



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 - MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Proceso de registro de inscripción del Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo
Descentralizado del cantón Babahoyo.

EGRESADO:

Abelardo Danilo Estrada Hidalgo

TUTOR:

Econ. Diana Carolina Escobar

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2019-2020

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo dentro de la oferta de servicios se encuentra la inscripción de propiedades, debido a que los gobiernos municipales poseen autonomía para la gestión del ordenamiento territorial y definición del tarifario para el proceso de inscripción de contratos relativos de dominio, cuyas competencias laborales son desarrolladas por la Unidad Adscrita de Registro Mercantil de la Propiedad, donde su misión consiste en la anotación y registro de contratos de propiedad de los habitantes del cantón y sectores aledaños pertenecientes a la jurisdicción cantonal; en la actualidad la oferta del servicio descrito se realiza en el edificio principal del municipio, ubicados en las calles Gral. Barona entre 27 de mayo y Abdón Calderón.

La investigación se realiza en la Unidad de Registro Mercantil de la Propiedad, donde los procedimientos necesarios para la inscripción de propiedades están relacionados con las tareas que desempeñan otras áreas municipales como el Departamento de Avalúos y Catastro, es decir, para que haya un proceso de registro de la propiedad efectivo, ese necesario una adecuada coordinación departamental, debido que se necesita de documentos habilitantes para el desarrollo normal en la oferta del servicio de inscripción de posesiones, como catastro y legalización de planos.

El objetivo de la investigación consiste en determinar cómo se desarrolla el proceso de registro de la propiedad, y los principales inconvenientes que pueden suscitarse en la realización de las competencias laborales de la Unidad Mercantil de Registro de la Propiedad, puesto que se analiza el desempeño laboral de los servidores públicos, errores en la gestión documental y componentes relacionados a la cultura organizacional de la institución, los cuales generan influencia en el desarrollo normal de los procedimientos internos que ejecuta el área.

La investigación sobre el desarrollo de las actividades que se deben ejecutar en el proceso de registro de la propiedad, trata sobre la administración de procedimientos internos y de gestión de talento humano, por lo que guarda relación con la línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”, donde se detalla de forma específica los principales problemas que se presentan en la oferta de servicios municipales relacionados a la inscripción y legalizaciones de propiedades de los ciudadanos del cantón Babahoyo en el perímetro urbano y rural.

El caso de estudio cuenta con una metodología estructurada por el tipo de investigación descriptiva, donde se analiza de forma detallada cada uno de los principales hallazgos detectados en el proceso investigativo, también se utiliza el método inductivo porque permite el análisis de los problemas derivados en el proceso de registro de la propiedad para el desarrollo de conclusiones específicas en la temática analizada. Es importante resaltar que el desarrollo de la investigación posee la aplicación de la técnica encuesta, la cual está dirigida a dos segmentos de unidades de observación, los usuarios de la Unidad Mercantil de Registro de la Propiedad y su talento humano, con el propósito de identificar las principales debilidades en el proceso de inscripción y registro de propiedades.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo es una institución de derecho público cuya misión es administrar los recursos del Estado, debido a que el desarrollo de sus competencias consiste en la promoción, articulación e implementación de políticas direccionadas a mejorar el desarrollo social y económico de los habitantes del cantón, de forma sostenible y sustentable, donde se prioriza la atención de los principales sectores vulnerables de la localidad; es importante resaltar que para el cumplimiento de la misión organizacional es necesario contar con un talento humano capacitado y con habilidades profesionales óptimas para el desempeño laboral en un cargo público. Para Peña (2017) En la administración pública la gestión del talento humano se basa en un modelo tradicional que no promueve el desarrollo integral de los colaboradores, con competencias y habilidades necesarias.

Los Gobiernos Municipales dentro de sus principales competencias se encuentra el desarrollo y ordenamiento territorial, que lo adjudica según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, al desarrollo de actividades concernientes en el registro de propiedades, donde cuya autonomía lo faculta para el establecimiento de las tarifas que consideren pertinentes en el proceso de inscripción y legalización de terrenos o posesiones de los habitantes del cantón; para el fundamento teórico de lo que se menciona, se cita a continuación lo que expresa el COOTAD en su artículo 142:

El ejercicio sobre la competencia de registro de propiedades en cada cantón, es responsabilidad de los gobiernos municipales, donde cada uno de los parámetros relacionados al procedimiento o establecimiento de tarifas se fijará conforme lo considera la administración de los GADS cantonales (COOTAD, 2018).

La investigación orientada a determinar cómo se desarrolla el proceso de registro de la propiedad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, permite definir cuáles son los procedimientos regulares que el ciudadano debe realizar para cumplir el registro de escrituras sobre sus posesiones, donde se destaca que la gestión que debe realizar el usuario inicia en otras áreas de la institución, como el departamento de Avalúo y Catastro, porque para el desarrollo normal de los procedimientos del área estudiada, es necesario una adecuada coordinación interdepartamental.

