



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
BABAHOYO**

EGRESADO:

RICHARD ALEXIS CONTRERAS MARIDUEÑA

TUTORA:

ING. JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo es una institución pública que se encarga de establecer planes, proyectos y obras sociales que promuevan el bienestar socioeconómico de la ciudad. Dentro de sus competencias también se encuentra la planeación y ordenamiento territorial; donde la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil cumple un rol importante en la oferta de servicios públicos con respecto a la inscripción y entrega de certificados sobre el registro de propiedades que realizan los ciudadanos del cantón.

El caso de estudio se efectuó en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo, donde se evalúan los procesos internos relacionados con la gestión documental y su influencia en el desarrollo de las actividades organizacionales en la administración pública. La importancia que posee la gestión de archivos radica en la facilidad de búsqueda y organización de la documentación que le brinda al talento humano de la institución municipal; motivo por el cual, es una herramienta importante que agiliza los procesos organizacionales.

El objetivo de la investigación es analizar la gestión documental de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del GADM del cantón Babahoyo y su influencia en la productividad laboral del talento humano durante la oferta de los servicios públicos relacionados a la inscripción de propiedades. La gestión documental es concebida como el conglomerado de tecnologías o técnicas empleadas para gestionar los documentos que se generan en una empresa. Es decir, la misión de la gestión documental es administrar el flujo de la documentación con el propósito de que ningún archivo puede ser eliminado o desechado, debido a que son necesarios para los procesos de auditoría en una institución.

El caso de estudio se relaciona con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y la sublínea “Empresas Públicas y Privadas”. Mientras que la metodología empleada en la investigación está compuesta por los métodos deductivo e inductivo, que permitieron estudiar de forma particular la influencia que genera la gestión documental en el desarrollo de las actividades internas, con el propósito de obtener la mayor cantidad de información referente al tema planteado. Los tipos de investigación aplicados son de campo y bibliográfica; mientras que las técnicas utilizadas son entrevista y encuesta, las cuales fueron dirigidas al talento humano de la Unidad de Registro de la Propiedad y ciudadanos de la localidad que asisten de forma regular a las mediaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo implementa políticas sociales y económicas que fomenten el bienestar de la localidad, para lo cual es necesario prestaciones públicas que viabilicen el desarrollo socioeconómico del cantón, tanto en áreas urbanas y rurales. La administración de fondos públicos y desarrollo de competencias institucionales dependen del conocimiento, capacidades, habilidades, destrezas y compromiso que posean las autoridades de la institución municipal. Es importante mencionar que los gobiernos autónomos son las instituciones encargadas del ordenamiento territorial en la circunscripción que se encuentran, donde uno de sus servicios públicos es el registro de propiedades. De acuerdo con el COOTAD (2019):

En el artículo 142 menciona que la competencia de registro de la propiedad le corresponde a cada gobierno municipal cantonal, donde el sistema público nacional de registro le compete al gobierno central, pero su administración la realiza cada gobierno seccional; quienes son encargados de establecer las tarifas correspondientes (p. 62).

El GADM del cantón Babahoyo posee una estructura orgánica distribuida por una gestión por procesos, los cuales se detallan a continuación: Proceso Gobernante (Alcaldía, Concejo Municipal), Proceso de Asesoría (Gestión Estratégica, Procuraduría Síndica, Auditoría Interna y Comunicación Social) Procesos Habilitantes de Apoyo (Secretaría General, Gestión Administrativa, Talento Humano, Financiera, Tecnología de la Información y Comunicación, Procesos Agregadores de Valor (Gestión del Territorio, Planeamiento y Urbanismo, Avalúos y Catastro, Servicios Públicos, Obras Públicas, Cultura y Turismo, Gestión Social, Seguridad Ciudadana, Justicia y Vigilancia y Tránsito) y Procesos Desconcentrados (Emsaba EP, Registro de la Propiedad, EMTT, Cuerpo de Bomberos) (*véase en anexo 3*)

El caso de estudio en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del GADM del cantón Babahoyo, dependencia municipal que está conformada por 27 funcionarios públicos que desempeñan las labores de Asistentes Administrativos, secretaria, Contador y Abogados. Sus oficinas de atención se encuentran en el edificio de la institución municipal ubicado en las calles Gral. Barona entre 27 de Mayo y Calderón., La investigación está direccionada a identificar cómo se realiza la gestión documental del área mencionada y su influencia en la agilización de procesos internos y oferta de los servicios públicos respecto a la inscripción o registro de propiedades por parte de los ciudadanos del cantón y sus sectores aledaños.

