se aplica los métodos deductivo e inductivo, debido a que se analizan situaciones específicas detectadas en el proceso investigativo y de esa forma poder elaborar conclusiones sobre la temática estudiada, y por último se menciona que la técnica aplicada es la encuesta, la cual está direccionada a los miembros de la organización y usuarios regulares del departamento estudiado, puesto que es la única forma para contrastar diversos criterios sobre el tema analizado.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo es una institución de derecho público que se encuentra ubicada en las calles Av. General Barahona entre 27 de mayo y Abdón Calderón, cuyas competencias laborales deben estar direccionadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos por medio de una planificación estratégica del plan de trabajo a desarrollar en la administración municipal, por tal razón, se debe contar con un talento humano capacitado y comprometido para el logro de metas departamentales y de los objetivos institucionales.

Una de las principales competencias de la institución, es la creación, aplicación y promoción de políticas públicas que fomenten el crecimiento social y económico de la población de forma sostenible y sustentable, por lo que la productividad laboral es un factor condicionante de todas las actividades a desempeñar en cada uno de los servidores públicos de la institución y en especial el talento humano que integra el Departamento de Registro de la Propiedad; dependencia en donde se realiza el presente caso de estudio y se expresa la principales variables que afectan el rendimiento organizacional.

La misión que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo se encuentra caracterizada por garantizar el bienestar ciudadano, mediante una adecuada planificación, ordenamiento del territorio, oferta de servicios y gastos de inversión de obras de carácter social; por lo que se expresa que la misión de una institución pública debe estar direccionada para con la necesidades y requerimientos de los habitantes de la localidad, bajo un contexto en el que la atención ciudadana debe ser permanente, oportuna, procedimental y con la empatía necesaria de parte del colaborador público.

EL principal problema del Departamento de Registro de la Propiedad es la productividad laboral de los funcionarios públicos, cabe recordar que la principal función de esta área es el registro de terrenos de los habitantes de la localidad, en el que la institución posee autonomía y descentralización del Estado para asignar las tarifas sobre la inscripción de determinada propiedad; durante el proceso de investigación se ha podido determinar que la comunicación escrita del departamento y su relación con las demás áreas no es la adecuada por errores en procesos que se adjudican por la impericia laboral del talento humano.

Existen procesos que no se ejecutan en un tiempo oportuno debido a errores de coordenadas y tipificación de códigos en los planos de las propiedades de los usuarios y esto se debe a problemas generados en el área de Avalúo y Catastro, la cual es encargada de traspasar información al departamento de Registro de la Propiedad y que esta última inscriba y otorgue los certificados, proceso que no se cumple eficientemente, debido a que cuando llega la información de los planos sobre el terreno a inscribir en el proceso de verificación se denota que dichos valores pertenecen al terreno de otra persona, situaciones negativas que denotan la débil comunicación escrita.

En ocasiones el compromiso laboral y la prolijidad que debe tener el talento humano del área estudiada, no es la que espera el cliente externo de los servicios que ofrece la Unidad de Registro de la Propiedad, donde la gestión de archivos no es la adecuada para el desarrollo de las actividades concernientes al proceso de registro de propiedades, puesto que han existido casos que no se ha podido atender de forma oportuna a los ciudadanos por la falta de documentación, ocasionada por el extravió de documentos habilitantes al proceso, es decir, la gestión documental del departamento presenta inconvenientes que afectan la productividad laboral de forma sustancial.

Para el autor Nieto, (2014) “La productividad laboral está condicionada por el entorno en el que se desarrollan las actividades laborales, en el que el control interno y la cultura organizacional ejecutan influencia directa de la productividad de forma colectiva e individual” (p. 70). Lo expresado por el autor corrobora que la productividad laboral en la Unidad de Registro de La Propiedad, depende de factores que engloban las aptitudes y el comportamiento organizacional de los servidores públicos.

La gestión de archivos displicente por parte de los colaboradores públicos del área estudiada, son debilidades internas que revelan que las competencias y habilidades de ciertos funcionarios no son las apropiadas dentro del perfil laboral que tiene que desempeñar, puesto que la pérdida de documentación afecta la atención al usuario y condiciona la percepción externa de la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo. Según el autor García (2014) sobre el perfil laboral expresa lo siguiente: “Es el conjunto de roles, competencias y habilidades de los integrantes de una organización, los cuales son valores necesarios para el correcto desempeño de una profesión” (p. 3).