Para que el personal de la Unidad de Registro de Propiedad y Mercantil conformado por 27 personas, entre asistentes, contador, secretaria y abogados para cumplir con el desarrollo normal de sus competencias, es necesario que el talento humano del departamento de Avalúo y Catastro realice de forma debida sus actividades, porque es el área encargada de procesar, codificar y gestionar las fichas catastrales sobre las propiedades de los usuarios, tanto el sector urbano y rural del cantón Babahoyo, donde el ciudadano procede por medio de la asesoría del área de Avalúo, el desarrollo de planos, luego lo legaliza por el jefe del área y se genera el respectivo código catastral, una vez realizado dicho procedimiento, debe dirigirse al departamento de Renta para el pago de una especie valorada; lo expresado, constituyen los documentos habilitantes para que el usuario se acerca al Registro de la Propiedad a la inscripción de sus posesiones.

La coordinación interdepartamental entre las áreas descritas, se considera una de las debilidades más relevantes en el proceso de inscripción de terrenos o propiedades por parte de los usuarios, debido a que la gestión de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, no sólo depende de las actividades propias a sus competencias laborales, sino de la gestión ejercida por el área de Avalúos y Catastro, donde la pericia laboral en la conformación de

documentos o emisión de códigos catastrales, pueden considerarse factores de riesgo para que el proceso de registro se condicione y no se cumpla con los objetivos institucionales.

La coordinación del Registro de la Propiedad y Mercantil con el Departamento de Avalúo y Catastro se considera esencial para que la atención al usuario sea satisfactoria en el registro de las propiedades que desean legalizar, además, es importante decir, que dicha coordinación se encuentra establecida en el reglamento interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, el cual menciona que la Unidad de Registro de la Propiedad debe mantener coordinación constante con Avalúo y Catastro, Planificación, Gestión Territorial y Dirección Financiera, áreas que representan que el proceso para la inscripción de propiedades, debe seguir una segregación de funciones para el desarrollo adecuado del mismo. De acuerdo con Pelaza (2015)

La segregación de funciones consiste dividir o separar las actividades que tiene que desempeñar los integrantes de una organización en cada uno de los departamentos que la integran, con el objetivo de poder controlar de forma lógica las operaciones que influyen en el logro de los objetivos.

Durante la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, se han podido establecer debilidades organizacionales que guardan relación con el perfil profesional de los servidores públicos, donde una de las principales funciones, consiste en llevar un registro actualizado de las estadísticas prediales por medio del sistema gráfico de la cartografía del cantón, con el propósito de establecer control de los documentos habilitantes para la inscripción de propiedades, cuando aquello no sucede se solicita información por escrito al área de Avalúo y Catastro, situaciones negativas que afectan el proceso de registro de propiedades.

Los problemas que se presentan en el proceso de registro de la propiedad provocan que la atención al usuario se debilite, debido a que la gestión de información que debe coordinarse en las diferentes áreas municipales, no es efectiva, lo cual ocasiona que el ciudadano que desee de la inscripción de sus propiedades de forma rápida y oportuna no se cumpla por la inadecuada productividad laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo. Según Orozco (2017): La productividad laboral se entiende como el resultado de optimizar los factores humanos y organizacionales, los cuales son necesarios para las organizaciones en la oferta de los productos o servicios de forma óptima.

Las instituciones públicas tienen como misión el desarrollo de actividades que busquen el beneficio de la ciudadanía, donde el talento humano debe concientizar la importancia de desempeñar el rol del servidor público, sin embargo, la gestión organizacional del Gad del cantón Babahoyo no prioriza que el usuario reciba un servicio municipal oportuno, debido a que en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, sólo existe una persona encargada de receptor y atender a la ciudadanía, para revisar si las carpetas poseen todos los documentos habilitantes de legalización de terrenos y establecer la tarifa correspondiente.

El problema relacionado con la suficiencia del personal en la Unidad de Registro de la Propiedad genera el retraso de las actividades competentes para el proceso de inscripción, además, que dicha persona sola es la encargada de receptor, establecer la tarifa correspondiente y de la gestión documental, de ahí la otra debilidad detectada radica en el tiempo que el proceso culminara, que en ocasiones la notificación al ciudadano es de 5 a 8 días para retirar su certificado de propiedad, contexto que evidencia que los requerimientos de la ciudadanía no son atendidos con prontitud, donde existen personas que radican en

sectores rurales, los cuales son los principales afectados del retraso en el proceso de legalización.

Las dificultades que se presentan en el proceso de inscripción de propiedades en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, se presentan por múltiples factores, algunos relacionados a la coordinación entre áreas y otros a la cultura organizacional, debido a que en determinadas situaciones los documentos generados en los departamentos que poseen relación al proceso de registro de terrenos pueden presentar inconsistencias, o la débil gestión realizada en la Unidad de Registro de la Propiedad, donde la persona que recepta, revisa y establece la tarifa correspondiente, no procede a entregar todas las solicitudes ciudadanas al colaborador encargado de revisar por medio del sistema gráfico de catastro si las coordenadas establecidas en planos o escrituras son las correctas, para que sean firmadas por el director del área.