El desarrollo normal de las competencias laborales que posee la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, dependen en gran medida de la coordinación que exista con el Área de Avalúos y Catastro, esta última es encargada de la recepción de planos, generación de códigos catastrales y emisión de notificación de pago al ciudadano en el Departamento de Rentas por el procedimiento descrito. Una vez realizadas las actividades mencionadas, se procede al registro de la propiedad, donde la secretaria o analista administrativa del Registro de la Propiedad recepta las escrituras notariadas y demás documentos habilitantes.

Cuando el ciudadano entrega la documentación respectiva para la inscripción de propiedades en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, se procede al establecimiento de la tarifa a cancelar, la cual se define según la extensión del terreno. Los procedimientos descritos revelan la importancia que posee la gestión documental en las competencias municipales, la cual permite organización de todo el archivo existente en la institución. Para Rodríguez, Castellanos y Ramírez (2016)“la gestión documental tiene como misión establecer un control sistemático sobre todos los archivos que existen en la empresa, con el propósito de documentar las transacciones internas de manera cronológica, evitando que se pierdan o deterioren” (p. 209).

El desarrollo de una gestión documental eficiente en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil es fundamental para evitar la pérdida de documentación que data de muchos años en la institución municipal; es decir, de varias administraciones pasadas. Por lo tanto, el manejo del archivo permite la visibilidad y fácil acceso a información actual e histórica de la administración pública con respecto al servicio del registro de propiedades. No obstante, en la dependencia municipal analizada el manejo del archivo es de forma física, que impide la optimización del espacio en la unidad o centralización de la documentación para identificación oportuna que permita procesos internos eficientes y con adecuados niveles de celeridad.

Las técnicas de archivo que aplican los servidores públicos de la institución municipal con respecto al almacenamiento de carpetas, oficios o cualquier otra documentación son: inspección, clasificación (asunto del documento o nivel de importancia), codificación (nomenclatura alfabética o numérica) distribución y luego se archiva en muebles de oficina o carpetas; lo cual dicho procedimiento causa pérdida de tiempo y desorganización con todos los trámites y solicitudes que se generan en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil. Es decir, la gestión documental carece de automatización y aleatoria, que provoca las siguientes consecuencias: duplicidad de archivos y retraso en la ejecución de trámites.

Una óptima gestión documental caracterizada con procesos automatizados fomenta mayor seguridad de la información. En el departamento analizado uno de los principales hallazgos es la presencia de información desactualizada de los planos, coordenadas y códigos catastrales de las propiedades. La Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo posee inconvenientes en el sistema gráfico de la cartografía cantonal, donde han existido casos con inconsistencias en la información catastral registrada. El escenario descrito fue identificado a través de la aplicación de los instrumentos de investigación aplicado a los servidores públicos de la dependencia analizada.

El desarrollo de la investigación determinó que ciertos ciudadanos tuvieron que repetir procesos en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, puesto que los errores de registro de coordenadas o códigos catastrales en el sistema gráfico de cartografía incidieron en la actualización de datos sobre las propiedades inscritas de determinados ciudadanos. Es decir, el inadecuado manejo de la información provoca que la percepción ciudadana sobre la imagen institucional o desempeño laboral de los servidores públicos sea inadecuada. Según De La Fuente (2019) “la imagen corporativa es la percepción que tiene el individuo sobre la entidad, esta puede variar; por tal razón, es la abstracción mental que posee el cliente externo sobre el producto o servicio que ofrece la empresa” (p.39).

Los problemas identificados en el registro y control de la información registrada en el sistema gráfico de la cartografía del cantón revelan las debilidades o despreocupación que existe en los servidores públicos al desarrollar las actividades laborales. La situación problemática se origina de forma probable por la impericia del talento humano o escaso control de la gestión que permita mitigar el contexto identificado. Por lo tanto, los inconvenientes presentes en la gestión de la información referente a coordenadas o códigos de catastro impiden ofrecer un servicio de calidad. De acuerdo con López (2020):

La atención al cliente no es una competencia exclusiva de las empresas privadas. También es un componente que deben cuidar las administraciones públicas, las cuales tienen como objetivo cuidar a sus usuarios, atendiendo de forma constante sus necesidades con procesos eficientes y automatizados, puesto que, si no existe una atención oportuna, el servicio ofertado sería incompleto, condicionando la imagen institucional de la empresa; por tal razón, la atención debe ser uno de los principales ejes de trabajo en la gestión institucional (p. 5).