El no contar con las habilidades necesarias para el desempeño de las funciones del área estudiada y asumir con responsabilidad el rol de un servidor público, son situaciones que de cierta forma revela una gestión organizacional con debilidades en un área en el que la atención ciudadana es diaria, y sus respuestas deben de ser pertinentes en tiempo y forma, que logren el mayor nivel de satisfacción al usuario.

Todas las situaciones adversas narradas en párrafos anteriores, son consideradas factores de riesgos que afectan al desarrollo normal de los procedimientos, ocasionando el retraso de procesos internos y la sinergia organizacional de actividades concatenadas con áreas como Avalúo y Catastro, Rentas y Tesorería, dependencias que de cierta forma guardan relación con

las acciones a emprender en el proceso de registro de la propiedad de las personas de la localidad.

La atención al usuario según Fernández Verde & Fernández Rico, (2017) menciona que:

La atención al cliente es la primera carta de presentación de las organizaciones debido a que se trata de crear un vínculo perdurable a través del tiempo con el cliente, es por ello que al existir una comunicación fluida clara y precisa con los mismos, se ha convertido en una estrategia sustancial de supervivencia de las empresas en el entorno competitivo que les rodea.

Por ello la atención al cliente debe de ser primordial para cualquier organización sea privada o pública que busque satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y público en general, situación que no ocurre en la institución objeto de estudio, pues la atención al usuario no se la efectúa de la mejor manera posible, debido a que tienen que esperar un tiempo relativamente largo para realizar el trámite respectivo, donde el personal encargado de la atención al cliente en el Registro de la Propiedad incumplen las normas establecidas por la organización con respecto a los horarios de entrada y salida del área de trabajo, lo que genera que los procesos administrativos del departamento no se efectúen con eficiencia y eficacia, posteriormente se cree insatisfacción en los usuarios debido a que no son atendidos en un periodo de tiempo corto.

Además, cabe mencionar que el usuario cuando se acerca al departamento del Registro de Propiedad a realizar su respectivo trámite no es atendido de forma inmediata y el funcionario público procede a notificarle que su requerimiento estará listo en un plazo de dos días laborales, es entonces cuando el usuario al cabo del tiempo estipulado regresa para conocer si su documentación esta lista y se encuentra con que aún no hay respuesta de lo solicitado, dicha acción ocasiona frustración y que su percepción con el departamento se deteriore, según el

autor Sánchez (2014) “La percepción del usuario es aquella que implica cumplir con los requerimientos solicitados por el cliente a la organización en un plazo de tiempo determinado” (p. 228), al no cumplir con ese parámetro la imagen corporativa de la institución se deteriora progresivamente.

Por otra parte, al momento de receptar la documentación de los usuarios por el personal encargado de organizar según el orden respectivo de solicitudes, no se realiza de la mejor forma posible, debido a preferencias o desorganización interna, por tal situación en ocasiones la documentación se extravía y provoca que los procesos se retrasen y los tiempos previstos por la administración se expandan, además, existen usuarios que habitan en zonas rurales del sector fluminense que tienen que viajar a realizar los trámites concernientes en el registro de la propiedad y al no tener respuesta en un lapso previsto por los funcionarios ocasiona que se sientan insatisfechos debido a la pérdida de tiempo que se le genera por la impericia de los encargados de realizar los diferentes procesos en el departamento del Registro de la Propiedad.

Para la autora Blandez (2014), en su libro proceso administrativo, menciona la importancia de la organización en las instituciones, porque aporta una completa estructura para el ordenamiento de los recursos, por medio de asignaciones equilibradas destacando parámetros simplificados para mejorar el rendimiento general de la empresa, a través de métodos eficientes que disminuye el retraso de los procesos administrativos a ejecutar en un área específica.