Mediante el proceso de investigación se ha determinado que el registro de propiedades presenta serios inconvenientes, donde el talento humano de la Unidad de Registro de la Propiedad no cumplen con sus labores de manera adecuada, debido a que se han presentado casos que la institución emite certificados de propiedades con errores en la elaboración de planos tanto en sus coordenadas de ubicación como la emisión de códigos catastrales, situación que demuestra que no se realizan las actividades pertinentes en cuando al control interno de la documentación por medio del sistema gráfico de catastro. Para Estupiñán (2015) Control interno se refiere al proceso que realiza la dirección y el personal de una empresa, con el propósito de detectar anomalías, prevenir desviaciones de objetivos o en su defecto corregirlos, para así cumplir con las metas institucionales.

El talento humano de la Unidad de Registro de la Propiedad para evitar el problema descrito debe revisar sigilosamente mediante el sistema de cartografía de catastro o por medio

de las estadísticas catastrales, todos los datos establecidos en la documentación que se emite en el área de Avalúo y Catastro y la que gestiona de forma particular el ciudadano, competencias laborales que no siempre se desarrollan con prolijidad y que ocasiona la emisión de certificados de propiedad con códigos catastrales equivocados o planos donde la limitación en la extensión del terrenos a legalizar sea incorrecta, lo que es evidente que la atención al usuario se puede afectar por todas las debilidades descritas en cuanto al desarrollo de competencias laborales del departamento. Según Alles (2016) , la competencia laboral:

Se refiere a las características de personalidad (conocimientos, habilidades y actitudes) que tiene una persona que generar un desempeño profesional correcto en un puesto de trabajo, es decir, es la capacidad productiva de un individuo para responder la demanda de una tarea o actividad.

Existen casos comprobados que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, existen personas que han cancelado por varios años el valor de predios de otras ciudadanos, situación que es consecuencia por la emisión errónea de fichas o códigos catastrales, lo narrado es difícil de soslayar su importancia, puesto que mencionado contexto ocasiona problemas con el usuario y de forma directa afecta la imagen institucional de la organización, ante la falta de pericia en el control y verificación técnica de cada uno de las competencias relacionadas a la legalización de terrenos, no está demás aclarar que lo narrado es responsabilidad de Avalúo y Catastro, sin embargo la Unidad de Registro de la Propiedad no mantiene coordinación constante con la mencionada área, que permita mitigar la presencia de los problemas mencionados.

La emisión de certificados de propiedad con errores en el diseño de planos o emisión de códigos catastrales representa las debilidades identificadas en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, las cuales condicionan el debido proceso

en cuanto a la inscripción de propiedades por parte del usuario, sin embargo, dicha problemática genera que exista la realización de edificaciones en terrenos que son de propiedad de otros ciudadanos. El usuario que es objeto de la impericia laboral descrita cuando decida la construcción de un bien inmueble puede tener problemas legales por el diseño inadecuado de planos.

Es inevitable no resaltar que, dentro de los problemas descritos en cuanto al proceso de registro e inscripción de propiedades, los problemas de códigos catastrales o el diseño de planos incorrectos por inconvenientes de lotización, son contextos que al usuario le implica realizar gastos adicionales al proceso de legalización de terrenos, como reestructuración de escrituras o las gestiones relacionadas en cuanto al desarrollo de planos sobre la propiedad a legalizar. Los problemas descritos se suscitan en sectores como las Ciudadelas Virgilio Zúñiga, Muñoz Rubio, y demás sectores urbano marginales de la localidad, donde existen edificaciones en lugares que no están inscritos en la Unidad de Registro de la Propiedad por inconvenientes en la lotización y cartografía. Para García & Rosique (2014) La cartografía se refiere a la ciencia que proporciona criterios y métodos para representar la superficie terrestre en un mapa desde diferentes perspectivas gráficas de la tierra.

Uno de los propósitos más importantes de toda entidad pública es la satisfacción del usuario, desde siempre la razón de ser de estas instituciones ha sido realizar acciones en beneficio de la ciudadanía para que esta se pueda sentir satisfecha y a gusto con el servicio ofrecido; sin embargo, no siempre se logra, y una de las razones para que no ocurra, es la lentitud en los procesos. Bajo este contexto, en el Departamento de Propiedad del GADM Babahoyo se ha podido evidenciar que es uno de los problemas que presenta la dependencia municipal, existen quejas por parte de los usuarios en relación a la falta de eficiencia en la agilización de los procesos, para Alva (2016):

La agilización de procesos es de uno de los aspectos que las organizaciones se encuentran en constante búsqueda, se trata de la automatización de las actividades para minimizar el tiempo de respuesta ante la resolución de problemas con el fin de obtener óptimos niveles de efectividad y al menor costo dentro de las posibilidades; de esta forma se logrará competitividad, rentabilidad y una diferenciación en la entrega del bien o servicio que se brinde al cliente o usuario.