La administración de los gobiernos municipales debe estar caracterizada con un elevado relacionamiento con la ciudadanía, donde se ofrecen servicios públicos con el propósito de promover desarrollo social y crear fuentes de ingresos al cabildo. Sin embargo, cuando existe una gestión documental desprolija, con el traspapele de la documentación e información desactualizada, causa que el proceso de atención a la ciudadanía sea tardío y poco eficiente, lo cual afecta los niveles de satisfacción en los usuarios. En reiteradas ocasiones cuando el ciudadano entrega su documentación para que sea revisada y firmada, el proceso no es inmediato y causa malestar por la atención recibida, e incluso puede tardar varios días.

El retraso de las actividades en el proceso de inscripción de propiedades es un contexto problemático que debe gestionarse, debido a que no todos los ciudadanos radican en el perímetro urbano, hay personas que residen en parroquias rurales del cantón Babahoyo; e incluso los resultados de la investigación revelan que la ciudadanía en determinados momentos tiene que esperar de 5 a 6 días para poder registrar su propiedad. El escenario citado revela la necesidad de implementar un sistema de gestión de archivo que permita automatizar los procesos en la dependencia municipal objeto de estudio.

Es importante mencionar que el retraso de los trámites internos se debe a las siguientes causas: lentitud en el despacho de la documentación entregada a la secretaria o analista administrativa quien se encarga de recibir las escrituras de las propiedades y el absentismo laboral por parte del talento humano. Según Albarrán (2016) el absentismo es cuando el personal se ausenta de su puesto de trabajo en la jornada laboral. También se considera absentismo cuando acude a la empresa, pero no se encuentra en su puesto de labores. La situación identificada revela que además de los problemas de gestión documental, existen debilidades en el comportamiento organizacional que influyen en el cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil.

Otra de las situaciones identificadas radica en los daños físicos que poseen ciertos documentos, debido a que no existe tanto espacio en la infraestructura de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil. Por lo tanto, la administración pública ha optado por escanear toda la documentación existente con el propósito de que no se pierda y así contar con todo el respaldo necesario de documentos en el caso de que haya auditorías internas sobre las competencias laborales realizadas en la unidad estudiada. De acuerdo con Tapia , Rueda de León y Silva (2017):

Las auditorías internas consisten en evaluar que los hechos, actividades y acciones se ejecuten como han sido establecidas. Además, permite que las políticas y procedimientos internos se respeten y se cumplan; es decir, su principal misión es administrar correctamente los recursos empresariales.

Es un hecho que las administraciones públicas que cuentan con controles internos constantes o periódicos ayudan a mitigar las debilidades internas. Sin embargo, en la Unidad del Registro de la Propiedad y Mercantil, no se evidencian procesos de evaluación que fomenten subsanar debilidades en la administración del archivo. Además, las actividades de control interno también permiten controlar el comportamiento inadecuado de los servidores públicos. según Pereira (2019) el control interno es una fase del proceso administrativo y es cualquier acción implementada por la administración para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Es muy probable que una de las consecuencias que provoca el escaso control interno, es la ausencia de procesos de capacitación al talento humano de la organización, puesto que no se prioriza el desarrollo personal y profesional de los servidores públicos en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil de la ciudad de Babahoyo con respecto a técnicas para archivar o gestión documental.

La gestión documental influye de forma directa en la comunicación escrita dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, donde uno de los principales problemas identificados se da en el suministro de información entre áreas que poseen competencias relacionadas al proceso de registro de propiedades. Bajo esa premisa se menciona que en determinados momentos se aprueban planos con coordenadas incorrectas, dicha situación se suscita en el Área de Avalúos y Catastro, que provoca la inscripción de propiedades con información catastral errónea.

El registro de propiedades con inconsistencias en las coordenadas de los planos ocasiona efectos negativos, debido a que los ciudadanos pueden construir inmuebles con errores en los planos catastrales. La situación descrita genera inconvenientes legales y nuevos gastos en las personas perjudicadas, porque tienen que actualizar escrituras o solicitar asesoría legal. El posible escenario evidencia la importancia que posee la automatización de ciertos procesos y la implementación de controles concurrentes que eviten problemas en la administración de la documentación en el registro de las propiedades.

