



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

### **PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría-CPA**

#### **TÍTULO DEL PROYECTO**

**Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en el  
Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi  
Provincia del Guayas**

**Autor(es): Suarez Contreras Leslie Allison  
Veloz Barroso Verónica Lilibeth**

**Milagro, Septiembre del 2013**

**Ecuador**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de grado presentado por la Señorita Suarez Contreras Leslie Allison y la Señora Veloz Barroso Verónica Lilibeth, para optar el título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoria - CPA, y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

**Milagro, a los 25 días del mes de Septiembre del 2013**

---

**Lcdo. Washington Ávila O., Msc**

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION**

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo de Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 25 días del mes de Septiembre de 2013

---

**Veloz Barroso Verónica Lilibeth**

**C.I. 0919851303**

---

**Suarez Contreras Leslie Allison**

**C.I. 0929134716**

## **CERTIFICACION DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoria –CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

<b>MEMORIA CIENTIFICA</b>	<b>( )</b>
<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>( )</b>
<b>TOTAL</b>	<b>( )</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>( )</b>

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la quiero dedicar a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi padre Edison, por su comprensión y ayuda en todos los momentos. Me ha enseñado a enfrentar las adversidades sin perder la dignidad ni decaer en el intento. Por el soy una persona con valores, con principios, perseverante y empeñosa, y todo ello me lo inculco con un gran amor y sin pedir nada a cambio.

Para mi familia y amigos, que me han apoyado en mi formación profesional y por compartir aquellos momentos de alegría y tristezas.

“La felicidad de la vida consiste en tener una persona a quien amar, algo que hacer y cosas que esperar “

**Leslie Allison Suarez Contreras**

## **DEDICATORIA**

Esta Tesis la dedico principalmente a Dios porque me dio las fuerzas necesarias para culminar una etapa más en mi vida.

A mis padres, Pedro y Celeste porque confiaron en mí y me supieron guiar en todo momento, dándome ejemplos dignos de superación, por eso hoy puedo ver alcanzada mi meta y el orgullo que sintieron en mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

Para mi hijo, Ian, quien con su amor y comprensión ha sido mi soporte para lograr este objetivo; es sin duda alguna, mi referencia en el presente y para el futuro.

Gracias a todos mi amigos y familiares que me apoyaron en el transcurso de mi carrera.

A todos ellos, muchas gracias y que Dios los Bendiga.

**Verónica Lilibeth Veloz Barroso**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a DIOS por guiarme en todo tiempo, dándome sabiduría e inteligencia; a mi padre Edison, mi tía Gardenia (+), mi abuelita Teodora, y a toda mi familia y amigos, que me han incentivado incondicionalmente hasta ahora.

Por ultimo a mi compañera de tesis Lilibeth Veloz porque con nuestra gran amistad hemos alcanzado nuestra meta.

**Leslie Allison Suarez Contreras**

## **AGRADECIMIENTO**

A mí querida madre, Celeste, mi apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria.

A la Universidad Estatal de Milagro, que por medio de sus catedráticos lograron impartir conocimientos que fundaron mi perfil profesional.

A mi amiga Leslie Suarez, quien con su perseverancia y ayuda superamos toda dificultad y ahora podremos ver cristalizado nuestra meta.

Al Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi por permitirnos realizar nuestra Tesis.

Este proyecto es el resultado de lo que Dios me ha dado.

**Verónica Lilibeth Veloz Barroso**

## **CESION DE DERECHOS DE AUTOR**

Máster

Jaime Orozco

Rector de la Universidad Estatal Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega, de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo; realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas.

**Milagro, 25 de Septiembre del 2013**

---

**Veloz Barroso Verónica Lilibeth**

**C.I. 0919851303**

---

**Suarez Contreras Leslie Allison**

**C. I. 0929134716**

## ÍNDICE GENERAL

### PÁGINAS PRELIMINARES

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION .....	ii
CERTIFICACION DE LA DEFENSA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv, v
AGRADECIMIENTO.....	vi, vii
CESION DE DERECHOS DE AUTOR.....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

### TEXTO

INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema .....	5
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 Objetivo General .....	6
1.2.2 Objetivos Específicos .....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO REFERENCIAL .....	8
2.1 MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	12
2.1.3 Fundamentación.....	14
2.1.3.1 Fundamentación Científica.....	14

2.2 Marco Legal.....	22
2.3 Marco Conceptual .....	26
<b>2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>28</b>
2.4.1 Hipótesis General.....	28
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	28
2.4.3 Declaración de las Variables .....	29
2.4.4 Operacionalización de las Variables .....	30
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....</b>	<b>31</b>
3.1.1 Según su finalidad.....	31
3.1.2 Según su objetivo gnoseológico.....	31
3.1.3 Según su contexto.....	32
3.1.4 Según el control de las variables.....	32
3.1.5 Según la orientación temporal.....	32
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....</b>	<b>33</b>
3.2.1 Característica de la población .....	33
3.2.2 Delimitación de la población.....	33
3.2.3 Tipo de muestra .....	34
3.2.4 Tamaño de la muestra .....	34
3.2.5 Proceso de Selección.....	35
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....</b>	<b>35</b>
3.3.1 Métodos Teóricos.....	35
3.3.2 Métodos Empíricos.....	37
3.3.3 Instrumentos de Investigación.....	37
3.3.4 El tratamiento Estadístico de la Información .....	39
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>40</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	40
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ...	62
4.3 RESULTADOS.....	63
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	65
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>66</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>66</b>
5.1. TEMA .....	66

5.2 FUNDAMENTACIÓN .....	67
5.3 JUSTIFICACIÓN .....	69
5.4 OBJETIVOS .....	70
5.4.1 Objetivo General .....	70
5.4.2 Objetivos Específicos .....	70
5.4.3 UBICACIÓN .....	70
5.6 FACTIBILIDAD .....	72
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA .....	73
5.7.1 Actividades .....	105
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero .....	107
5.7.3 Impacto .....	108
5.7.4 Cronograma .....	109
5.7.5 Lineamientos para Evaluar la Propuesta.....	109
<b>CONCLUSIONES</b> .....	110
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	111
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	112
<b>ANEXOS</b> .....	113

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 1</b>	
Simbología descripción .....	21
<b>Cuadro N° 2</b>	
Declaración de las Variables .....	29
<b>Cuadro N° 3</b>	
Operacionalización de las Variables .....	30
<b>Cuadro N° 4</b>	
Tiempo de realización de trámites.....	41
<b>Cuadro N° 5</b>	
Procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad .....	42
<b>Cuadro N° 6</b>	
Cambio de administrador en el Registro de la Propiedad .....	43
<b>Cuadro N° 7</b>	
Personal competente .....	44
<b>Cuadro N° 8</b>	
Calidad del personal del Registro de la Propiedad.....	45

<b>Cuadro N° 9</b>	
La atención de los servidores del Registro de la Propiedad.....	46
<b>Cuadro N° 10</b>	
Los horarios de atención de los servidores del Registro de la Propiedad .....	47
<b>Cuadro N° 11</b>	
Los espacios de atención al cliente.....	48
<b>Cuadro N° 12</b>	
Años de labores en la Institución.....	49
<b>Cuadro N° 13</b>	
Conocimiento de Misión y Visión.....	50
<b>Cuadro N° 14</b>	
Conocimiento del Organigrama.....	51
<b>Cuadro N° 15</b>	
Nivel de educación de los servidores .....	52
<b>Cuadro N° 16</b>	
Funciones de los servidores de acuerdo a su contrato .....	53
<b>Cuadro N° 17</b>	
Proceso de selección del personal.....	54
<b>Cuadro N° 18</b>	
Capacitación del personal .....	55
<b>Cuadro N° 19</b>	
Invertir en capacitación .....	56
<b>Cuadro N° 20</b>	
Calidad de los procesos en el Registro Mercantil.....	57
<b>Cuadro N° 21</b>	
Elaboración de Reglamento por Procesos en el Registro Mercantil.....	58
<b>Cuadro N° 22</b>	
Comunicación laboral.....	59
<b>Cuadro N° 23</b>	
Fomento del trabajo en equipo.....	60
<b>Cuadro N° 24</b>	
Area de trabajo.....	61
<b>Cuadro N° 25</b>	
Verificación de Hipótesis .....	65

<b>Cuadro N° 26</b>	
Proceso de Gestión Pública .....	77
<b>Cuadro N° 27</b>	
Capacitación al Servidor .....	105
<b>Cuadro N° 28</b>	
Recursos, Análisis Financiero .....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1</b>	
Primer libro del Registro en el Ecuador.....	9
<b>Figura N° 2</b>	
Registro de la Propiedad de Quito .....	10
<b>Figura N° 3</b>	
Registro de la Propiedad de Loja .....	11
<b>Figura N° 4</b>	
Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi .....	12
<b>Figura N° 5</b>	
Primer libro del Registro de la Propiedad de San Jacinto de Yaguachi .....	12
<b>Figura N° 6</b>	
Procesos .....	14
<b>Figura N° 7</b>	
Tiempo de realización de trámites.....	41
<b>Figura N° 8</b>	
Procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad .....	42
<b>Figura N° 9</b>	
Cambio de administrador en el Registro de la Propiedad .....	43
<b>Figura N° 10</b>	
Persona Competente .....	44
<b>Figura N° 11</b>	
Calidad del personal del Registro de la Propiedad.....	45
<b>Figura N° 12</b>	
La atención de los servidores del Registro de la Propiedad.....	46
<b>Figura N° 13</b>	
Los horarios de atención de los servidores del Registro de la Propiedad .....	47