La falta de celeridad en las actividades que realizan los servidores públicos en el departamento mencionado, ha generado molestias en las personas que acuden a solicitar el servicio; al examinar las causas de este problema se puede encontrar que existen dos factores intervinientes, los cuales son analizados a continuación: lo primero es que se trata de la actitud de los colaboradores, es decir, en ocasiones tienen la posibilidad en sus manos de brindar soluciones efectivas y oportunas a los ciudadanos, sin embargo deciden no hacerlo y anteponer los intereses personales. Esta afirmación se realiza en base al siguiente hecho particular observado durante la investigación:

Los usuarios que se acercan a las oficinas de atención al cliente, suelen tener limitaciones de tiempo por no residir en el perímetro urbano, que obliga la urgencia de los trámites en el registro de una propiedad, sin embargo; la persona que lo atendió le manifestó que ese trámite no se podía realizar en ese día y que regresara al día siguiente, sin darle mayor explicación se levantó y se fue. El servidor público no se detuvo a pensar que había una persona que tenía una excepcionalidad y más allá de que exista un procedimiento, en ocasiones se precisa tomar decisiones distintas ante casos excepcionales, es decir, hacer lo posible para solucionar los problemas que tienen las personas.

El otro aspecto influyente en la lentitud de los procesos es en el número de personas del departamento, esta afirmación se realiza a partir de observar la demanda del servicio versus

número de servidores. Si bien es cierto, el recorte de personal y restricción de nuevas contrataciones en las entidades públicas, es una política fiscal impulsada por el Gobierno Central, no hay que olvidar que los municipios pertenecen al grupo de gobiernos descentralizados, eso implica que pueden generar sus propias políticas respecto al número de colaboradores que necesitan para cumplir con la demanda del servicio; por tanto, es necesario la inclusión de profesionales con el deseo de servir, que ayuden a agilizar los procesos en este departamento.

Además de lo manifestado en relación a la atención al usuario, se debe sumar que otra de las razones por lo que los ciudadanos se sienten insatisfechos, es porque no les presta la debida atención en las solicitudes que estos realizan. Aquí hay que mencionar un aspecto legal importante, la LOTAIP (2004) en su artículo número 9 manifiesta que “El titular de la entidad o representante legal de un institución pública será el encargado de recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información en el plazo perentorio de diez días” (p.5).

El no cumplimiento de este artículo ya implica ir en contra del proceso normal de atención al usuario; por lo general, los ciudadanos realizan solicitudes respecto a información específica como: dimensiones de terrenos, nombres de los propietarios de determinadas propiedades, entre otras; sin embargo, lo que causa malestar en los usuarios es que sus solicitudes no son atendidas de forma satisfactoria, o que su respuesta sea efectuada fuera de los plazos que determina la ley. Hay que mencionar que la mayoría de personas desconocen lo que establece la ley al respecto, por lo que la única reacción es la molestia e insatisfacción por no ser atendidos de manera efectiva, pero no presentan una denuncia formal en las oficinas de la Defensoría del Pueblo, que es la entidad encargada de monitorear el cumplimiento de esta ley.

Un punto muy neurálgico en la atención al usuario es la preferencia, los servidores públicos no deben caer en error de brindar una atención prioritaria a aquellos que tienen algún vínculo de consanguinidad o por el simple hecho de ser conocidos con las personas que solicitan el servicio; se observa con mucha frecuencia este patrón de comportamiento, y en el Departamento de Registro Mercantil y Propiedad no es la excepción; el romper el principio de equidad y trato por igual a todos, perjudica de forma significativa a la gestión del área, puesto que genera apatía en la ciudadanía que observa y se da cuenta de este tipo de comportamiento. Según Materón (2016) “Equidad significa igualdad en el peso, es decir, se trata de la justicia que debe ser aplicada en cualquier actividad humana en la que todos los individuos tengan las mismas oportunidades” (p.121).

Todos los ciudadanos tienen el derecho de ser tratados de manera similar, por tanto, el hecho de que exista un trato preferencial sin que exista causas sustentables para tal efecto, constituye un aspecto negativo para el departamento en donde ha sido observado el caso de estudio. Uno de los retos de esta unidad municipal es lograr un servicio equitativo, oportuno, eficaz y eficiente; no se trata solo de hacer las cosas, esto va más allá de solo cumplir, se trata de generar valor en las actividades desempeñadas, el cual se vea reflejado en la satisfacción que manifiesten los usuarios, la percepción que estos tengan se convierte en un indicador importante para conocer como el departamento está realizando su gestión.

El proceso de inscripción en la Unidad Registro de la Propiedad, es uno de los más complejos de ejecutar por los usuarios del cantón Babahoyo, debido que para culminar la tramitación de registro de propiedades, es necesario presentar diferentes documentos como requisitos obligatorios, lo que implica que las personas se dirijan al departamento a efectuar gestiones como la obtención de la firma que legaliza y habilita el trámite en análisis, firma que es otorgada por el Director del área, pero el avance de la tramitación para el registro

oportuno de la propiedad, es perjudicado por el incumplimiento de la jornada de trabajo por parte de la autoridad competente, lo cual evidencia la falta al compromiso laboral.

El incumplimiento de la jornada de trabajo no solo retrasa la terminación del proceso de registro de la propiedad, además genera quejas por parte de los ciudadanos que necesitan obtener la documentación pertinente para finalizar la tramitación de forma eficiente; no cumplir con la jornada de trabajo por parte del Director del área, provoca que el usuario cuando posee todos los documentos reglamentarios como certificados de pagos, diligencias notariales, estudios técnicos de medición del solar y certificados de avalúos y catastros otorgados por los departamentos participantes del proceso, impida que la inscripción sea oportuna, debido al ausentismo laboral de los servidores públicos.