Otra problemática existente en el departamento objeto de estudio es que se evidencia una situación en particular al momento de efectuar la digitación correspondiente de las coordenadas de ubicación de la propiedad que poseen los usuarios en los certificados que avalúan la pertenencia de los mismos, debido a que presentan errores de tipeo, lo que ocasiona inconformidad, pues tienen que realizar trámites de corrección que ocasionan el retraso del

proceso y pérdida de tiempo, de acuerdo al autor Torres, A. (2018) “La satisfacción del cliente está enmarcada en brindar un servicio de calidad y solventar las problemáticas que se presenten dentro del proceso de atención, para disminuir la quejas que estos puedan expresar”(p. 10)

Las instituciones públicas mantienen contacto constante con los ciudadanos, porque son por quienes establecen políticas de orden público para mejorar la calidad de vida, además del ofrecimiento de una serie de servicios que promueva asegurar el ordenamiento territorial de los mismos, para ello es necesario un trabajo organizacional en conjunto, que de acuerdo al autor González (2019) “El trabajo organizacional es aquel que permite establecer parámetros estratégicos para desempeñar actividades con niveles altos de productividad y satisfacción en las personas que perciben un bien o servicio” (pág. 13) , este criterio de autor contrasta con las problemáticas dentro de la institución específicamente en la acción para obtener el título de propiedad de un terreno, evidenciando un rendimiento laboral deficiente.

Las situaciones que se presentan al realizar el proceso de legalización de terrenos y codificación de un sector específico, inicia con las pautas impartidas por los asistentes del área hacia el usuario, lo cual corresponde a una serie de pasos para completar con los requerimientos de registro de la propiedad, una vez comunicado al usuario las pautas y el tiempo de espera para completar los trámites pertinentes y culminar el proceso, el asistente hace efectivo el oficio a los profesionales catastrales para que se acerquen al lugar documentado por la persona solicitante y obtener las coordenadas específicas del terreno.

Los parámetros en el desarrollo del proceso, son técnicos y la digitación de las coordenadas en los planos elaborados por los colaboradores que trabajan en conjunto con el departamento perpetúan la acción para continuar con normalidad la legalidad del terreno, pero existen falencias dentro de esta codificación de coordenadas, que no es percibida en el desarrollo del proceso, sino en la finalización, es decir que una vez que la codificación realizada por los

ingenieros se encuentra en la documentación, es traspasada al jefe del departamento para proceder a firmar los documentos que avalen la información planteada, una vez firmado estos reportes se registran en la base de datos y proceden a enviar a la Unidad de Registro de la Propiedad de la institución municipal.

Según el autor Pardo (2017) en el libro gestión por proceso y riesgo operacional, indica que para completar los procesos o procedimientos dentro de una institución las actividades deben estar vinculadas entre sí y deben estar estrictamente relacionadas con el objetivo del proceso, porque al existir errores en la ejecución de las mismas, el resultado obtenido no será el deseado.

Lo expresado en el párrafo anterior denota que el proceso de legalización de terreno engloba otras áreas de la institución, lo que provoca que cuando los usuarios se presenten en la fecha acordada a espera de la documentación pertinente, no tengan la respuesta debida, porque los asistentes no poseen una planificación de las tareas y acumulan las actividades, ocasionando que las personas se dirijan varias veces al área, porque en el día estipulado no fueron atendidas las peticiones, evidenciando la baja productividad de los funcionarios del departamento.

La falta de planificación de actividades y control en cuanto a la recepción y entrega de documentos, provoca que las personas solicitantes tengan que obviar sus actividades personales para corroborar si la documentación solicitada esta lista y dar continuidad al proceso, lo cual genera malestar evidenciando la falta de control interno de la eficacia y supervisión continua de los servidores públicos que impacta en la productividad laboral, de acuerdo a la autora Burzaco (2018), “El control de eficacia es la acción de inspeccionar los servicios brindados a los usuarios que se acerca a la institución pública, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las acciones previamente especificadas en los planes institucionales ”. (p. 108)

La intervención de los asistentes que atienden al público es relevante y más las actitudes que estos reflejan ante los demás; porque son aquellos quienes están encargados de apoyar y dilucidar las dudas que los usuarios tengan sobre algún trámite, por lo tanto poseen la responsabilidad de dirigir las actividades necesarias para que la continuidad del proceso de registro de la propiedad se realice de forma correcta, de acuerdo al autor Fernández (2018) “La responsabilidad es el valor más utilizado en las corporaciones porque impulsa la razón de ser de las instituciones para alcanzar un desarrollo organizacional”(p. 17), pero este valor corporativo no es aplicado, cuando existen errores que incurren en el perjuicio de los usuarios porque son aquellos que deben efectuar pagos para cumplir con los requisitos del proceso.

Más allá de todos los inconvenientes narrados en la Unidad de Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, el usuario tiene que seguir un sin número de indicaciones para poder culminar la legalización de su terreno; proceso que inicia en Avalúos y Catastros, donde establece un código del predio legalizado, luego pasa al departamento de Rentas y se paga una tasa por el proceso legal en curso y posterior a ello se realiza el pago del predio en el área de Tesorería, dicho contexto denota que los problemas suscitados en el departamento donde se realiza el caso de estudio, obligan al ciudadano en ocasiones llevarse días e incluso semanas para poder legalizar su propiedad.