<b>Figura N° 14</b>	
Los espacios de atención al cliente.....	48
<b>Figura N° 15</b>	
Años de labores en la Institución.....	49
<b>Figura N° 16</b>	
Conocimiento de la Misión y Visión.....	50
<b>Figura N° 17</b>	
Conocimiento del Organigrama.....	51
<b>Figura N° 18</b>	
Nivel de educación de los servidores .....	52
<b>Figura N° 19</b>	
Funciones de los servidores de acuerdo a su contrato .....	53
<b>Figura N° 20</b>	
Proceso de selección del personal.....	54
<b>Figura N° 21</b>	
Capacitación del personal .....	55
<b>Figura N° 22</b>	
Invertir en capacitación .....	56
<b>Figura N° 23</b>	
Calidad de los procesos en el Registro Mercantil.....	57
<b>Figura N° 24</b>	
Elaboración de reglamento por procesos en el Registro Mercantil .....	58
<b>Figura N° 25</b>	
Comunicación laboral.....	59
<b>Figura N° 26</b>	
Fomentar de trabajo en equipo .....	60
<b>Figura N° 27</b>	
Area de Trabajo.....	61
<b>Figura N° 28</b>	
Porcentaje de respuestas de encuestas a usuarios .....	63
<b>Figura N° 29</b>	
Porcentaje de respuestas de encuestas a servidores .....	64
<b>Figura N° 30</b>	
Mapa de la Ubicación y Recorrido.....	71

<b>Figura N° 31</b>	
Servidor Publico .....	74
<b>Figura N° 32</b>	
Actitud del servidor público.....	74
<b>Figura N° 33</b>	
Satisfacción al usuario .....	75
<b>Figura N° 34</b>	
Atención al usuario.....	75
<b>Figura N° 35</b>	
Cadena de Valor del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi .....	87
<b>Figura N° 36</b>	
Mapa de Procesos del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi .....	88
<b>Figura N° 37</b>	
Mapa de Relacionamiento Interinstitucional del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi .....	89
<b>Figura N° 38</b>	
Organigrama de la Estructura Orgánica del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi .....	90
<b>Figura N° 39</b>	
Impacto .....	108
<b>Figura N° 40</b>	
Cronograma .....	109

## RESUMEN

Primer Capítulo: Consiste específicamente en el planteamiento del problema y la evaluación del mismo, lo cual nos permite darnos cuenta la importancia de un estatuto orgánico en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas, donde se han establecido los objetivos generales y específicos que abarcan los logros y beneficios que pretendemos alcanzar con el desarrollo del mismo. La justificación nos explica el porqué de nuestro proyecto la importancia y seriedad ya que esto nos ayuda al crecimiento socioeconómico de nuestra sociedad.

Segundo Capítulo: Se expone el Marco Teórico, que se relaciona con temas en base de las variables, la fundamentación teórica, definición de cada una de las variables, la fundamentación pedagógica y filosófica, en el Marco Conceptual se expresan los términos usados en la investigación, redactamos las hipótesis, declaramos las variables y por último la Operacionalización de las variables.

Tercer Capítulo: Aquí se redacta el Marco Metodológico, que significa la modalidad y perspectiva de la investigación, la población y la muestra, características de la población, delimitación de la población, tipo y tamaño de la muestra, métodos, técnicas e instrumento de la investigación.

Cuarto Capítulo: Describe el Análisis e Interpretación de Resultados, se presentan los resultados obtenidos en el tipo de investigación desarrollado.

Quinto Capítulo: Se efectúa la Propuesta, es la solución posible a un problema, cuyo propósito es de satisfacer la necesidad de una institución, fundamentación, justificación, los objetivos, la ubicación, factibilidad, descripción, recursos, análisis financiero e impacto.

## **ABSTRACT**

First chapter: consists specifically in the problem statement and the evaluation of it, which makes us realize the importance of an organic statute in property registration Yaguachi San Jacinto Guayas Province. Where is set the objectives and targets covering the achievements and benefits to achieve with the development. Justification explains why our project the importance and seriousness because this helps us to socio-economic growth of our society.

Second chapter: We present the theoretical framework, which relates to issues on the basis of the variables, the theoretical foundation, definition of each of the variables, the pedagogical and philosophical foundation in the Framework are expressed terms used in research we wrote the hypotheses, we declare the variables and finally the operationalization of the variables.

Third Chapter: Here is drawn methodological framework, which means the method and research perspective, the population and sample, population characteristics, population definition, type and size of the sample, methods, techniques and instrument research.

Fourth chapter describes the Analysis and Interpretation of Results, we present the results obtained in the type of research developed.

Fifth Chapter: Proposal is made, is the possible solution to a problem, which aims to meet the need of an institution, foundation, rationale, objectives, location, feasibility, description, resources, financial and impact analysis.

## INTRODUCCION

En el año de 1826, se crea los Registros de la Propiedad de la ciudad de Quito, Guayaquil, y Cuenca; como oficinas dedicadas a las inscripciones de inmuebles, hipotecas y demás gravámenes.

En 1860 se diseña el cargo de anotador en los Registros de la Propiedad a nivel nacional, pero en el año 1869 se implementa un reglamento el cual comienza a ejecutarse en 1870, indicando que todas las personas que laboraban, como anotador eran contratados por el municipio de cada ciudad.

Después de haber pasado un siglo, se implementa una ley para la institución y sus colaboradores los cuales, son considerados por la Corte Superior.

Los Registros creados en todo el país, eran administrados de manera diferente la una con la otra y de distintas visiones, además la inversión que se realizaba en la mayoría de las ciudades era de forma egoísta, a pesar de los grandes réditos económicos que la facturación producía por los servicios.

“A partir del 11 de julio del 2011 mediante, Ordenanza promulgada en el Registro Oficial número 425 cambia su organización y funcionamiento y se constituye en un organismo público”<sup>1</sup>.

“La nueva institución llamada Registro de la Propiedad, como organismo desconcentrado, adscrito al GAD, busca brindar a la ciudadanía un mejor servicio basado en los principios de calidad y calidez, de modo que se consolide como un modelo de gestión que permita al usuario acceder a la información requerida de manera clara, concreta y eficaz”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>BRAZALES JIMENEZ, Andrea: *Registro de la Propiedad*, <http://www.latarde.com.ec/2013/03/06>

<sup>2</sup>BRAZALES JIMENEZ, Andrea: *Registro de la Propiedad*, <http://www.latarde.com.ec/2013/03/06>

El Registro de la Propiedad del cantón San Jacinto de Yaguachi fue creado en esta ciudad porque hubo necesidad de esta entidad para que consten todos los inmuebles ubicados dentro del perímetro urbano del naciente Cantón.

En la actualidad este Registro superficialmente aparenta estar todo regulado, internamente los empleados necesitan de un orden más adecuado para poder llevar a cabo su tarea de forma eficaz.

Nuestra investigación busca la manera de que los servidores de este Registro ubicado en el cantón San Jacinto de Yaguachi cuenten con una estructura de procesos, siendo a través de la elaboración de un manual de técnicas, para obtener eficacia en las labores que realizan.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematicación**

La descoordinación de labores del personal de una empresa o institución complica el correcto funcionamiento de la misma, estancando el cumplimiento de sus objetivos.

En Ecuador la falta de coordinación entre departamentos en algunas entidades tanto del sector público como privado ha sido causado por la inexistencia o no diseño reglamentos de procesos y manuales de funciones.

Entre estas instituciones encontramos a los Registros de la Propiedad los cuales también están inmersos a estas dificultades laborales. A nivel nacional estos organismos, se encontraban regulados por la Función Judicial, luego por el Consejo de la Judicatura el cual designaba al Registrador.

Los actos registrales y controles pertenecían a la Función Judicial, pero estos se manejaban de forma privada, lo que conllevaba que estos ingresos pertenezcan al Registrador de turno.

Con la aprobación de la nueva Constitución de la República del Ecuador aprobada en Referéndum por el pueblo ecuatoriano en el año 2008 que en su Art. 265 dispone que el sistema público del Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre el ejecutivo y las Municipalidades.

En la Provincia del Guayas existen 20 dependencias registrales entre los cuales encontramos al Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

El actual campo de acción de este Registro de la Propiedad es muy amplio captando inscripciones de escrituras, certificados para operaciones bancarias y de gravámenes, hipotecas, prendas agrícolas, industriales y mercantiles, demandas y sentencias, fianzas personales, embargos, matrículas de comercio, inscripciones voluntarias, de vehículos, y hasta separaciones conyugales; además es de competencia la parte Mercantil por lo que atiende la inscripción de constituciones de compañías y oficinas estatales, arrendamiento, prohibiciones de enajenar bienes, etc.

En el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, se observa una inadecuada segregación de funciones departamentales; provocando incumplimiento de tareas encomendadas y pérdida de tiempo de la gestión de la entidad.

Se trabaja en torno a una Organización vertical por funciones, lo que conlleva a que cada departamento se centre en una sola función; generando lentitud más aun cuando un departamento desea interactuar con otro.

Los servidores no tienen consignadas funciones específicas para realizar su trabajo, dando como resultado una responsabilidad fragmentada de las tareas emprendidas debido al bajo valor agregado por parte de los trabajadores quienes no conocen que son parte importante de un “todo” (proceso) y no de una sola función.

A esto se le suma la inexistencia de un personal adecuado a este organismo, dando como consecuencia la no satisfacción oportuna a los clientes, que acuden diariamente a esta institución pública tal cual lo enmarca la misión institucional del Registro de la Propiedad y Mercantil.

Las expectativas que se requiere para mejorar la coordinación de las labores del personal del Registro de la Propiedad, consiste en establecer un instrumento técnico que permita mejorar la calidad productiva y competitiva de los servicios públicos.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: San Jacinto de Yaguachi

Sector: Urbano

Área: Procesos

Aspecto: Creación de Estatuto.