Los reglamentos que rigen al personal administrativo y operario dentro de las instituciones públicas, deben ser cumplido a cabalidad y uno de las normativas es cumplir con las tareas designadas para alcanzar un desarrollo institucional; pero la falta de compromiso por parte de los colaboradores públicos en la Dirección del Registro de la Propiedad, genera que los ciudadanos se quejen de las acciones internas, porque sus solicitudes y procesos no son legalizados en el tiempo que se establece, es decir, los usuarios que han recopilado los requisitos con la participación de las Direcciones de Gestión de Territorio y Avalúo y Catastro, no obtienen respuesta inmediata, lo que produce que se dirijan al área de forma reiterada, y presenten quejas, a las cuales se alega que el proceso de registro no es concluido porque el Director no se encuentra en las instalaciones.

La problemática del absentismo laboral, es altamente perjudicial para la imagen y el desarrollo institucional, la falta de pertenencia para ejecutar las labores dentro del área como parte de sus actividades, es un problema que aqueja a la Unidad de Registro de la Propiedad, siendo el Director el principal actor de esta problemática, debido a que, al no encontrarse en

las instalaciones como lo requiere su función, acarrea retrasos en los procedimientos internos, esto refleja la falta de capacidad para minimizar los errores y cumplir a cabalidad con lo que requiere el proceso de registro de una propiedad. Para los autores Tatamuez, Domínguez, & Matabanchoy (2018) “El ausentismo laboral es una de las causas de mayor perjuicio para las organizaciones, porque refleja el no compromiso a los procesos internos que desemboca en la desestabilización institucional” (p. 101), situación común dentro del departamento estudiado.

El compromiso laboral Según Marsollier (2015) “Es el valor de comprometerse a desempeñar de forma íntegra y eficiente las tareas designadas, lo cual genera un aporte significativo al crecimiento organizacional, porque existe el enfoque de accionar en tiempos precisos como parte de la gestión interna” (p. 23), compromiso que no es ejecutado por parte del personal administrativo de la Unidad del Registro de la Propiedad, hecho que se evidencia en los llamados de atención constantes que realizan los usuarios; a través de la investigación realizada un efecto que se produce por el absentismo o el no cumplimiento de la jornada laboral, es la gestión eficiente de los documentos, es decir existe acumulación de trámites, los cuales no son legalizados a tiempo, por la ausencia de la firma autorizada.

La gestión de documentos establece un papel fundamental en el proceso de registro de la propiedad, en el departamento mencionado, puesto que, desde que inicia el proceso en la ventanilla de atención al usuario, se procede a efectuar una revisión integral del cumplimiento de los requisitos, para posterior aprobación de los requerimientos que habilitan a la continuidad del proceso, gestión documental que debe ser organizada y tramitada paulatinamente y respetando los tiempos establecidos para entregar un servicio de excelencia, pero la existencia de problemáticas en la gestión documental, genera que el trámite de registro se altere y cause hasta problemas internos en el ambiente laboral como estrés, por la

acumulación de personas que ingresan al departamento para obtener respuestas del por qué se ha retrasado su proceso.

Las diferentes problemáticas que se presentan, además de la acumulación de trámites para la legalización y culminación del registro de la propiedad, son en el armado de los archivos finales, es decir las carpetas de cada uno de los usuarios, las cuales contienen documentos de los certificados de notarías, pagos prediales, informes de medición y los certificados de avalúo y catastros; la composición de estos archivos con la documentación pertinente debe ser prolija para ser direccionados a la oficina del Director del área, porque los errores en su composición, puede producir que una vez la carpeta este el área de aprobación y legalización de la propiedad, se presente la falta de uno de los documentos y este consolidado documental sea devuelto, causando malestar en los ciudadanos que deberán esperar más tiempo a causa de las deficiencias en las competencias del manejo y estructura documental

La gestión documental forma parte de las competencias profesionales que deben ser empleadas en el desempeño de las actividades laborales, la administración y revisión correcta de los archivos permitirá incrementar los niveles de rendimiento del personal y reducir errores durante la ejecución de los procedimientos internos dentro de las organizaciones (Navarrete & Arguedas, 2015).

En el departamento objeto de estudio la gestión de procesos es deficiente debido a distintas situaciones exógenas, como por ejemplo la ausencia de un flujograma de procesos que permita a la ciudadanía conocer e identificar cual es la secuencia de pasos a seguir para inscribir sus bienes en el registro de la propiedad, es decir, la población en general desconoce cuáles son los documentos habilitantes y áreas implicadas para dar inicio al procedimiento del registro correspondiente de sus terrenos o propiedades. Según Vargas (2015)

El flujograma de procesos es aquella representación gráfica en donde se visualiza determinadas tareas en forma secuencial, es decir, que indican un inicio y un final, básicamente el flujograma de procesos es utilizado para analizar de manera sencilla la identificación de una etapa dentro de un procedimiento a través de simbologías que represente una distinción o caracterización que lo diferencia uno del otro y a la vez permita conocer cuáles son los actores responsables y personas beneficiarios del mismo.