La presencia de errores por codificación o registro de coordenadas puede llegar a causar que el usuario deba cancelar nuevamente una especie valorada para registrar la propiedad y recopilar documentación que es juramentada por una notaría, lo que implica un costo adicional, además de los retrasos que se generó por la invalidación del proceso, son una serie de inconvenientes perjudiciales para el usuario, por la falta de profesionalismo y de actividades de control por parte del nivel directivo, que ayuden a mejorar la productividad laboral, debido a los resultados obtenidos referentes a las competencias laborales del departamento, el cual es

proveer a los ciudadanos del cantón Babahoyo un servicio de calidad y agilización de los procesos para el registro de la propiedad. El autor Torres, Z. (2014), expresa lo siguiente:

Un reto dentro de la administración general es saber reconocer los errores y encontrar mecanismos que permitan determinar las fallas o falencias dentro de los procesos ejecutados en un departamento, de esta forma se obtienen nuevos conocimientos efectivos los cuales son retribuidos en la productividad de los colaboradores de la empresa.

Evidentemente, todos los problemas antes mencionados en el desarrollo del presente estudio, influyen en el clima laboral de la institución objeto de estudio, según los autores Jiménez, D. & Jiménez, E. (2016) “Aunque no existe una definición específica acerca de este término, sin embargo, se puede decir, que hace referencia al comportamiento humano que se encuentra influido por el área psicológica y entorno laboral” (pág. 27). De acuerdo a lo manifestado por los autores mencionados, es preciso resaltar que el entorno en el que los colaboradores se encuentren, no es el más idóneo para desempeñar sus funciones de una forma eficiente.

Las consecuencias de un clima laboral deteriorado se ven manifestadas en el rendimiento profesional de las personas que laboran en el municipio de Babahoyo, específicamente en el área estudiada, dicho de otra forma, la productividad que se espera de los servidores públicos, no alcanzan los niveles deseados, esto debido a la falta de sinergia entre las actividades que realizan cada uno de los colaboradores. Es imposible, o al menos muy difícil, obtener grandes resultados, cuando no existe una armonía laboral que permita a que las funciones que le corresponde al trabajador, sean realizadas de la mejor forma posible.

El sistema de gestión de recursos humanos de acuerdo a Macías & Valdés (2017), existen diferentes indicadores que intervienen para mantener un ambiente laboral estable que permite elevar la productividad laboral en un área determinada, entre ellos se encuentran:

los indicadores de ausentismo de los colaboradores, porque retrasan los procesos del equipo, el nivel de rotación y satisfacción laboral que determina el estado de ánimo de las personas, el análisis de estos indicadores permiten el establecimiento de un ritmo de trabajo eficaz.

Uno de los factores que conducen al éxito de las instituciones públicas, es precisamente un trabajo en equipo, en el que cada persona, desde su posición aporte de manera significativa a los objetivos institucionales; esto se logra cuando hay una visión de la cual todos se encuentran empoderados, de modo que se realicen los esfuerzos necesarios y de forma coordinada, para el desarrollo de la entidad; para lograr esto, se necesita de colaboradores que comprendan que se requiere dejar de lado interés y posiciones personales, y para trabajar en conjunto en beneficio del bien común.

En la unidad objeto de estudio, se ha podido observar deficiencias en cuanto al trabajo en equipo, hechos particulares lo demuestran; por ejemplo, se realiza sesiones ordinarias de manera periódica con los colaboradores del departamento, en teoría, en estas sesiones se debería contar con todos o al menos con la mayoría de los funcionarios, porque es allí donde se evalúa el trabajo realizado, se establece las acciones y estrategias para mejorar los procesos, se atiende a las nuevas necesidades y requerimientos que se van presentando en el día a día; sin embargo, esto no sucede. Para los autores Ribes, Perello & Herrero (2017), “Es importante evaluar el desempeño de los colaboradores de la institución, analizando el nivel de trabajo, en otras palabras el rendimiento laboral para conocer la situación real de la organización”. (p. 4)