Tema: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en el Registro de Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

### **1.1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo afecta la descoordinación de labores, en el personal del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿De qué forma afecta la responsabilidad fragmentada de tareas en los servidores del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi?

¿De qué manera influye la inexistencia de un personal adecuado en esta institución?

¿De qué forma afecta la inadecuada segregación de funciones en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi?

¿Cómo afecta los trabajos ineficaces en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi a los usuarios externos?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Creación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la incidencia de la descoordinación en las labores del personal del Registro de la propiedad Cantón Yaguachi en la satisfacción del cliente

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Identificar las fallas que se están generando en los trabajadores de cada departamento.
- ❖ Estudiar cuales son las razones porque los trabajadores del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi aportan poco valor agregado en sus tareas cotidianas.
- ❖ Identificar las causas del porque la institución no cuenta con suficiente personal.
- ❖ Conocer los factores que afectan al no cumplimiento de tareas en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación surgió a través de diversos problemas detectados con las personas que se encuentran trabajando en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi (Provincia del Guayas) donde es muy común observar la desorganización; lo que está generando una ineficiencia en esta institución.

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi de la Provincia del Guayas, cuenta con una estructura organización vertical; consecuencia de haber sido una entidad privada desde hace muchos años atrás.

Según la Constitución de la República del Ecuador vigente, en su Art. 265 dispone que: “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el gobierno central y las municipalidades, a partir del mes de octubre de 2008.

El Registro de la Propiedad pasó de ser un ente privado a un ente público, administrado conjuntamente entre las municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP).

Pero existe una irregularidad en los servidores porque no cuentan con funciones específicas, lo que ocasiona repeticiones en sus labores diarias conllevando a pérdida de tiempo, quienes al no tener un orgánico por procesos; desconocen sus actividades específicas y perfil del cargo, resultando un bajo nivel a las peticiones de los usuarios repercutiendo la calidad de servicio de este Registro.

Estas falencias detectadas las obtuvimos a través de una entrevista con el Ingeniero Simón Jara el cual desempeña el cargo de Coordinador Administrativo Contador en el Registro de la Propiedad, adquiriendo información relevante para realizar la propuesta del presente proyecto.

Posteriormente se seguirá realizando los respectivos análisis e interpretaciones de la propuesta con el fin de aportar de forma eficaz el mejor desarrollo de la entidad y obtener calidad de servicios ante los usuarios.

Para darle credibilidad a este trabajo se realizará investigaciones bibliográficas, entrevistas, encuestas, periódicos, revistas etc., con el fin de obtener información veraz, que fundamente el marco teórico de este estudio. Con todo esto se pretende cubrir con las expectativas de este trabajo de investigación, el mismo que es un requisito previo a la obtención de nuestro título de tercer nivel, así mismo se espera que este estudio sirva de apoyo para mejorar la estructura organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Según el Registro de la Propiedad de Ibarra menciona que: “Junto a la conquista española, vino a América, la necesidad de establecer un ordenamiento jurídico registral que permitía a los europeos ir demarcando sus dominios y el reparto de la riqueza a medida que avanzaba la ocupación de nuevas tierras, y todo esto tuvo su origen en un mandato del Rey, quien bajo pena de nulidad, exigía que todas las prebendas obtenidas o dádivas inmobiliarias debían ser presentadas ante los Contadores mayores y estos a su vez debían tomar razón en sus libros, esta orden real bien podría ser comparada hoy en día con lo que nosotros conocemos como inscripción registral obligatoria.

Pero esta orden real tuvo una fuerte evolución por las exigencias sociales dando paso a una evolución al derecho inmobiliario. Por centurias las transferencias de dominio y sus limitaciones, sobre todo, las acciones hipotecarias, fueron manejadas de esa manera, y muy a pesar de la influencia del Derecho Romano en el mundo, la visión española tuvo mucho influjo en nuestro ordenamiento jurídico, en lo que a derecho registral se refiere.

Recordando que no existe un Estado civilizado en el mundo, en el que la propiedad privada no esté regulada para su legal uso, goce y libre disposición por parte de su dueño, en nuestro país también existen regulaciones jurídicas que enmarcan la actividad inmobiliaria.

Según datos históricos, según lo describe el Dr. Héctor F. Orbe, en su libro "Derecho Registral Contemporáneo", en Ecuador, la normativa reglamentaria aparece a mitad de la segunda mitad del siglo decimonoveno, tiempo después se estructuró la Primera Ley de Registro de bienes Raíces.

Bien podríamos afirmar que a partir del año de 1800, se derogan las normas registrales gran colombianas, y nace la necesidad de empezar a llevar un registro escrito en donde conste la existencia de las propiedades inmuebles y que se determine quiénes son sus dueños, especificando ubicación, medidas, linderos, limitaciones de dominio y los traspasos que hayan sufrido.



**Figura 1:** Primer libro del Registro en el Ecuador

No existe realmente un dato exacto que pueda determinar la fecha puntual de cuando empezaron a funcionar las Registradurías de la Propiedad en el Ecuador, pues se han recopilado datos históricos de la existencia "Ley de Registro de Inscripciones" en 1960, de un "Reglamento de Inscripciones o Registros" en 1970, entre otros pero en lo que sí coinciden los historiadores jurídicos que por tradición oral se conoce que sus inicios se dan con la existencia de los "Anotadores", personajes instruidos de la antigüedad embestidos de poder público para llevar Registros de las Propiedades inmuebles y de sus dueños, paralelamente a esto existían los "Escribanos" como una primera versión oficial de los funcionarios que actualmente conocemos como notarios públicos".<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE IBARRA: *Antecedentes Históricos*[http://www.registropropiedadibarra.gob.ec/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=68&Itemid=189](http://www.registropropiedadibarra.gob.ec/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=189)

De acuerdo al Registro de la Propiedad de Cuenca:” A principios de Siglo XI surgió una emancipación política en todos los países de América Latina, provocando que todos los Estados elaboren su propia legislación dando como resultado una confusión de leyes”<sup>4</sup>

Según Jaime Villalva Plaza: “Debido a estos dilemas Simón Bolívar informa con un decreto a la Audiencia de Quito que en ese tiempo formaba parte de la Gran Colombia la cual trataba de la creación de una oficina, dedicada a las inscripciones de propiedades”<sup>5</sup>

Por lo que la Legislación Inmobiliaria Registral llega a formarse en el Ecuador en el año 1828, siendo como primicia en estos registros las transacciones que se efectuaron entre José Antonio Monroy y Juan Javier de Aguirre.

Plaza, Norma comenta que :”A fines del año 1825 se creó el primer Registro de la Propiedad en la ciudad de Guayaquil, pero comenzó a funcionar el 20 de Abril de 1826 constando oficialmente en el acta de CABILDO DE Guayaquil tomo XXXI”<sup>6</sup>

Jorge Egas :”Después de un cierto periodo decidieron independizar al Registro de la Propiedad creando en el año 1974 varias oficinas de Registros Mercantiles en las ciudades de Guayaquil y Quito, a partir del 24 de Julio del año 1975 las instalaciones fueron en Ambato, Riobamba, Loja, Machala, Babahoyo y Santo Domingo”<sup>7</sup>.



**Figura 2:** Registro de la Propiedad de Quito

<sup>4</sup>REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE CUENCA: *Historia de los Registros*, Cuenca, 2010.

<sup>5</sup>VILLALVA PLAZA, Jaime: *Ciento Cincuenta Años de Legislación Inmobiliaria Registral del Ecuador*, Guayaquil, 2013.

<sup>6</sup>PLAZA DE GARCIA, Norma: *Derecho Registral Mercantil*, Guayaquil, 2007."Idem"

<sup>7</sup>EGAS PEÑA, Jorge: *El Registro Mercantil*, <http://www.revistajuridicaonline.com/index>

Según Plaza, Norma :”El Registro de la Propiedad en la actualidad se lo conoce como una subordinación pública, descentralizado, con autonomía registral y administrativa, lo cual ha generado un interés excepcional en nuestro País, esta sistemática existente se esparce en cuatro cuerpos legales los cuales conforman el ordenamiento jurídico ecuatoriano: La constitución de la República del Ecuador (CRE), el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos ( LEY SINARDAP), y la Ley de Registro que data del año 1966”.<sup>8</sup>

Debido a estas normas se puede conocer el pasado y presente de los Registros de la Propiedad, considerando la Constitución de la República del año 2008, por lo cual podemos decir en la actualidad que el nuevo sistema de Registro se lo puede analizar y comprender de una forma correcta.



**Figura 3:** Registro de la Propiedad de Loja

En el Cantón San Jacinto de Yaguachi, se puede observar el primer registro de inscripción que fue en el dieciséis de enero del 1919 y fue una venta a favor del Sr. Jacinto Aragone lo que nos hace ver que en esta ciudad ya se cumplen 94 años de vida registral.