De tal manera que el flujograma de procesos es un elemento clave en la gestión interna de toda institución, pues permite tener ordenada y organizada cada proceso administrativo de forma secuencial y eficiente. Hecho que no ocurre en el área objeto de estudio, puesto que cuando un ciudadano normalmente acude a las instalaciones del Registro de la Propiedad para efectuar sus respectivos tramites de inscripción de bienes, estos se llevan la sorpresa de que el debido proceso no inicia en esa área, sino que tiene acudir otras dependencias para cumplir con ciertos requerimientos habilitantes y dar inicio de dicho procedimiento.

Los problemas de direccionamiento causado por la ausencia de un flujograma de procesos que indique la forma adecuada al usuario de realizar el trámite correspondiente dentro de un periodo de tiempo ya estipulado, denota la despreocupación de la gestión organizacional de generar mayores niveles de satisfacción en la atención ciudadana, y el débil perfil profesional en el desarrollo de actividades administrativas y administración pública. Según (Castaño & Jurado, 2015)

El perfil profesional o laboral es aquella acción que permite describir claramente las capacidades, habilidades y competencia que debe de tener un individuo al momento de desempeñar con responsabilidad una determinada función o tarea de algún trabajo en la que este inmerso.

Un hecho particular identificado corresponde al servidor público que realiza las labores de gestión contable y financiera del Registro Mercantil y Propiedad, donde las debilidades en el desarrollo de sus competencias laborales, producto de una formación profesional inadecuada genera en ocasiones la solicitud de ayuda al Director Financiero del edificio central, situaciones desfavorables para el departamento y la organización, puesto que los procesos no cuentan con la sinergia adecuada para el desarrollo de las tareas de forma eficiente, lo que deteriora la imagen institucional, al contar con talento humano con aptitudes inapropiadas.

Los problemas detectados en el desarrollo de la investigación, como la falta de coordinación interdepartamental, incumplimiento de las horas de trabajo por absentismo laboral de los colaboradores, las preferencias en la atención al usuario, la falta de competencia en el cargo a desempeñar, la falta de un flujograma de procesos y de funciones, entre otras situaciones, son detonantes claros, que han provocado que los objetivos y metas no se cumplan a cabalidad, así mismo ha causado el deterioro de la imagen institucional. Según (Morató, 2016) menciona que la imagen institucional “se ha convertido en un aspecto clave que determina el éxito de una organización que incluye su razón de ser, creencias, filosofía, valores, principios y las acciones que lleva a cabo para comunicarse con el entorno que le rodea” (p. 14). Es por ello que juega un rol fundamental en la consecución de metas y objetivos institucionales.

El aporte que posee la presente investigación radica en la determinación de debilidades frecuentes en la administración pública, las cuales deben ser atendidas por el Gobierno Municipal donde se ha realizado el caso de estudio y demás instituciones municipales, donde es importante resaltar que el principal afectado es la ciudadanía que requiere de los servicios municipales, por medio de la indagación efectuada se pueden establecer metodologías o

estrategias encaminadas a control problemas relacionado con la atención al usuario y oferta de servicios municipales.

La gran ayuda que permite la investigación se constituye en la creación de alternativas de solución, como la implementación de control interno preventivo, concurrente y posterior en cada uno de los procedimientos dela Unidad de Registro Mercantil de Propiedad, empoderamiento de bases normativas del servidor público como la LOTAIP, COOTAD y demás reglamentos particulares de la organización e implementar canales alternativos de comunicación con el cliente para mejorar el desarrollo de las actividades administrabas como el uso de un buzón de sugerencias para la recopilación de las opiniones ciudadanas.

CONCLUSIONES

El proceso de inscripción de propiedades en la Unidad de Registro de Propiedad y Mercantil es débil, debido a la inadecuada coordinación interdepartamental con el Departamento de Avalúo y Catastro, Rentas y Tesorería, además, el ciudadano desconoce cuál es el procedimiento regular que se debe emplear para el registro de propiedades en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, porque la gestión no considera prudente la implementación de una guía de atención al usuario.

El proceso de registro de propiedades se afecta por los errores en la emisión de códigos catastrales, elaboración de planos y gestión de las fichas de catastro, lo que ocasiona que exista documentación con errores, motivo por el cual imposibilita el cumplimiento del procedimiento, donde el talento humano del Departamento de Avalúo y Catastro, con el de la Unidad de Registro Mercantil y de la Propiedad, no hace uso adecuado del sistema gráfico de catastro, para verificar el cartografía de los sectores urbanos y marginales las diferentes lotizaciones. Se han entregados certificados con errores en el diseño de planos y códigos catastrales que ha ocasionado gastos adicionales al usuario en el restablecimientos de documentos.