Las debilidades identificadas no solo se remiten a la gestión de la documentación, también se evidenciaron problemas en la operatividad del sistema de catastro y cartografía, lo cual puede dar indicios de preocupación en la pericia del talento humano en la administración de información relevante sobre el proceso de registro de propiedades. Todas las situaciones determinadas evidencian un panorama preocupante, que ha imposibilitado encontrar una solución viable en la gestión de la información. Además, se menciona que existe documentación dispersa; es decir, no existe un centro de archivo centralizado que facilite la identificación inmediata de determinado proceso. Para Arribas del Pozo (2016) “un archivo centralizado consiste en documentar toda la documentación en un mismo sitio con la intención de economizar el espacio e identificar de forma inmediata la documentación” (p. 6).

Una de las principales ventajas que posee la implementación de un sistema de gestión documental es la minimización de errores durante el manejo del archivo o información; sin embargo, es una tarea pendiente en la institución analizada. Es necesario manifestar que la información que de forma regular se administra en la dependencia municipal objeto de estudio está compuesta por: certificados de notarías, escrituras de la propiedad, pago de impuestos prediales, informes de medición y pliegos de avalúo y catastro. Por lo tanto, debe existir un control riguroso en la información estipulada en cada uno de los archivos descritos para su posterior aprobación; pero aquello no ocurre, lo cual en ocasiones genera malestar en la unidad municipal, puesto que se retrasan los tiempos destinados para el procedimiento de registro de propiedades.

Los problemas suscitados en el control de la información que poseen las solicitudes de registro proporcionadas por el ciudadano, provocó que hayan llamados de atención por parte del servidor público con mayor nivel jerárquico en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, lo cual causa un ambiente desfavorable que desencadena en un clima laboral condicionado. Cuanto el entorno de trabajo no es apropiado, difícilmente se logran niveles óptimos de desempeño en el talento humano, lo cual es un contexto que justifica por qué los procesos internos se suelen retrasar, escenario que impide que la atención ciudadana sea oportuna. Por lo tanto, el clima laboral es un componente de la gestión que genera influencia el logro de los objetivos planteados en cualquier institución. De acuerdo (Prado, 2015):

El clima laboral engloba todas las actitudes, comportamiento y factores internos que percibe el talento humano; además, el entorno de trabajo posee influencia en el rendimiento del personal; es decir, para que haya el desarrollo normal de las actividades con una cultura dirigida a cumplir los objetivos planteados, se precisa de un adecuado clima laboral

La gestión documental posee una notoria trascendencia en el manejo de la documentación; por lo tanto, es vital cuando se trata de mantener toda la documentación física y digital organizada para luego ser archivada. Sin embargo, en el contexto organizacional todos los días se procesa e imprime información relevante a los procedimientos internos, los cuales pasan a ser parte del archivo pasivo y muerto respectivamente. De acuerdo con Vargas (2016) el archivo pasivo es aquella documentación que ya cumplió con un periodo de vigencia, pero de igual manera representa una información histórica importante para la empresa.

En el caso de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralización Municipal del cantón Babahoyo, cuenta con una gran cantidad de archivos pasivos, lo cual obliga a destinar un espacio para su almacenaje. Sin embargo, no todas las instituciones públicas poseen una organización sistemática o una adecuada estructura de gestión del archivo. Por tal razón, la investigación efectuada permitió determinar la ausencia de políticas de archivo y de procesos de formación que fomenten en el talento humano una cultura orientada al cumplimiento de las metas establecidas; motivo por el cual, resulta necesario la implementación de procesos de auditorías en la gestión pública.

La administración pública se basa en una gestión por procesos, los cuales son: gobernantes, agregadores de valor y habilitantes o de apoyo; y tienen como objetivo implementar procesos sinérgicos basados en un sistema de calidad que fomente el desarrollo de las labores con determinado nivel de automatización. Bajo el contexto descrito, es justo y necesario resaltar la Norma ISO 30 300, “De la Gestión Documental”; es decir, las organizaciones tanto públicas como privadas deben implementar procesos que viabilicen el desarrollo organizacional; sin embargo, aquello no se toma en consideración en la institución analizada, influyendo en todas las situaciones descritas en la presente investigación. Para González (2019) :

El desarrollo organizacional consiste en la gestión del conocimiento, innovación y fortalecimiento del capital humano, con el objetivo de lograr un equipo de trabajo capacitado que pueda cumplir satisfactoriamente con el desarrollo de las competencias laborales necesarias para el logro de los objetivos planteados (p.49).