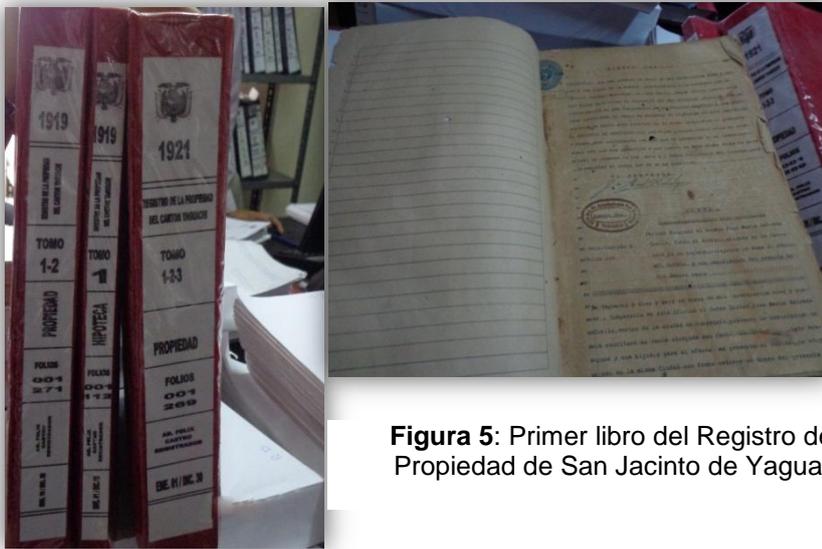
La cifra exacta de cuantos incriptores han ejercido en esta dependencia no se conoce.

---

<sup>8</sup>PLAZA DE GARCIA, Norma: *Derecho Registral Mercantil*, Guayaquil, 2007. "Idem"

Actualmente se cuenta con 5000 libros empastados

**Figura 4:** Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi



**Figura 5:** Primer libro del Registro de la Propiedad de San Jacinto de Yaguachi

### 2.1.2 Antecedentes Referenciales

**TEMA:** Modelo Integral del Registro Público de la Propiedad

**PUBLICACION:** 2009

Este trabajo se lo realizo con el objetivo de que todos los Registros de la Propiedad cuenten con una estructura organización, modelo que tiene como propósito la eficiencia y eficacia en cada tarea asignada. Una estructura orgánica garantiza:

- ❖ seguridad jurídica
- ❖ Riesgo minimizado en operaciones con inmuebles
- ❖ Servicios registrales para los usuarios con rapidez
- ❖ Operación registral con mejor calidad en los servicios.

Según esta investigación realizada en el año 2009; la implementación de un modelo de estructura se basa a las experiencias exitosas en otros registros a nivel nacional e internacional, pero sin descartar los problemas detectados en proyectos anteriores.

**TEMA:** “Tecnologías de la Información aplicadas al Derecho Inmobiliario Registral Jurídico”

**AUTOR:** Ana Elizabeth Chiriboga

**PUBLICACION:** 2010

“Los archivos de esta dependencia oficial registran documentación desde hace muchos años atrás, sin que se pueda asegurar en que año se instaló el primer Registro de la Propiedad en nuestro país. Se sabe que para ese entonces García Moreno era Presidente de la República y puede deberse a su gestión administrativa la instalación de la primera oficina con funciones específicas”.

El actual campo de acción del Registro de la Propiedad es muy amplio registrando inscripciones de escrituras, certificados para operaciones bancarias y de gravámenes, hipotecas, prendas agrícolas, industriales y mercantiles.

Demandas y sentencias, fianzas personales, embargos, matrículas de comercio, inscripciones voluntarias, de vehículos, y hasta separaciones conyugales; atiende así mismo constituciones de compañías y oficinas estatales, arrendamiento, prohibiciones de enajenar bienes, etc.

**TEMA:** “Estructuración de políticas y procedimientos de manual del funciones para la realización de eventos de la CIDE del cantón Duran”

**AUTORES:** Naranjo KeanchongMiossotty Katherine y Flores Vera Ingrid Leonesa

**PUBLICACION:** 2012

Este estudio se lo realizo con el objetivo de identificar cuáles son las causas que se conlleva al no contar con un manual de funciones dando como resultado un personal insatisfecho, y provocando malestar en los usuarios que acuden a dicho lugar.

Además la falta de personal en la parte operativa origina la carga de funciones del personal administrativo, generando así inconformidad por parte del equipo de trabajo, situación que debe cubrirse para evitar un ambiente hostil en el área laboral.

**TEMA:** "Análisis de las funciones del talento humano de la empresa "Davibar" distribuidora avícola Barsallo de la parroquia Torata, cantón Santa Rosa y diseño de un manual de funciones"

**AUTORES:** Jemina Mabel Carreño Murillo, Cinthya Valeria Requena Cruz, y Ángel Michael Reyes González

**PUBLICACION:** 2012

Este trabajo se lo realizo para emendar las deficiencias que presenta el talento humano de la empresa Davibar la misma que se dedica a la comercialización de pollos faenados.

Este inconveniente que enfrenta esta empresa es debido a que no cuentan con un manual de funciones por lo que su administración es ineficiente lo que impide actualmente crecer eficientemente el nivel de sus ingresos.

### 2.1.3 Fundamentación

#### 2.1.3.1 Fundamentación científica

##### Qué es un Proceso:

Se entiende cualquier actitud o grupo de actividades que emplea un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno de esta manera todas las actividades presentes en desarrollo de un proceso deben tener un propósito común orientado a la satisfacción de la necesidad del cliente.<sup>9</sup>



**Figura 6:** Procesos

<sup>9</sup> James Harrington H. Mejoramiento de los procesos de la empresa Mc.Graw –Hill 2000 página 67

## **Elementos de un Proceso**

**Misión:** Determina el fin para el cual fue concebido, en relación directa con los objetivos del mismo

**Entrada:** Pueden ser tangibles o intangibles y son los insumos para realizar el servicio (equipos, información, materiales, componentes, energía, etc.)

**Transformación:** Es el conjunto de actividades y tareas que recibiendo una entrada, se le agrega valor y forma una salida para el usuario, el cual puede ser interno o externo.

**Salida:** Es el producto o servicio final generado de un proceso, para el usuario.

**Controles:** Sistemas de medidas que mediante la generación de datos, permiten analizar y comprobar el desempeño de los procesos

**Recursos:** Compuesto por el apoyo económico, humano, logístico, tecnológico y de infraestructura que interactúa en distintas relaciones dentro de la organización.

**Límites de Proceso:** Son las entradas requeridas, las salidas generadas, y los recursos relacionados y se definen por el alcance de las actividades incluidas.

Según la opinión de la Gobernación Magdalena comenta: “Los procesos se los creo con el propósito de planificar actividades, tanto con las personas y recursos materiales, buscando estrategia para obtener trabajos eficaces, es decir con un valor agregado que aporta cada una, de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas, desarrollando funciones de acuerdo con su estructura orgánica”<sup>10</sup>

De acuerdo al Registro de Pedro Moncayo: “Los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios de soporte para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismo, viabilizando la gestión institucional”.<sup>11</sup>

Una de las Misiones , atribuciones y responsabilidad de los directivos de este Registro es Inscribir los actos, contratos y resoluciones judiciales o administrativas que afecten a la propiedad y a otros derechos sobre bienes inmuebles de los

---

<sup>10</sup>GOBERNACION DEL MAGDALENA: *Manual de Procesos y Procedimientos*, <http://www.magdalena.gov.co/>

<sup>11</sup>REGISTRO DE LA PROPIEDAD PEDRO MONCAYO: *Historia del Registro Pedro Moncayo*, <http://registrodelapropiedadpedromoncayo.gob.ec/>

usuarios de este cantón, bajo criterios de efectividad, gestionando adecuadamente los recursos humanos, financieros y materiales.

Y sus responsabilidades son:

- ❖ Ejercer la representación del Registro de la propiedad
- ❖ Definir las políticas, directrices y resoluciones para la planificación, dirección, organización, dirección y control del Registro de la Propiedad.
- ❖ Formular el Plan Estratégico institucional y disponer su ejecución, seguimiento y evaluación;
- ❖ Dirigir, aprobar y poner en ejecución la programación de las actividades institucionales, preparada por las diferentes unidades que conforman la Estructura Orgánica por Procesos;
- ❖ Aprobar los planes de fortalecimiento institucional, reglamentos internos, manuales de procesos y la estructura organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil;
- ❖ Aprobar los planes, programas y presupuesto anual institucional;
- ❖ Suscribir y aprobar todo acto administrativo, normativo y metodológico relacionado con el Registro de la Propiedad
- ❖ Celebrar convenios y acuerdos de colaboración, contratos y actos jurídicos que sean indispensables para el cumplimiento de la gestión institucional;
- ❖ Aprobar el plan anual de capacitación, que conlleve una constante superación, tecnificación y perfeccionamiento del talento humano del Registro.

## **DE LOS COMPONENTES DEL PROCESO DE DISEÑO DE REGLAMENTO O ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.<sup>12</sup>**

Art. 10.- El proceso de diseño de reglamento o estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos está integrado por:

- Portafolio de productos.
- Cadena de valor.
- Estructura orgánica.
- Procesos.

Art. 11.- Portafolio de productos.- Constituye el conjunto integrado de productos que la institución ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

El portafolio de productos está integrado por:

1. Productos primarios.
2. Productos secundarios.

### **1. PRODUCTOS PRIMARIOS**

Son aquellos productos que desarrollan las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, en cumplimiento de su normativa legal de creación, misión y de aquella que la complementa, con la finalidad de satisfacer a sus clientes externos.

El levantamiento de los productos primarios comprende las siguientes fases:

- ❖ 1.1 Investigación.
- ❖ 1.2 Validación.

1.1 INVESTIGACIONEsta fase consiste en identificar los productos primarios, a través del análisis de la base legal de Constitución institucional, leyes conexas y del direccionamiento estratégico.

---

<sup>12</sup>Norma Técnica De Diseño De Reglamentos O Estatutos Orgánicos De Gestión Organizacional Por Procesos. Registro Oficial N°

251.<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registrosoficiales/2006/abril/code/18585/registro-oficial-17-de-abril-del-2006>

Base legal de constitución institucional y leyes conexas.- Se considera base legal a todas las disposiciones legales que tengan relación con la creación de la entidad, con la cual se procede a la revisión del contenido de cada artículo y se identifica el ámbito de acción reflejado en productos.