El tiempo que la Unidad de Registro de la Propiedad emplea para entregar certificados de posesión, es de 5 a 8 días y en ocasiones se prorroga por problemas con la documentación del usuario, lo cual evidencia débil gestión en el desarrollo de las competencias laborales, puesto que el proceso suele condicionarse por factores internos que afectan el clima laboral, como el absentismo, impuntualidad y preferencias en la atención. La gestión del gobierno municipal no emplea acciones de control interno para mitigar las debilidades descritas, donde se resalta la ausencia de un flujograma de procesos para mejorar la atención ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Menéndez, G. (1 de Mayo de 2016). *¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Alles, M. (2016). *Selección por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Castaño, J., & Jurado, S. (2015). *El perfil profesional y comercio electrónico*. México: EDITEX.
- COOTAD. (31 de Mayo de 2018). Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Aditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García Martín, A., & Rosique Campoy, M. (2014). *Topografía y Cartografía Mineras*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- LOTAIP. (18 de Mayo de 2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Educación superior*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
- Marsollier, R. (2015). El Compromiso Laboral en el Contexto Universitario. Una Aproximación desde la. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, VII(2), 22-29.

Materón Palacios, S. (2016). Principios de equidad e igualdad: una perspectiva inclusiva para la atención educativa de las poblaciones con discapacidad en Colombia. *Revista Colombiana de Bioética*, 1(1), 117-131.

Morató, J. (2016). *La comunicacion Corporativa* . Barcelona: Editorial UOC.

Navarrete, M. J., & Arguedas, L. (2015). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. Madrid: Editex.

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID.

Pelaza, M. (2015). *UF0317 - Planificación de la auditoría*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Peña, G. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Bogotá: Ediciones USTA.

Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de America Latina. *Revista Universidad y Salud*, XXI(1), 100-112.

Vargas, I. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos* . Madrid: Editorial Elearning.

ANEXOS

Anexos N °1. Encuesta dirigida al talento humano del Registro de la Propiedad.

¿Se promueve el trabajo en equipo de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del GADM de la ciudad de Babahoyo?

Si

No

¿Se han presentado errores en el proceso de inscripción de registro de propiedades en la emisión de códigos o administración de fichas catastrales?

Si

No

¿El personal de la unidad en ocasiones se ausenta de la jornada de trabajo por motivos de fuerza mayor?

Si

No

¿Existen inconvenientes en la utilización del sistema gráfico de catastro para evaluar las coordenadas en las lotizaciones?

Si

No

¿Cada qué tiempo se entregan los certificados de propiedad en el GADM de la ciudad de Babahoyo?

1 a 3 días

4 a 7 días

8 a 11 días

12 días en adelante

¿Cuáles son los problemas que se presentan en el proceso de inscripción del registro de propiedades?

Errores en la emisión de créditos

Diseño inadecuado de planos

Escrituras incorrectas

Gestión Catastral inadecuada

¿Existe un flujograma de procesos que defina el procedimiento de inscripción en el registro de propiedades?

Si

No

¿Cómo califica el clima laboral en la Unidad de Registro Mercantil y Propiedad?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Malo

Anexos N °2. Encuesta dirigida a los usuarios del servicio otorgado por la Dirección de Registro de la Propiedad

Encuesta dirigida a los usuarios del Registro de la Propiedad del GADM Babahoyo.

Fecha: _____

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Instrucciones: Maque con una X la respuesta que considere.

1. **¿Considera usted que los procesos son ágiles en el Departamento de Registro de la Propiedad?**

SI	
NO	

2. **¿Ha tenido algún tipo de inconvenientes en la atención al servicio solicitado?**

SI	
NO	

3. **De 1 al 5 siendo 5 la calificación más alta ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio?**

1	
2	
3	
4	
5	

4. **¿Considera que existe personal suficiente para realizar los trámites en el Departamento de Registro de la Propiedad?**

SI	
NO	

5. **¿Los servidores públicos muestran disposición para ayudar a los ciudadanos de forma oportuna?**

SI	
NO	

6. ¿El personal brinda una imagen adecuada de honestidad y confianza?

SI	
NO	

7. ¿Ha observado mejoras en el servicio en el último año?

SI	
NO	

8. ¿Ha podido comprobar si en el Departamento de Registro de la Propiedad existen equipos tecnológicos actualizados?

SI	
NO	

Anexo N°3. Análisis de Resultados

Encuestas dirigidas a los servidores públicos a la Dirección de Registro de la Propiedad.

¿Se promueve el trabajo en equipo de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del GADM de la ciudad de Babahoyo?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	9	33%	33%
NO	18	67%	100%
TOTAL	27	100%	

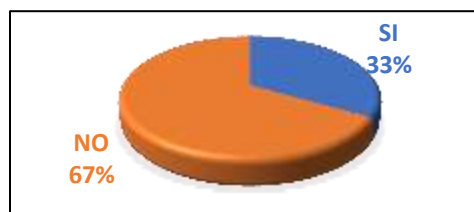
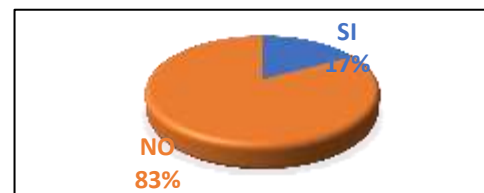


Gráfico 1. Trabajo en equipo

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores públicos que pertenecen a la Dirección del Registro de la Propiedad con respecto a la existencia de un trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar la efectividad de los procesos de registro de la propiedad, el 67% indica que no y el 33% responde lo contrario, lo cual refleja que el trabajo en equipo se ve disminuido por la falta de comunicación entre los departamentos para la agilización de los trámites.