Las empresas que no predestinan esfuerzos en implementar tecnologías de información que automaticen determinados procesos, están destinadas a tener inconvenientes en su competitividad y desarrollo organizacional. Porque no contar con una adecuada gestión documental invita a soslayar las ventajas que posee la implementación de un sistema de archivos. Es importante mencionar que la institución analizada posee el sistema de gestión documental nacional Quipux; sin embargo, no es utilizado por diversos inconvenientes que se presentan en su manejo. De acuerdo con Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021):

El Quipux es un software que utiliza tecnologías y estándares abiertos diseñado por la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil. Permite el registro, control, flujo y trazabilidad de la documentación digital y física que se procesa en una organización. A través del programa se crean oficios, memorandos, actas, resoluciones y demás documentos que forma parte de la comunicación organizacional (párr. 3).

A pesar de existir un sistema de gestión documental que permita la automatización de la comunicación interna en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, no se utiliza, debido a que existe inconvenientes en su manejo, que son: desconocimiento por parte de los servidores públicos y problemas de actualización o ingreso al sistema; situaciones que impiden el uso adecuado del programa informático; debido a que el proceso para solicitar soporte por los inconvenientes con el Quipux suele tardar un tiempo considerable, escenario que motiva la problemática existente con respecto a la gestión documental.

Los inconvenientes suscitados por débil empoderamiento en el uso del sistema de gestión documental Quipux, revelan las pocas iniciativas que existen en la gestión de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo por automatizar los procedimientos internos, que permita la agilización de procesos y elevados niveles de productividad laboral. Además, las autoridades competentes de la institución hacen caso omiso a la importancia que posee la utilización de un sistema de gestión de archivos, contexto que denota el liderazgo que existe en la administración pública. Para (2016):

El liderazgo es la capacidad que posee un individuo en influir a las demás personas; es decir, la persona que ejerce el rol de líder tiene las siguientes características: identificar contextos internos en la empresa y proyectarlas en el corto o largo plazo, con el objetivo de actuar de forma correcta según las actitudes y comportamiento de las demás personas. Debe ser proactivo, incluyente y saber escuchar para la toma de decisiones.

La referencia que se le da a la presente investigación se debe a la influencia que posee el Burgomaestre y demás autoridades competentes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo, debido a que debe existir un mayor compromiso para el establecimiento de soluciones viables en el problema de la gestión documental. Es más, que haya talento humano que manifieste su desconocimiento en el manejo del sistema de gestión de archivos nacional (Quipux) revelan debilidades organizacionales que responden a la ausencia de procesos de evaluación interna que permitan identificar las fortalezas o situaciones de riesgo en la institución. Por lo tanto, es importante realizar análisis FODA, con el propósito de lograr un fortalecimiento de las capacidades institucionales. Según Sánchez (2020)

El análisis FODA O DAFO es una herramienta fundamental para la gestión porque ejecuta un análisis de la situación actual de la empresa sobre sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo cual ayuda a la gerencia al proceso de toma de decisiones.

Al no implementar estrategias internas que permitan solucionar los inconvenientes presentados en el manejo del Quipux o desarrollo de procesos formativos al talento humano de la organización para adoptar métodos o políticas de archivo; se crea el escenario que motiva al empleo de procedimientos empíricos en el manejo del archivo, lo cual repercute en el rendimiento laboral de forma individual o colectiva de la organización. La inadecuada gestión documental no sólo afecta las competencias laborales de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil, también influye en otras áreas, una de ellas es la Dirección Financiera, debido a que los procesos contables de la dependencia municipal estudiada se han visto condicionados con los problemas de gestión del archivo, imposibilitando el suministro de la información.

Cuando el suministro o flujo de información no cuentan con el desarrollo de procesos sistemáticos o sinérgico, se condiciona la efectividad con las que se realizan las actividades internas, más aún cuando dicha situación se presenta en áreas departamentales donde el manejo de la documentación es fundamental para el desarrollo de las competencias laborales. El escenario descrito demuestra que el manejo inoperante de la gestión documental puede afectar el desenvolvimiento de los servidores públicos, deteriorando el trabajo en equipo. Según Montaña (2016): El trabajo en equipo es un grupo de personas con diferentes habilidades, y destrezas que poseen responsabilidades compartidas, pero con un objetivo en común.