De este análisis se obtendrá un primer inventario de productos, cada uno de ellos con su respectiva base legal.

Direccionamiento estratégico.- Orienta a la institución, para elaborar productos estratégicos que permitan alcanzar los objetivos y el máximo desempeño institucional. Contiene varios elementos, entre otros se encuentran la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, los mismos que servirán para obtener productos, usuarios y prioridades.

Los productos obtenidos a través del direccionamiento estratégico, son aquellos que no constan expresamente en la base legal, pero que sirven para viabilizar el desarrollo de la gestión institucional. Este segundo inventario de productos técnicos, se alinean con la misión y completan el inventario general.

1.2. VALIDACION.-La segunda fase consiste en revisar, depurar y consensuar el inventario general de productos antes obtenidos; con esto se pretende verificar la importancia y asegurar su consistencia a través de:

Revisión del inventario general de productos a fin de identificar duplicaciones de los mismos y realizar ajustes de tal manera que todos los productos tengan la connotación de ser tangibles y/o denoten resultado.

Socialización del inventario, con el propósito de que el listado de productos sea consensuado y permita la eliminación, fusión o incorporación de productos.

De esta forma se obtiene el Portafolio de Productos Primarios, es decir de aquellos que agregan valor al cliente externo.

## 2. PRODUCTOS SECUNDARIOS

Los productos secundarios se generan en el nivel de apoyo y asesoría, pues su naturaleza no cambia y siempre se encargan de facilitar la entrega de recursos y prestación de servicios para el normal desarrollo de la gestión interna; por lo tanto,

es necesario estandarizarlos, considerando los productos básicos que se deben elaborar en dichos niveles, sin que esto signifique que las organizaciones deban limitar la generación de productos, sino más bien, ampliar su portafolio, de acuerdo a las necesidades institucionales. De esta manera, se define el portafolio de productos de los procesos habilitantes.

## ESTANDARIZACION DE PRODUCTOS SECUNDARIOS

Art. 12.- Cadena de valor institucional.- La cadena de valor es la representación gráfica de las macro actividades estratégicas relevantes de una institución. Se define del análisis realizado a los productos primarios, sin que esto represente necesariamente que son unidades administrativas, sino que identifica el aporte de valor de las macro actividades que permiten el cumplimiento de la misión institucional.

Lo primero que se debe hacer, es proceder a organizar y ordenar el portafolio de productos primarios de acuerdo al grado de contribución que éstos aportan en el cumplimiento de la misión institucional. De esta manera se obtienen varios grupos de productos a los cuales se les identificará con el nombre de la macro actividad que éstos representan en relación con la misión institucional y deben tener un enfoque sistémico, secuencial, ordenamiento lógico y con visión al cliente externo.

Con estos insumos se elabora la cadena de valor, con la finalidad de estructurar a la organización de tal manera que represente un cambio radical en la forma de operar, incorporando así un nuevo sistema de gestión.

Art. 13.- Diseño de la estructura orgánica.- Para el diseño de la estructura orgánica se deben considerar y analizar los siguientes componentes:

1. Unidades administrativas.
2. Niveles jerárquicos.
3. Líneas de autoridad y responsabilidad.
4. Organigrama estructural.

1. Unidades administrativas.- Una estructura organizacional puede estar conformada por direcciones y departamentos a los cuales se denominarán unidades administrativas.

La identificación o estructuración de las unidades administrativas dependerá de las necesidades de la organización, basadas en la misión, visión y productos institucionales; por lo tanto, estas unidades deben estar claramente definidas y justificadas mediante informes técnicos, los mismos que deberán reflejar la optimización del funcionamiento de la organización así como de sus procesos internos.

Determinado el portafolio de productos y la cadena de valor institucional se debe proceder a:

Identificar las unidades administrativas, considerando su interrelacionamiento con toda la organización; es decir, fundamentando su estructuración en la misión o propósito duradero que va a cumplir dentro de la organización y que la distingue de las demás y en la generación de productos que fortalezcan la gestión institucional.

Considerar que para la estructuración de los niveles de apoyo y asesoría, se tomarán los insumos establecidos en la estandarización de los productos básicos, que permitirán objetivamente estructurar las unidades administrativas de conformidad con las necesidades técnicas de la institución. Para ello, se deben considerar los principios de racionalidad y consistencia del tamaño óptimo de las organizaciones, generando estructuras livianas y flexibles que viabilicen el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión pública.

Definición del nombre de la unidad administrativa, para lo cual se debe considerar denominaciones que sugieran y guarden coherencia con los productos generados dentro de ella.

2. Niveles jerárquicos.- La jerarquía administrativa se refiere al número de niveles de administración que adopta una organización, para garantizar la realización de sus productos y en consecuencia, el alcance de sus objetivos.

En este sentido se consideran cuatro niveles jerárquicos:

- Directivo
- Asesor
- Apoyo
- Operativo

Directivo.- Es el encargado de direccionar a la organización para el cumplimiento de su misión.

Asesor.- Es el encargado de proporcionar asesoría o asistencia técnica específica, para la toma de decisiones y la solución de problemas organizacionales.

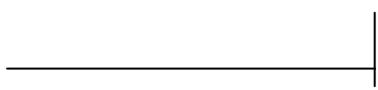
Apoyo.- Es el encargado de proporcionar apoyo administrativo y logístico, entregando oportunamente recursos a la organización y permitiéndole alcanzar sus objetivos.

Operativo.- Es el encargado de la ejecución de los productos que están directamente relacionados con el cliente externo.

3. Líneas de autoridad y responsabilidad.- Es el canal formal que define la autoridad y responsabilidad desde el más alto nivel hasta la base de la organización y viceversa; es el nexo entre todas las posiciones o niveles organizacionales.

Para ello se especificará claramente la interrelación que existe entre las personas, unidades y la organización, indicando la dependencia, responsabilidad y dirección que se debe seguir ininterrumpidamente de forma vertical u horizontal dentro de la organización.

Simbología Descripción

	Línea de dependencia y responsabilidad
	Línea de Asesoría
	Línea de Apoyo

4. Organigrama estructural.- Es la representación gráfica de la estructura organizacional. Sustenta y articula todas sus partes integrantes e indica la relación con el ambiente externo de la organización.

Art. 14.- Diseño de procesos.- Los procesos al interior de cada institución se agrupan en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, se clasifican por su responsabilidad en:

Procesos gobernantes.- También denominados gobernadores, estratégicos, de dirección, de regulación o de gerenciamiento. Estos procesos son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

Procesos habilitantes.- Se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos. Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos.

Procesos agregadores de valor.- También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de operación, de producción, institucionales, primarios, claves o sustantivos. Son responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Para todos los procesos institucionales se definirá su misión. En los procesos gobernantes, se determinará las atribuciones y responsabilidades conforme a su base legal constitutiva. Para los procesos habilitantes y agregadores de valor se trasladarán los productos establecidos en el Portafolio de Productos.

## **2.2 Marco Legal**

Los Registros de la Propiedad se rigen bajo las siguientes leyes ecuatorianas:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley.

Art. 265.- El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades. (Delgado)

- ❖ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 162, del 31 de marzo de 2010.

Art. 19.- Registro de la Propiedad.- De conformidad con la Constitución de la República, el Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente entre las municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Por lo tanto, el Municipio de cada cantón o Distrito Metropolitano se encargará de la estructuración administrativa del registro y su coordinación con el catastro. La Dirección Nacional dictará las normas que regularán su funcionamiento a nivel nacional. Los Registros de la Propiedad asumirán las funciones y facultades del Registro Mercantil, en los cantones en los que estos últimos no existan y hasta tanto la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos disponga su creación y funcionamiento.

“Las Registradoras o Registradores de la propiedad deberán ser de nacionalidad ecuatoriana, abogadas o abogados y acreditar ejercicio profesional por un período mínimo de 3 años y los demás requisitos que la ley prevé para el ejercicio del servicio público y Ley del Registro. El concurso de méritos y oposición será organizado y ejecutado por la municipalidad respectiva con la intervención de una veeduría ciudadana. Una vez concluido el proceso, la Alcaldesa o Alcalde procederá al nombramiento del postulante que mayor puntuación hubiere obtenido, por un período fijo de 4 años, quien podrá ser reelegida o reelegido por una sola vez.

Las Registradoras o Registradores podrán ser destituidos o destituidos de sus cargos por incumplimiento de las funciones registrales debidamente comprobado, de conformidad con la presente ley, su reglamento y las demás normas que regulen el servicio público.

También podrán ser destituidos en los casos en los que impidan o dificulten la conformación y funcionamiento del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, de conformidad con el reglamento de la presente ley.

Art. 13.- De los registros de datos públicos.- Son registros de datos públicos: el Registro Civil, de la Propiedad, Mercantil, Societario, Vehicular, de naves y aeronaves, patentes, de propiedad intelectual y los que en la actualidad o en el futuro determine la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en el marco de lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes.

Los Registros son dependencias públicas, desconcentrados, con autonomía registral y administrativa en los términos de la presente ley, y sujetos al control, auditoría y vigilancia de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en lo relativo al

cumplimiento de políticas, resoluciones y disposiciones para la interconexión e interoperabilidad de bases de datos y de información pública, conforme se determine en el Reglamento que expida la Dirección Nacional.

Art. 14.- Funcionamiento de los registros públicos.- Los registros públicos y demás oficinas que manejen información relacionada con el objeto de esta Ley administrarán sus bases de datos en coordinación con la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Sus atribuciones, responsabilidades y funciones serán determinadas por la ley pertinente a cada registro y por el Reglamento a la presente ley.