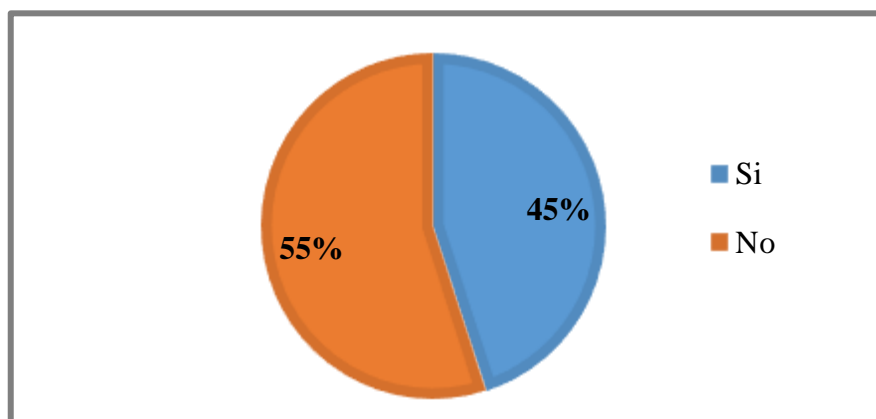
En las sesiones establecidas por la institución, lamentablemente existe una ausencia significativa de los funcionarios; desde luego que siempre presentan una justificación, pero se necesita ser claros en este aspecto, si bien es cierto, ninguna persona está exenta de circunstancias extremas que impidan atender a las responsabilidades en las reuniones, hay que analizar el patrón de comportamiento y la frecuencia con la que dicha acción sucede; en este

hecho particular mencionado, existe una tendencia que denota que no se trata simplemente de hechos de fuerza mayor por la que las sesiones del municipio en cuanto a la planificación no cuenta con la asistencia de todos los involucrados, en realidad va más allá, corresponde a una falta de compromiso y esto en una institución pública se convierte en una importante debilidad que impide el desarrollo institucional.

Lo mencionado se debe a múltiples factores, entre ellos, la gestión de liderazgo ejercida por el responsable del área, para el autor Bordas (2016) “La persona que está a cargo de un departamento es un líder, y por tanto, debe tener la capacidad de despertar sentimientos positivos en su equipo de trabajo, de manera que se produzca un clima laboral favorable y un trabajo en equipo” (p. 45). Evidentemente el liderazgo aplicado en esta unidad del municipio necesita ser mejorado; no se puede manifestar con certezas que es ineficiente, sin embargo, lo que sí se puede expresar es que se necesita buscar nuevas formas de liderar, emplear nuevos métodos, que contribuyan a mejorar el trabajo en equipo de esta área para conseguir mejores resultados.

Los hallazgos más sobresalientes que se obtuvieron de la encuesta realizada a los usuarios que acuden a la Unidad del Registro de la Propiedad con respecto a la atención al usuario; incide que la percepción ciudadana sea inapropiada, debido a que el 55% de las personas encuestadas consideran que la atención que brinda la institución es deficiente, puesto que no existe solución oportuna a la realización de trámites de legalización o coordinación con demás áreas de la institución para realizar el proceso legal de inscripción de terrenos, mientras que el 45% restante considera que la atención es buena en el departamento estudiado.

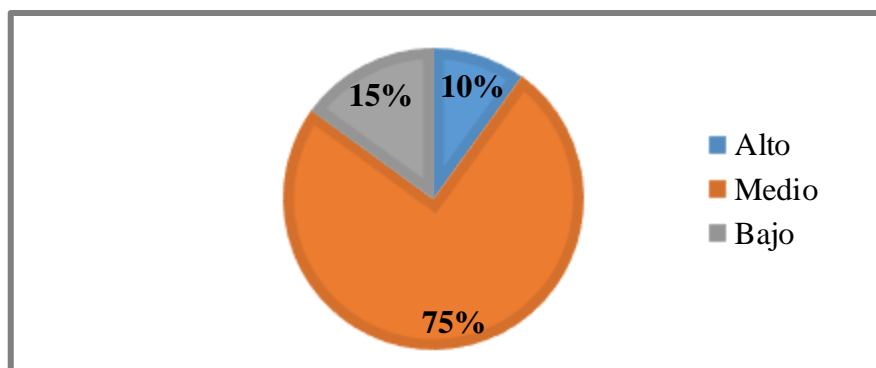
Gráfico 2. Atención al usuario



El resultado obtenido en la pregunta consultada a la ciudadanía sobre como considera la atención que brinda el departamento de Registro de la Propiedad, demuestra que la imagen de los colaboradores que realizan las competencias laborales del departamento en mención no realizan sus tareas con un total compromiso y empatía para con la ciudadanía, lo que imposibilita el curso normal y eficiente de las oferta de servicios municipales relacionados al ordenamiento de terrenos de la localidad.