El trabajo en equipo es un componente esencial para la administración de cualquier organización, donde la gestión documental aporta en gran medida a su correcto desempeño, puesto que encontrar archivos u otra información de forma rápida, permite el desarrollo eficiente de los procedimientos; es decir, la administración del archivo es fundamental para que el desarrollo de las actividades entre diferentes departamentos no se convierta en un cuello de botella; por lo tanto, un sistema de gestión documental ayuda a optimizar el tiempo y agiliza los procesos; contexto que no se evidencia en la dependencia municipal estudiada.

En el proceso investigativo también se identificó como hallazgo relevante, que a pesar de existir un talento humano conformado por 27 personas en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil de la ciudad de Babahoyo, solo un colaborador recepta las solicitudes de registro, establecer las tarifas correspondientes de cobro y evalúa si la información no cuenta con alguna consistencia. El escenario identificado revela la necesidad de contar con una adecuada suficiencia de talento humano para dichas labores, con el objetivo de que no haya mayores inconvenientes en la gestión documental de dichos archivos.

El contexto descrito sobre la suficiencia de talento humano en la recepción, revisión y verificación de las solicitudes de registro o actualización de propiedades demuestra una de las causas del porqué el proceso de inscripción en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo es dilatado; además, revela una inapropiada distribución de las funciones. Por lo tanto, el problema de la gestión documental depende en cierta medida en la forma en que se organiza el talento humano para el desarrollo de las competencias laborales.

La optimización de tiempo es uno de los principales objetivos que poseen los ciudadanos que asisten a la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil de la institución municipal. Sin embargo, la falta de automatización de procesos, digitalización documentos, ausencia de estrategias internas que fomenten un mejor sistema de archivos e inconvenientes con el Quipux, se constituyen en las variables de mayor preponderancia que impiden optimizar el tiempo en el proceso de registro de propiedades. Otra de las principales debilidades detectadas se basa en que el talento humano de la organización no cuenta con una metodología estándar que permite la clasificación o categorización de toda la documentación que se ha digitalizado.

Durante la investigación ya se mencionó que en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo se digitaliza los archivos activos o pasivos por la falta de espacio físico en las mediaciones del GAD cuyo objetivo es contar con un respaldo de toda la información institucional generada. Sin embargo, lo que no se manifestó es la forma de clasificar y categorizar dicha información. Es importante decir, que la digitalización de información es un buen primer paso para una adecuada gestión documental, pero aquello no cuenta con la aplicación de métodos o estructura organizativa; es decir, la información no contiene un adecuado orden o políticas de protección que impida su pérdida.

CONCLUSIONES

La gestión documental de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo no cuenta con un sistema eficiente que permita la automatización de los procesos internos. Existen dificultades al momento de buscar e identificar un archivo con rapidez. El proceso de atención al usuario no es oportuno, tarda de 5 a 6 días en aprobar los certificados de propiedad e incluso han existido periodos de tiempos más prolongados.

Se presentan inconsistencias en la siguiente información: códigos catastrales, coordenadas y planos de información; lo cual generó que el ciudadano actualice nuevamente la información. En la institución existen archivos pasivos y activos, los cuales son digitalizados, pero no cuentan con una adecuada clasificación que permita su identificación con rapidez y que evite una eventual pérdida. Además, no se visualiza un archivo centralizado; es decir, existe información dispersa que se genera día a día durante la jornada laboral.

EL talento humano de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil en conjunto con las demás áreas del GAD cantonal de la ciudad de Babahoyo cuentan con el sistema de gestión documental nacional Quipux, pero no es utilizado por dificultades en el manejo o problemas de actualización del programa. Además, en la institución no se han promovido capacitaciones sobre técnicas o metodologías para administrar el archivo.

BIBLIOGRÁFIAS

Albarrán, J. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos (GRADO MEDIO)*.

Madrid : Grupo Editorial RA-MA.

Arribas del Pozo , M. (2016). *Sistema de Archivo y Clasificación de Documentos*. Madrid:

Ediciones Paraninfo S.A.

COOTAD. (31 de Diciembre de 2019). Código Orgánico de Organización Territorial,

Autonomía y Descentralización. *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010*. Quito,

Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.

De La Fuente, C. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. Madrid: Editorial

Elearning, S.L.

González Cornejo, A. (2019). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Pacj.