Art. 15.- Administración de registros.- Los registros, llevarán la información de modo digitalizado, con soporte físico, en la forma determinada por la presente ley y en la normativa pertinente para cada registro, en lo que respecta a:

- 1.- Registro Civil: Llevará su registro bajo el sistema de información personal;
- 2.- Registro de la Propiedad: Llevará su registro bajo el sistema de información cronológica, personal y real; y,
- 3.- Registro Mercantil: Llevará su registro bajo el sistema de información cronológica, real y personal.

En los demás registros, según corresponda, se aplicará lo dispuesto en los numerales antes descritos.<sup>13</sup>

❖ Ley Orgánica de la Función Judicial.

## SECCION VII

### De los Registradores de la Propiedad y Mercantiles

Art. 133.- En cada cantón habrá un Registrador de la Propiedad. Además, en los cantones que determine la Corte Suprema, habrá Registradores Mercantiles. Durarán cuatro años en sus funciones y se regirán por la Ley y el respectivo reglamento.

Rigen, para los registradores, las mismas disposiciones que establecen requisitos e impedimentos para el notario.

---

<sup>13</sup>Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 162, del 31 de marzo de 2010. <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registrosoficiales/2010/marzo/code/19514/registro-oficial-no-162---miercoles-31-de-marzo-de-2010-suplemento>

Art. 134.- En los casos de ausencia, enfermedad o cualquier otro impedimento accidental de los registradores, serán reemplazados por las personas que éstos designen, bajo su responsabilidad directa y solidaria. El hecho se comunicará a la Corte respectiva y la sustitución no podrá durar más de treinta días consecutivos en cada ocasión; si excediere de ese tiempo, vacará el cargo.

Art. 135.- En caso de falta o impedimento de los registradores y hasta que la Corte Superior del distrito provea la vacante, le subrogará el interino que la misma Corte designe.

Art. 136.- Al cesar en su cargo el registrador saliente, entregará el archivo de la oficina al sucesor, por inventario autorizado por el Juez de lo Civil.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado con multa de cien sucres por cada día de retardo, que el Juez comisionado impondrá al registrador o a sus fiadores, sin perjuicio del apremio personal que dictará el Presidente de la Corte Superior.

CONCORD: CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL: Arts. 939, 940, 941, 942.

Art. 137.- En lo demás se estará a lo que dispone la Ley.

- ❖ Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.
- ❖ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- ❖ Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su Reglamento.
- ❖ Código de Trabajo.
- ❖ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (CCOTAD). En su Art. 142 señala que, la administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales.
- ❖ Para la elaboración del Reglamento por Procesos se basará según el Art. 8 de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, expedida por la ex - SENRES mediante Resolución No. SENRES-PROC-2006-0000046.

- ❖ Ordenanza del 30 de Mayo de 2011 emitida por el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, que contiene las normas para la organización, administración y funcionalidad del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi”<sup>14</sup>.

### 2.3 Marco Conceptual

- ❖ **Accesibilidad.**- El acceso a la información registral sólo será posible con la autorización expresa del titular de la misma, por disposición de la ley o de juez competente, y la que señale el Director de Registro de Datos Públicos, mediante resolución motivada.
- ❖ **Actividad.**-Cada uno de las partidas en que se puede desprender un proceso. Las actividades a su vez se pueden transformarse en Tarea
- ❖ **Actividad registral.**- Es la actividad de registro que cumpla el funcionario responsable del Registro de la Propiedad y Mercantil.
- ❖ **Calidad de la información pública.**- Los datos públicos que se incorporan en el Registro de la Propiedad y Mercantil deberán ser completos, accesibles en formatos libres, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes.
- ❖ **Confidencialidad.**-La información registral es confidencial, en los términos que señale la ley.
- ❖ **Eficacia.**-Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14)
- ❖ **Eficiencia.**-Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15).

---

<sup>14</sup>CORREA DELGADO, Rafael: *Ley de Sistema Nacional de Datos Públicos de los Registros de la propiedad, Mercantiles y de prendas especiales de Comercio*, Quito, 2009.

- ❖ **Indicador.**-Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.
- ❖ **Información pública.**- La información que administra el Registro de la Propiedad y Mercantil es pública con las limitaciones establecidas en la Constitución, la Ley y la Ordenanza de creación.
- ❖ **Instrucción.**-Descripción documentada de una actividad o tarea.
- ❖ **Mapa de Procesos.**- Bosquejo que clasifica las tareas de una entidad y representa sus interrelaciones principales.
- ❖ **Misión.**-Enunciado que describe la razón de ser de una organización.
- ❖ **Obligatoriedad.**- A certificar y publicitar los datos a su cargo con las limitaciones señaladas en la Constitución, la ley y la Ordenanza de creación.
- ❖ **Presunción de legalidad.**- La certificación registral da fe pública y ésta se encuentra investida de la presunción de legalidad, conforme lo señala la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.
- ❖ **Producto.**-Resultado de un Proceso.
- ❖ **Procedimiento.**- Forma de establecer una actividad o tarea (ISO 9000:2000, 3.4.5)
- ❖ **Proceso.**- Grupo de procesos relacionados entre sí que interactúan, transformando las entradas en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1)

- ❖ **Rectificabilidad.**- La información registral puede ser actualizada, rectificada o suprimida siempre que cumpla con los requisitos y condiciones establecidas en la Ley
- ❖ **Registro.**- Informe que refleja los resultados obtenidos, otorgando evidencias a lo realizado.(ISO 9000:2000, 3.7.6)
- ❖ **Responsabilidad.**- Por la integridad, la protección y control de los registros, de las bases de datos, por la veracidad, autenticidad, custodia y conservación del registro. Los datos registrados son de exclusiva responsabilidad de quien los declaró o inscribió.
- ❖ **Sistema.**-Grupo de componentes que interactúan entre sí. (ISO 9000:2000, 3.2.1)
- ❖ **Sistema de Gestión:** Sistema para establecer política y objetivos con la finalidad de alcanzarlos(ISO 9000:2000, 3.2.2)
- ❖ **Valores:** Agrupación de actitudes, adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización.
- ❖ **Visión:** Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. “Lo que queremos ser” o “Cómo queremos ser vistos” en un plazo de tiempo determinado.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

### **2.4.1 Hipótesis General.**

La coordinación laboral que existirá en el personal del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi se reflejará en la satisfacción de sus clientes.

### **2.4.2 Hipótesis particulares**

- ❖ Los procesos inexistentes en la institución genera un desacuerdo en las actividades.
- ❖ La falta de conocimiento ocasiona que los trabajadores no puedan interactuar.

- ❖ La descoordinación de trabajo hace que los empleados olviden que el cliente es lo mejor.

### 2.4.3 Declaración de las Variables

COMPONENTES	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE
La coordinación laboral que existirá en el personal del Registro de la Propiedad se reflejará en la satisfacción de sus clientes.	Clientes	Registro de la Propiedad
Los procesos inexistentes en la institución generan un desacuerdo en las actividades.	Actividades	Procesos
La falta de conocimiento ocasiona que los trabajadores no puedan interactuar	Trabajadores	Conocimiento (Capacitación)
La descoordinación de trabajo hace que los empleados olviden que el cliente es lo mejor.	Cliente	Descoordinación de labores

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

Variable	Concepto	Indicador	FUENTES	TÉCNICAS
Registro de la Propiedad	Es una institución que legaliza trámites.	Ausencia de procesos	Empleados Usuarios	Entrevista Encuesta
Empleados	Son aquellos que realizan los tramites	Falta de Incentivos		
Clientes	Es la persona que está utilizando los servicios	Satisfacción	Empleados	Entrevista
Costos	Es el valor de los recursos utilizados para su producción	Financiamiento	Empleados	Entrevista
Procesos	Son las diferentes fases o etapas que tiene una acción.	Gestión De Procesos		
Sinergia	Acciones que actúan juntas para obtener un rendimiento adecuado.	Ineficiencia Promociones	Empleados	Encuesta

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

##### **3.1.1 Según su finalidad:**

###### **Investigación Aplicada.-**

Se la denomina también activa, dinámica, práctica o empírica, ya que busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se van adquiriendo; depende de los descubrimientos, aportes teóricos, avances y resultados de la investigación básica, pero son las consecuencias prácticas lo que le interesan al investigador. Aquí la investigación se aplica a los problemas en circunstancias y características concretas. Se aplica a nuestro proyecto, porque busca solucionar un hecho o problema detectado, se resolvió y aportará con el trabajo investigado en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

##### **3.1.2 Según su objetivo gnoseológico:**

###### **Investigación Descriptiva.-**

Este tipo de investigación se caracteriza por establecer las causas de los fenómenos existentes y que efectos producen. La investigación descriptiva trabaja sobre la realidad presente, nos ayuda a una correcta interpretación; y nos sirve de base para otro tipo de investigaciones, ya que a menudo es necesario describir las características de un grupo antes de abordar la significatividad de cualquier diferencia observada.

Aplicable a nuestro estudio, porque describimos el problema, planteamos la hipótesis y las expresamos a nivel descriptivo, probamos las mismas soportándolas en técnicas como la encuesta, la entrevista y la observación directa.

### **Investigación Correlacional**

Para Salkind: la investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, pero nunca explica si una sea la causa de la otra<sup>15</sup>

De esta manera nos permitirá determinar la relación entre causa y efecto que dieron origen a nuestras variables dependientes e independientes en la problematización.

#### **3.1.3 Según su contexto:**

##### **Investigación de campo.-**

Se realiza este tipo de investigación en lugares no establecidos para el levantamiento de la información requerida, sino que se efectúa directamente en donde ocurren los hechos o fenómenos a investigar.

Aplicable a nuestra tesis ya que se desarrolló en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi durante el año 2013.