Al usuario que normalmente acude a las instalaciones del departamento de Registro de la Propiedad también se le consultó cómo valoran el compromiso laboral de los servidores públicos para con la atención ciudadana y la mayoría de la población encuestada en un 75% expresó que el nivel de compromiso es medio, debido a que no se brindan respuestas oportunas de las solicitudes realizadas, donde al ciudadano se le expresa venga tal día y cuando se acerca al departamento el servidor público menciona que aún no está listo el proceso solicitado, lo que demuestra que la productividad laboral del departamento es inadecuada.

Gráfico 4. Compromiso del personal



Los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de investigación sustentan el desarrollo del caso de estudio, en el que se detectó problemas existentes en la Unidad del Registro de la Propiedad, situaciones negativas que dejan a los ciudadanos con una imagen institucional deteriorada sobre oferta de servicios públicos.

CONCLUSIONES

La elaboración de los documentos que forman parte del proceso de registro de la propiedad en varias ocasiones contiene errores en el contenido de coordenadas, datos del propietario solicitante, entre otros, errores que retrasan los procesos para la obtención del título de propiedad, inconveniente que refleja que la comunicación escrita de los servidores públicos del área no es efectiva, culminando en quejas por parte de los usuarios por el bajo rendimiento en la redacción de la información.

La gestión documental carece de prolijidad en cuanto a la organización de los archivos tanto físicos como digitales; siendo documentación habilitante para la continuidad del proceso de registro de la propiedad, esta situación impacta en los niveles de productividad porque el objetivo de proveer una respuesta oportuna de los requerimientos de los usuarios no es cumplido, debilitando la imagen del área y el rendimiento de los colaboradores es percibido como ineficiente.

La productividad laboral se determina por factores externos como la infraestructura y la falta de comodidad para atender a los usuarios, porque el departamento de Registro de la Propiedad es un área concurrida por los ciudadanos debido a que provee la documentación necesaria para la legalización de las propiedades, estos factores intervienen en la atención a los ciudadanos de forma negativa pues existen procesos retrasados y no se responde en tiempo oportuno las solicitudes de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- Burzaco Zamper, M. (2018). *Administración general del estado y sector público*. Madrid: Dykinson.
- Fernández García, R. (2018). *La responsabilidad social corporativa como modelo de gestión empresarial*. Madrid: Wolters Kluwer España.
- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición 2017*. Madrid: Paraninfo.
- García, C. (2014). *MF1446_3 - Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*. Madrid : Ediciones Paraninfo.
- González , A. (2019). *Desarrollo organizacional*. Ciudad de México: PACJ.
- Macías García , M., & Valdés Martín, N. (2017). *Reflexiones y experiencias sobre la gestión en la Universidad*. Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Madrid : Librería-Editorial Dykinson.

Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Ribes Giner , G., Perello, M., & Herrero Blasco, A. (2017). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

Sánchez Azor, S. (2014). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. Madrid: Editorial Elearning.

Torres Gómez, C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga: IC Editorial.

Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración (2a. ed.)*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.

ANEXOS



ANEXO 1.

Encuestas realizadas a los ciudadanos que acuden al Departamento del Registro de la Propiedad del GAD Municipal del Babahoyo

El presente cuestionario será utilizado para la realización del caso “Productividad Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad en el GAD del Cantón Babahoyo”. Dicha información será totalmente confidencial y de gran valor para el desarrollo del estudio.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas por favor marque con una X la mejor opción.

1. ¿Usted, con qué frecuencia realiza trámites en el departamento del registro de la propiedad?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Cree usted que la atención al usuario que brinda la institución es adecuada?

Si

No

3. ¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de la Unidad del Registro de la Propiedad?

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

4. ¿Qué nivel daría usted al compromiso del personal de la unidad con respecto a la atención al usuario?