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid : Ediciones Paraninfo,

S.A.

Mendoza, E., & Mendoza , J. (2016). *Tres claves de éxito de la familia empresaria: Un*

camino hacia la profesionalización . Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (28 de Febrero de

2021). *Quipux Gestión Documental*. Obtenido de ¿Qué es Quipux?:

[https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-](https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/#:~:text=Quipux%20permite%20registro%2C%20control%2C%20flujo,y%20reciben%20en%20una%20instituci%C3%B3n.&text=Consultar%20y%20recibir%20respuestas%20a,(Ciudadano%20sin%20firma%20electr%C3%B3nica))

[quipux/#:~:text=Quipux%20permite%20registro%2C%20control%2C%20flujo,y%20reci-](https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/#:~:text=Quipux%20permite%20registro%2C%20control%2C%20flujo,y%20reciben%20en%20una%20instituci%C3%B3n.&text=Consultar%20y%20recibir%20respuestas%20a,(Ciudadano%20sin%20firma%20electr%C3%B3nica))

[ben%20en%20una%20instituci%C3%B3n.&text=Consultar%20y%20recibir%20respuest-](https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/#:~:text=Quipux%20permite%20registro%2C%20control%2C%20flujo,y%20reciben%20en%20una%20instituci%C3%B3n.&text=Consultar%20y%20recibir%20respuestas%20a,(Ciudadano%20sin%20firma%20electr%C3%B3nica))

[as%20a,\(Ciudadano%20sin%20firma%20electr%C3%B3nica\)](https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/#:~:text=Quipux%20permite%20registro%2C%20control%2C%20flujo,y%20reciben%20en%20una%20instituci%C3%B3n.&text=Consultar%20y%20recibir%20respuestas%20a,(Ciudadano%20sin%20firma%20electr%C3%B3nica))

Montaño Sobrino, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Málaga: IC Editorial.

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: su control y efectividad*. Ciudad de México: IMCP.

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno.

Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.

Sánchez, D. (2020). *Análisis Foda o Dafo*. Madrid: Bubok.

Tapia, C., Rueda de León, R., & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. Ciudad de México: IMCP.

Vargas, M. (2016). *UF0347 - Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: Editorial Elearning, S.L.

ANEXOS

Anexos N °1. Cuestionario de preguntas dirigidos al talento humano de la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil

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

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Inadecuado	<input type="checkbox"/>

¿La gestión documental influye en el trabajo de equipo en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en el registro de propiedades?

Emisión de códigos catastrales	<input type="checkbox"/>
Registro incorrecto de las coordenadas	<input type="checkbox"/>
Inconsistencias en la elaboración de los planos	<input type="checkbox"/>
Problemas de legalización o disputa de las propiedades	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>
Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>

¿Qué tipos de archivos encuentra con mayor rapidez dentro de su entorno laboral?

Archivos activos

Archivos pasivos

Ninguno

¿Se han promovido capacitaciones en el GAD en temas de interés relacionados a gestión documental o técnicas de archivo?

Si

No

¿Qué sistema de gestión documental posee para el desarrollo de las actividades laborales?

Sistema de gestión documental privado

Sistema de gestión documental nacional (Quipux)

¿Cómo evalúa el sistema de gestión documental Quipux?

Excelente

Bueno

Regular

No lo uso

¿Cuáles son las estrategias utilizadas para la gestión documental en la Unidad de Registro de la Propiedad y Mercantil?

Centralización del archivo de forma física

Digitalización de todo el archivo

Todas la anteriores

Ninguna de la anteriores

Anexos N °2. Cuestionario de preguntas dirigidas a los ciudadanos que asisten de forma regular a la institución

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 inconveniente 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?