#### **3.1.4 Según el control de las variables:**

##### **Investigación no experimental.-**

En este tipo de investigación se realiza sin manipulación deliberada de las variables ya establecidas dentro de nuestro estudio de investigación; es decir que no podemos variar de manera intencional las variables consideradas como independientes. Lo que haremos es observar solamente el hecho objeto de estudio tal cual se manifieste, para luego analizarlo.

#### **3.1.5 Según la orientación temporal:**

##### **Investigación Transversa.-**

Es aquella que recoge datos en momento y tiempo único relacionado con las variables con la finalidad de explicar y analizar la incidencia e interrelación de las mismas dentro de la investigación en el tiempo planteado.

Aplicamos esta investigación porque se realiza en un tiempo determinado, en el que se analiza el comportamiento de variables.

---

<sup>15</sup>SALKIND, Neil: *Metodologías de Investigación*, México, 2009.

### **Investigación Cuantitativa.-**

Es la que nos permita usar datos estadísticos, procesar información y análisis de procedimientos; para encontrar soluciones a las variables e hipótesis planteadas en nuestro proyecto.

### **Investigación Cualitativa.-**

Describe las cualidades de un fenómeno de estudio y mediante el análisis detallado de esos caracteres, encontrar respuestas para dar soluciones que mejoren los resultados en los problemas definidos.

Los resultados de la averiguación serán detallados en forma sistemática, sin deformar la información ya existente para realizar comparaciones en la búsqueda de alternativas de solución en las interrogantes existentes.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Característica de la población**

La población del Cantón San Jacinto de Yaguachi, según datos del INEC está conformado actualmente por 60.958 habitantes estos son hombres y mujeres.

La mayoría de las personas que habitan en este sector se dedican al comercio, agricultura, ganadería y al ecoturismo la cual es una fuente de desarrollo orientado a generar armonía entre el turismo y los turistas que visitan este célebre cantón.

Para el desarrollo de nuestro proyecto se tomara como universo a los empleados que trabajan en dicha institución y los clientes que acuden al Registro de la Propiedad diariamente a realizar diferentes trámites; pudiendo ser residentes del cantón San Jacinto de Yaguachi o del resto del país a los cuales se les aplicará una herramienta investigativa para obtener información relevante sobre la situación actual de la entidad.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La población que se tomará en cuenta para realizar la presente investigación son los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, tanto hombres como mujeres sin distinción de raza, ni situación socio económica, incluyendo a los servidores de esta institución.

La población que va a ser objeto de nuestro estudio, es infinita debido a que no conocemos con certeza a los usuarios activos en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachipor lo que debemos utilizar una muestra para efectuar la investigación, con el propósito de mejorar las funciones que se realizan en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

### 3.2.3 Tipo de muestra

Para realizar nuestra investigación se consideró el total de la población que labora en el Registro de la Propiedad, y una muestra de los usuarios que acuden al mismo, que en este caso sería un muestro probabilístico porque todos los individuos tienen la mismas posibilidades de ser elegidos para formar parte de la muestra y cumplen con las características de la población a la que se dirige nuestra investigación.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

Para el caso del personal que labora dentro del registro de la Propiedad no se aplica ninguna fórmula, ya que todos participaran en la entrevista.

Pero para los usuarios que acuden diariamente se aplicara la formula # 2 del reglamento para la elaboración del diseño del proyecto y tesis que es para una población infinita, la cual dio como resultado que deben ser encuestadas 384 personas.

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

**n:** tamaño de la muestra

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%, Z =1,96

**p:** posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones previas o estudios piloto, se utiliza p =0,5

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento, q =1 -p; para el valor de p asignado anteriormente, q = 0.5

**E:** error de la estimación, por lo general se considera el 5%; en ese caso E= 0,05

**N=** tamaño de la población.

**Dónde:**

$$n = ? \quad p = 0,5 \quad q = 0,5 \quad E = 0,05 \quad Z = 1,96$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50)(0,50)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$\mathbf{N = 384}$$

### **3.2.5 Proceso de Selección**

En nuestra investigación hemos utilizado la muestra probabilística, por ello el proceso de selección a utilizar es el de muestreo de selección sistemática de elementos muestrales, ya que es muy amplia la población que conforma el estudio a realizar.

Este muestreo consiste en elegir una unidad estimada de muestra de forma aleatoria el primer elemento se escoge en intervalos aleatorios hasta completar el tamaño de la muestra previamente enumerados los elementos de la población a la que se va destinar para la encuesta.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

Los métodos son procedimientos generales orientados hacia un fin, entonces son una guía, camino o vía del proceso que capacita para seleccionar y utilizar técnicas, estrategias y herramientas en el proceso investigativo. Las características de los métodos deben ser: sistemática, con razones, reglas y teórico.

#### **3.3.1 Métodos Teóricos**

Se utilizan para procesar la información teórica, aquella que refleja las relaciones esenciales existentes entre fenómenos, objetos y sus propiedades, con las cuales el investigador interactúa para lograr el conocimiento científico expresado en las leyes y los principios.

Para nuestra problematización planteada utilizaremos los métodos que se detallan a continuación:

**Método analítico-sintético.-** Este método estudia los hechos, partiendo de las descomposiciones del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

Se utilizó el método analítico-sintético ya que antes de emprender la resolución de nuestro proyecto, fue preciso darse cuenta de la naturaleza de la misma. Y pudimos examinar y tratar de las falencias existentes en este organismo público.

**Método Hipotético-Deductivo:** Este método teórico es el propio de las investigaciones cuantitativas que ha sido empleado con éxito en las ciencias naturales y que además una parte de los investigadores aplica también en las ciencias sociales y humanas. Su esencia consiste en formular aseveraciones en forma de hipótesis para explicar los datos y hechos investigados, comprobarlos mediante la deducción, junto a los conocimientos acumulados con anterioridad, y las conclusiones que se confrontan con nuevos hechos y datos obtenidos.

Con este método realizaremos la observación sobre la situación actual del Registro de la Propiedad específicamente en los procesos que realizan sus servidores, para luego crear hipótesis y explicar la necesidad de mejorarlos, y finalmente verificar y comprobar las hipótesis planteadas anteriormente.

**Método inductivo-deductivo.-**Es el resultado de unir la inducción con la deducción, el primero es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales y este método permite la formación de hipótesis y se lo hace por medio de observar el hecho para luego comprobar su realidad lógica y el segundo consiste en ir de lo general a lo particular, de la causa al efecto, sigue el camino de descenso.

Deducir es llegar a una consecuencia, parte de principios, reglas, definiciones, para llegar a las consecuencias y aplicaciones, Utilizamos este método en la elaboración de hipótesis y variables dependientes e independientes de nuestra investigación.

### **3.3.2 Métodos Empíricos**

Son aquellos que permiten establecer las características generales y las relaciones que pueden ser adquiridas mediante la percepción sensorial y se emplean en una primera etapa donde el investigador busca información, datos, hechos, en sí son todos aquellos elementos que sirven de punto de partida para la investigación.

Se utilizará en este proyecto el método empírico fundamental en todo proceso investigativo como es la Observación directa para obtener el mayor número de datos, ya que percibiremos visualmente y atentamente el hecho que dificulta la coordinación de actividades en el Registro de la propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, tomaremos la información y la registraremos para posteriormente analizarla.

### **3.3.3 Instrumentos de Investigación**

Son los instrumentos o herramientas que ayuda al método en la obtención de información, dirigidos a las necesidades inmediatas de la investigación.

Para nuestra investigación utilizaremos las siguientes técnicas complementarias de investigación:

#### **La Entrevista <sup>16</sup>**

El comentario de Jesús Ferrer trata que: Es el procedimiento más utilizado por diversos profesionales en muy distintos campos aplicados como el policial, periodístico, médico, psicológico, laboral, y educativo, entre otros. En todos los casos, el propósito u objetivo más frecuente de la entrevista es conseguir información y procurar que ésta responda, con la mayor precisión posible, a lo que necesitamos averiguar.

---

<sup>16</sup>FERRER. I.U.T.A. Jesús , *Conceptos básicos de la metodología de investigación*:<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

La entrevista se considera como una interrelación entre el investigador y las personas que forman el objeto de estudio. La intención de esta técnica es platicar, de manera formal, sobre un tema establecido previamente y, a la vez, reunir datos. Los resultados dependen del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes.

Para la investigación, según el fin que se persigue se utilizó el método de la entrevista estructurada ya que se emplea un cuestionario elaborado previamente donde existen preguntas necesarias para esclarecer la investigación que se está desarrollando logrando así un determinado objetivo, ya que por medio de la entrevista se obtendrá amplia información de las necesidades, inquietudes, expectativas que tiene los empleados que sirven en esta institución.

### **La Encuesta** <sup>17</sup>

Según el Prof. García Ferrado: la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

En sí es una técnica cuantitativa para la búsqueda y recolección de datos basada en el procedimiento de interrogación y mediante la observación, se utiliza en estudios descriptivos y explicativos y, dentro de estos últimos, en la investigación básica. Cuya finalidad es la obtención de información en torno a las variables que intervienen en una investigación. La información será facilitada por la muestra perteneciente a una población. Sus resultados son ampliables.

Realizaremos la encuesta en nuestra investigación a una muestra de 384 usuarios que acuden diariamente a esta dependencia a realizar sus trámites de escrituras, domino, certificados y demás diligencias.

---

<sup>17</sup>GARCIA FERRADO: *Que es una encuesta*  
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>,03/07/2013.

## **Herramientas a Utilizar**

### **Cuestionario**

Es un documento formado por un acumulado de preguntas que deben tener estricta relación con el problema planteado, deben de estar redactadas en formas coherentes, claras, organizadas, secuenciales y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa

Las preguntas a realizar son de tipo cerradas/respuestas múltiples y aplicadas a las personas que conocen el objeto del estudio.