Alto

Medio

Bajo



5. **¿Considera usted que, al momento de solicitar información, esta le fue brindada con cordialidad y respeto?**
- Si
- No
6. **¿Usted alguna vez ha tenido inconvenientes por la atención que le brindan los colaboradores de dicha unidad?**
- Si
- No
7. **¿Usted ha experimentado retrasos en la documentación solicitada en la Unidad del Registro de la Propiedad?**
- Siempre
- A veces
- Nunca
8. **¿Cuál cree que sea la razón por la que se generan retraso en la entrega de la documentación solicitada en la Unidad del Registro de la Propiedad?**
- Ineficiencia del servidor publico
- Acumulación de trabajo
- Falta de personal
- Falta de supervisión
9. **¿Usted, ha presenciado favoritismo por parte de los servidores en su área de trabajo?**
- Si
- No
10. **¿Considera que el personal que labora en la Unidad del Registro de la Propiedad debe ser capacitado para mejorar la atención al usuario?**
- Si
- No

ANEXO 2. Trabucación de preguntas dirigidas a los ciudadanos

1. ¿Usted, con qué frecuencia realiza trámites en la Unidad del Registro de la Propiedad?

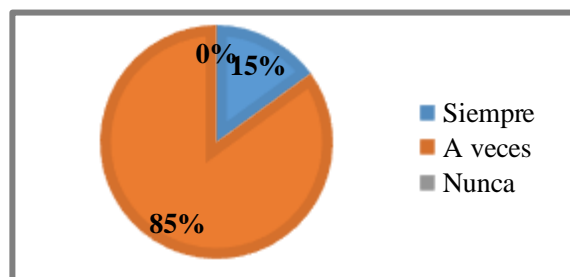
Tabla 1. Realización de trámites

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 3 | 15% |
| A veces | 17 | 85% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100 |

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios

Análisis: Según la encuesta realizada el 85% de las personas mencionaron que a veces realizan trámites en la Unidad del Registro de la Propiedad y el 15% respondió que siempre acude por trámites personales o de sus familiares.

Gráfico 1. Realización de trámites



Elaboración propia

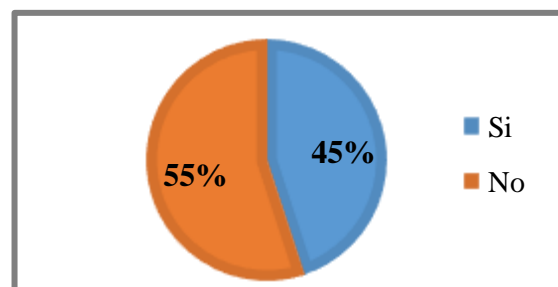
2. ¿Cree usted que la atención al usuario que brinda la institución es adecuada?

Tabla 2. Atención al usuario

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 9 | 45% |
| No | 11 | 55% |
| Total | 20 | 100 |

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios

Gráfico 2. Atención al usuario



Elaboración propia

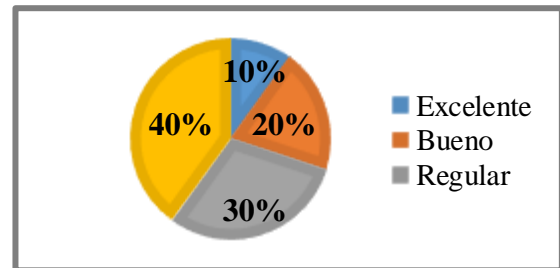
Análisis: En los resultados que muestra la gráfica, el 55% de las personas encuestadas consideran que la atención que brinda la institución, específicamente en la Unidad del Registro de la Propiedad no es la adecuada y el 45% restante piensa que si es la correcta. Situación que denota una institución deficiente en cuanto a la atención al usuario, lo que influye en el desempeño inadecuado de los colaboradores con los ciudadanos.

3. ¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de la Unidad del Registro de la Propiedad?

Tabla 3. Servicio brindado al usuario

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Excelente | 2 | 10% |
| Bueno | 4 | 20% |
| Regular | 6 | 30% |
| Deficiente | 8 | 40% |
| Total | 20 | 100 |

Gráfico 3. Servicio brindado al usuario



Nota: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios

Elaboración propia

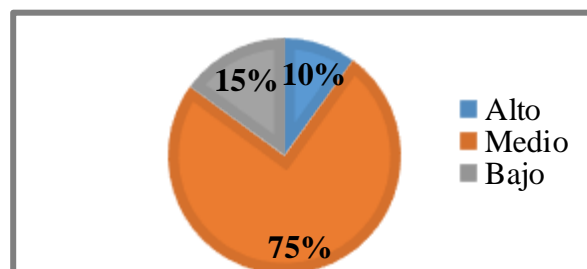
Análisis: De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios que acuden a la Unidad del Registro de la Propiedad, el 40% de las personas mencionan que el servicio brindado por los servidores públicos es deficiente, lo que indica que no poseen las capacidades necesarias para atender a los ciudadanos de manera adecuada, el 30% dice que el servicio es regular, el 20% que es bueno y que el 10% es excelente.