¿Se han presentado errores en el proceso de inscripción de registro de propiedades en

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	11	41%	41%
NO	16	59%	100%
TOTAL	27	100%	



la emisión de códigos o administración de fichas catastrales?

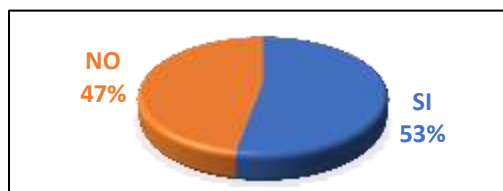
Gráfico 2. Errores de inscripción

Los datos recopilados en relación a la presencia de errores en el proceso de inscripción de registro de las propiedades o actividades que se ejecuten en el área, son con un 59% no, mientras que el 41% restante indica que si existen mencionados errores, liderando el

porcentaje de respuestas negativas, pero también se verifica que un porcentaje considerable comete errores en elaboración de informes o documentos importantes dentro de la dirección analizada.

¿El personal de la unidad en ocasiones se ausenta de la jornada de trabajo por

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	15	56%	56%
NO	12	44%	100%
TOTAL	27	100%	



motivos de fuerza mayor?

Gráfico 3. Ausentismo Laboral

Los resultados obtenidos de los servidores públicos que laboran en la Dirección de Registro de la Propiedad, mencionan que si existen compañeros que se ausentan de las jornadas de trabajos con un 56%, mientras que el 44% restante indican que no, lo cual es un punto de alarma para la gestión administrativa del departamento, debido a que las ausencias de los integrantes del área ha causado retraso en la continuidad de los procesos de registro.

Encuesta aplicada a los usuarios del servicio otorgado por el Registro de la Propiedad

¿Considera usted que los procesos son ágiles en el Departamento de Registro de la Propiedad?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	4	15%	15%
NO	23	85%	100%
TOTAL	27	100%	

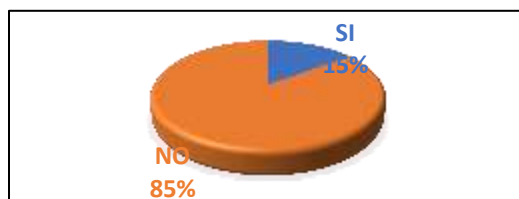


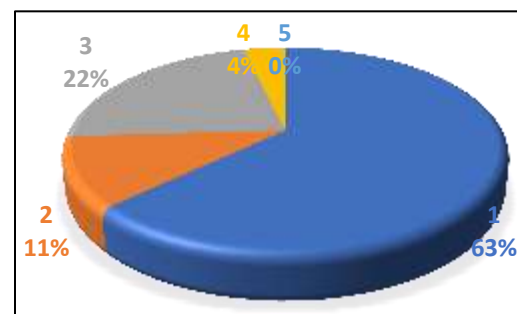
Gráfico 4. Agilidad de los Procesos de

Registro

Las respuestas de los usuarios de acuerdo a pregunta que hace referencia a la agilidad del proceso de registro de la propiedad en la Dirección de Registro de la Propiedad, los resultados obtenidos son, con un 85% las personas indican que no, siendo un porcentaje que refleja el posicionamiento negativo de la imagen institucional en las personas acerca

del departamento, mientras que el 15% restante indica que si existe mencionada agilidad para la realización de los procesos.

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1	17	63%	63%
2	3	11%	74%
3	6	22%	96%
4	1	4%	100%
5	0	0%	100%
TOTAL	27	100%	



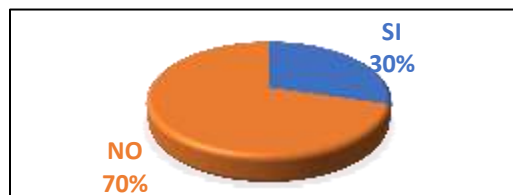
De 1 al 5 siendo 5 la calificación más alta ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio?

Gráfico 5. Nivel de Calidad

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al nivel de calidad del servicio otorgado por la Dirección de Registro de la Propiedad, los usuarios calificaron con un 63% como un 1, siendo la nota más baja en la escala establecida, con un 22% la calificación de 3 que es un nivel medio, con 11% la calificación de 2 que está en el rango negativo, con un 4% la calificación de 4 nivel que se aproxima a la excelencia y con un 0% el nivel 5 que hace referencia a un servicio de calidad con las garantías de efectividad.

¿Los servidores públicos muestran disposición para ayudar a los ciudadanos de

forma oportuna?



	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	8	30%	30%
NO	19	70%	100%
TOTAL	27	100%	

Gráfico 6. Disposición de ayuda

Los usuarios que realizan la tramitación dentro de la Dirección de Registro de la Propiedad, mencionan que no existe disposición por parte de los servidores públicos por ayudar a los ciudadanos de forma oportuna con un 70% de las respuestas obtenidas, mientras que el 30% opina de forma positiva, lo cual refleja la falta de gestión interna y la aplicación de los valores corporativos.