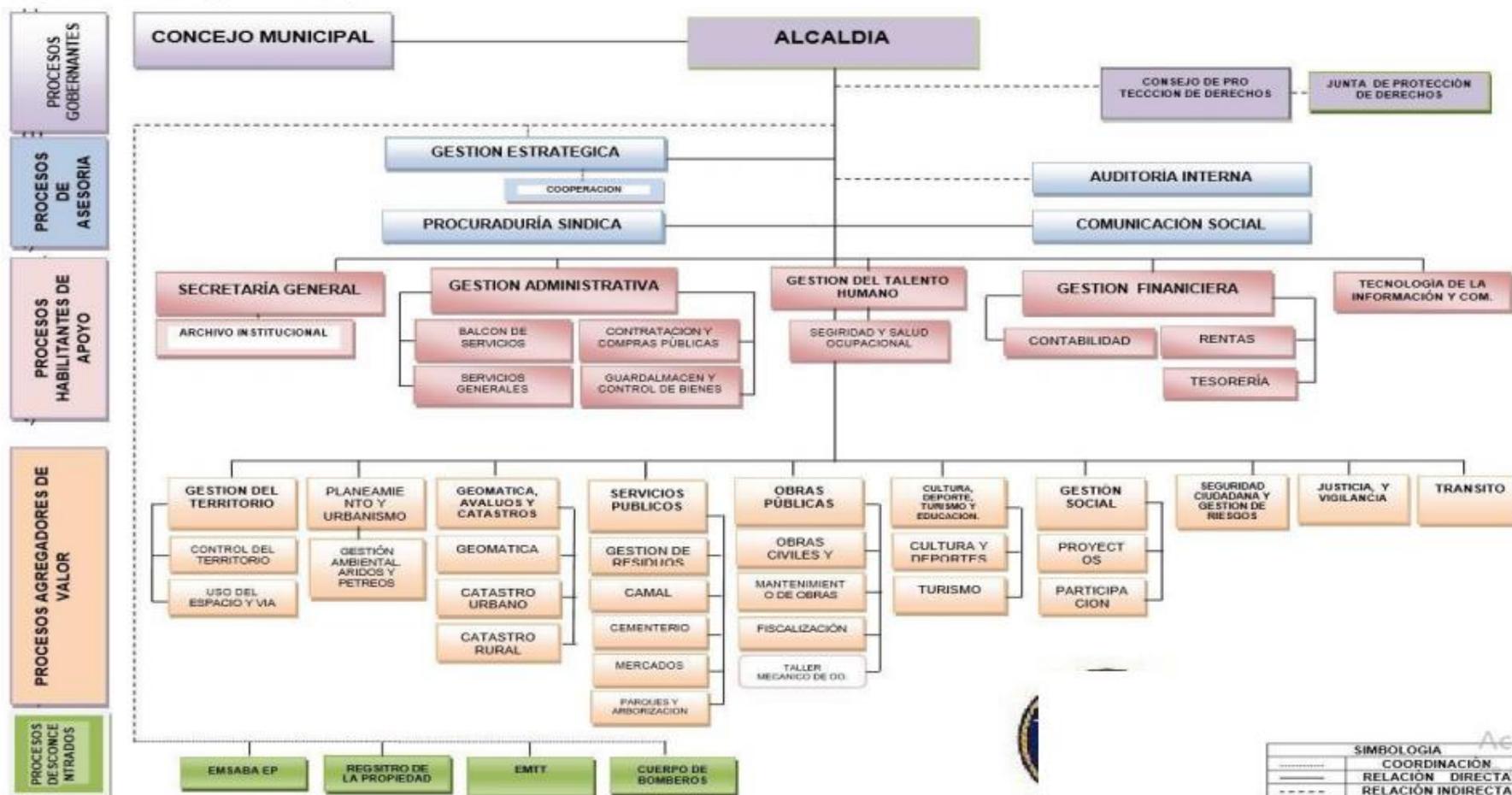
1	
2	
3	
4	
5	

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

1 a 4 días	
5 a 7 días	
8 a 11 días	
12 días en adelante	

Anexo 3: Organigrama del GADM del cantón Babahoyo

a) Estructura organizacional





**Alcaldía de
Babahoyo**

**Gestión del
Talento Humano**

Av. General Barona entre
27 de Mayo y Calderón

Babahoyo, 19 de enero de 2021
Oficio N° 0003-DGTH-2021

Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro
Decano de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Universidad Técnica de Babahoyo
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Mediante el presente hago extensivo mi cordial saludo y a su vez me permito comunicarle que se confirma la aprobación del trabajo de titulación modalidad estudio de caso denominado **Análisis de la Gestión Documental del Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo**, del señor **Contreras Maridueña Richard Alexis** portador del número de cédula **1208590982** estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial.

Adicionalmente se informa que culminado el proceso de recopilación de la información el estudiante antes mencionado deberá dejar constancia de la investigación realizada en la Dirección de Talento Humano.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**EVELYN KATERYNE
GUERRERO HARO**

Mgs. Evelyn Guerrero Haro
DIRECTORA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
BABAHOYO.**