4. ¿Qué nivel daría usted al compromiso del personal de la unidad con respecto a la atención al usuario?

Tabla 4. Compromiso del personal

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Alto | 2 | 10% |
| Medio | 15 | 75% |
| Bajo | 3 | 15% |
| Total | 20 | 100 |

Gráfico 4. Compromiso del personal



Nota: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios

Elaboración propia

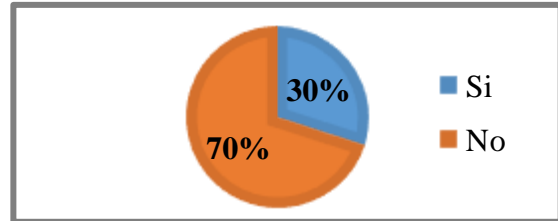
Análisis: En base a los datos obtenidos, el 75% de la población encuestada expresó que el nivel de compromiso es medio, ya que no brindan una adecuada atención al ciudadano que acude a la Unidad del Registro de la Propiedad, lo que demuestra que el colaborador no es el idóneo para dirigir dicha área, influyendo negativamente en su productividad laboral, el 15% indicó que el compromiso por parte del personal es bajo y el 10% dijo que es alto.

5. ¿Considera usted que, al momento de solicitar información, esta le fue brindada con cordialidad y respeto?

Tabla 5. Cordialidad y respeto

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 6 | 30% |
| No | 14 | 70% |
| Total | 20 | 100 |

Gráfico 5. Cordialidad y respeto




Nota: Datos de la encuesta aplicada a los usuarios

Elaboración propia

Análisis: Según la recolección de información dio como resultado, que el 70% de las personas no fueron tratados con cordialidad y respeto al momento de solicitar información o al realizar algún trámite, generando molestia e inconformidad por parte de los usuarios, lo que representa un deficiente rendimiento o productividad laboral, y el 30% restante dijo que si fue tratado de manera respetuosa.

ANEXO 3. Oficio de Solicitud de aprobación para el desarrollo de la investigación en el GAD del cantón Babahoyo.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, julio 11 del 2019
D-FAFI-UTB-008-UT-2019

Ab.
Cecilia Susana Henríquez Carrera
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.
Ciudad. -


De mis consideraciones:


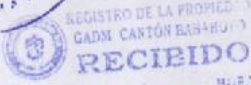

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita a la Señorita **CADENA BENITEZ MARILIN SELENE**, con cédula de identidad No. 120710698-8, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas y entrevistas al personal de su departamento para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO



RECIBIDO
16 JUL 2019

FIRMA

c.c. Archivo

| | | |
|---|--|---|
| Av. Universitaria Km 2 1/2 vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024 e-mail: decanofafi@utb.edu.ec | Elaborado por: Mercedes Soto Valencia | Revisado por: Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE |
|---|--|---|

ANEXOS 4. Oficio de Solicitud de aprobación para el desarrollo de la investigación en el GAD del cantón Babahoyo.

**ALCALDIA DE
BABAHOYO**

REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BABAHOYO

AUTORIZACIÓN

Yo, **CECILIA SUSANA HENRÍQUEZ CARRERA**, Jefa del Departamento de Registro de la Propiedad del GAD del Cantón Babahoyo, por medio de la presente, autorizo a la **Srta. MARILIN SELENE CADENA BENITEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía **120710698-8**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, la oportunidad de realizar un estudio de caso en las instalaciones del Registro de la Propiedad del GAD Municipal del Cantón Babahoyo, para elaborar su documento y con ello obtenga el título de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Babahoyo, 16 de julio de 2019

Atentamente,




Dra. Cecilia Susana Henríquez Carrera

**REGISTRADORA DE PROPIEDAD DE LA PROPIEDAD (E). DEL GAD
MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

Av. General Barona entre 27 de Mayo y Calderón
05 2 734828 - 05 2 730087 - 05 2 730 045 - info@babahoyo.gob.ec - www.babahoyo.gob.ec

ANEXO 5. Árbol de problemas