#### **3.3.4 El tratamiento Estadístico de la Información**

Para el desarrollo de la información y luego de recabarla para la ejecución del proyecto, se utilizará la herramienta de Excel que es un programa de computadora de Microsoft, ya que nos sirve para la elaboración de las preguntas que vamos a utilizar en la encuesta. Mediante la aplicación de la tabla dinámica donde ingresaremos los datos obtenidos para tabularlas. Procesamos esta información, determinaremos la frecuencia absoluta y relativa y esta se la representara por medio de gráficos con los porcentajes resultantes de las encuestas realizadas.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi no cuenta con un modelo de Gestión por procesos que orienten y permitan conocer con precisión el rol y función de los departamentos y empleados en general, por lo cual es de gran ayuda realizar las debidas investigaciones de los factores que conllevan a la problemática, para ello se aplica las debidas técnicas de investigación al factor humano involucrado en los procesos.

Mediante la ejecución de la investigación cuantitativa a través de encuestas aplicadas a 384 usuarios y 9 empleados del Registro de la Propiedad, se demuestran los siguientes resultados:

## ENCUESTA-USUARIOS

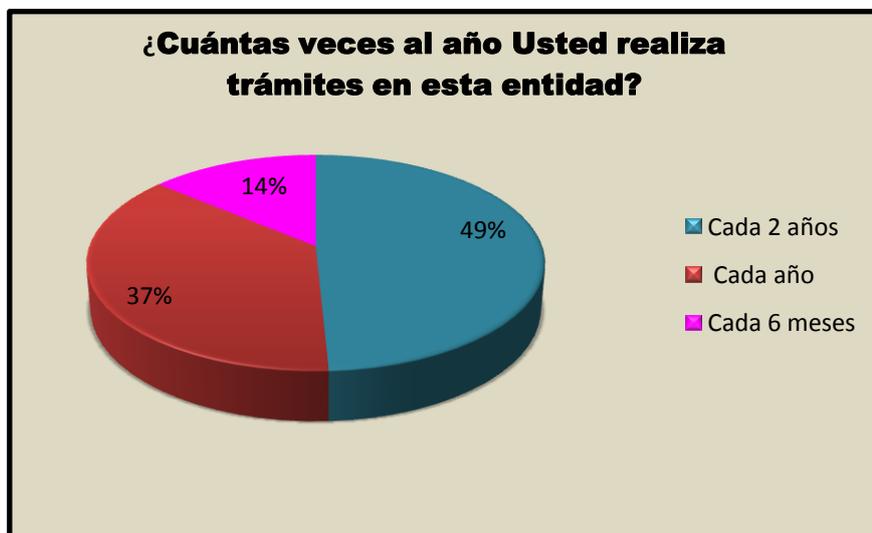
### 1.- ¿Cuántas veces al año Usted realiza trámites en esta entidad?

**Cuadro 4 .Tiempo de realización de trámites**

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada 2 años	189	49%
Cada año	142	37%
Cada 6 meses	53	14%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 7. Tiempo de realización de trámites**



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

La encuesta realizada a los clientes externos del Registro de la Propiedad, indican que un (49%) de ellos realizan sus trámites cada 2 años, así mismo un (37%) lo efectúan cada año; mientras que el restante (14%) indicó que sus gestiones lo realizan cada 6 meses. Estos resultados nos dan a conocer que la gran mayoría de usuarios ejecutan sus trámites cada 2 años.

**2.- ¿Cree usted que los procesos que se realizan en el Registro son iguales que hace una década?**

**Cuadro 5 .Procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad**

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	202	53%
No	101	26%
No Sabe	81	21%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 8. Procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad**



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Como resultado a las encuestas realizadas a los usuarios del Registro de la Propiedad. Indicaron que los tramites de esta institución siguen siendo iguales que los desde hace una década en un (53%), otro grupo de usuarios dijeron en un (26%) que no saben si los procesos siguen siendo iguales, un (21%) dijo que no saben si son iguales los procesos actuales que los de hace una década en esta institución. Observando con mayor relevancia que los usuarios no detectan cambio en los procesos de esta institución.

### 3.- ¿Cree usted que con los cambio de administrador del Registro han mejorado sus servicios en estos últimos años?

**Cuadro 6 .**Cambio de administrador en el Registro de la Propiedad

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	136	35%
NO	153	40%
INDIFERENTE	95	25%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 9.**Cambio de administrador en el Registro de la Propiedad



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Luego de realizar las encuestas a los usuarios del Registro de la Propiedad, ellos indicaron en un (40%) que no ha existido ningún cambio con los nuevos administradores del Registro, un (35%) dijo que si existe cambio en el registro de la Propiedad con la nueva administración el restante (25%) nos expresó que le era indiferente los cambios de administración. Analizando la encuesta observamos una gran insatisfacción en los usuarios ya que en su mayoría no visualizan cambios representativos en los servicios que presta el Registro de la Propiedad a sus usuarios.

**4.- ¿Cree usted que el personal del Registro está capacitado para ocupar dicho cargo?**

**Cuadro 7 .Personal competente**

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY CAPACITADO	134	35%
POCO CAPACITADO	198	52%
NADA CAPACITADO	52	14%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 10. Personal competente**



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Esta muestra nos indica que el (52%) de los usuarios del Registro de la Propiedad considera que el personal se encuentra poco capacitado debido a que sus trámites no son eficaces, a su vez un (35%) de estas personas nos reveló que para ellos el personal si se encuentra capacitado, y el restante (11%) suponen que los trabajadores no se encuentran para nada capacitados lo cual es el motivo de su molestia con el servicio brindado. Por tal razón el mayor grupo de usuarios coinciden que el motivo de su insatisfacción es debido al personal que no cuenta con conocimientos adecuados para su función.

**5.- ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, dispuesto a colaborar y respetuoso?**

**Cuadro 8:** Calidad del personal del Registro de la Propiedad

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	148	39%
CASI SIEMPRE	172	45%
RARA VEZ	52	14%
NUNCA	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 11.** Calidad del personal del Registro de la Propiedad



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Una vez realizada las encuestas a los usuarios del Registro de la Propiedad, obtuvimos como resultado que un (45%) consideran que los servidores de esta institución casi siempre son amables, dispuestos a colaborar y respetuosos, un (39%) de los usuarios encuestados nos mencionó que el personal siempre se encuentra dispuestos a ayudarlos, mientras que un (14 %) indico que esto sucede con el personal rara vez y solamente un (3%) indicó que los servidores no tienen disposición en atenderlos con calidad. Por tal motivo tenemos la certeza que los usuarios si consideran que el personal del Registro de la Propiedad son amables, dispuestos a colaborar y respetuosos con ellos.

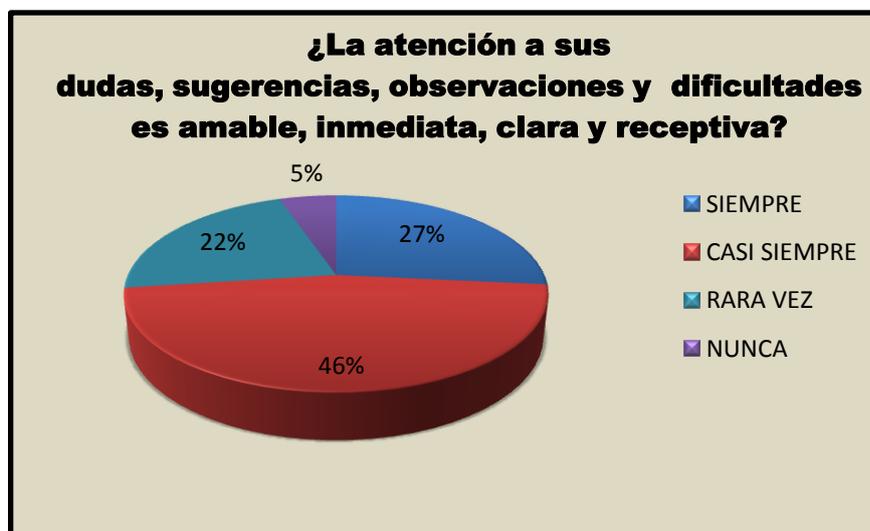
**6.- ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?**

**Cuadro 9:** La atención de los servidores del Registro de la Propiedad

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	102	27%
CASI SIEMPRE	178	46%
RARA VEZ	84	22%
NUNCA	20	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 12:** La atención de los servidores del Registro de la Propiedad



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

A consecuencia de las encuestas realizadas a los usuarios del Registro de la Propiedad. Obtuvimos como resultado que un (46%) de ellos indican que casi siempre la atención a los usuarios es amable, inmediata y receptiva, otro (27%) dijo que siempre lo hacen, así mismo un (22%) sostuvo que rara vez los atienden rápidamente y un (5%) opinó que nunca sus dudas han sido disipadas. Siendo evidente que la mayoría de los clientes están conformes con la atención que prestan los servidores del Registro de la Propiedad.

**7.- ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?**

**Cuadro 10:** Los horarios de atención de los servidores del Registro de la Propiedad

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	296	77%
NO	33	9%
INDIFERENTE	55	14%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 13:** Los horarios de atención de los servidores del Registro de la Propiedad



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

A consecuencia de las encuestas realizadas a los usuarios del Registro de la Propiedad, obtuvimos como resultado que un (77%) indican que los horarios están adecuados son respetados y puntuales, otro (14%) dijo que le eran indiferentes los horarios, así mismo un (9%) sostuvo que no le parecen puntuales, adecuados ni respetados los horarios de atención al público. Siendo evidente que a la mayoría de los usuarios les agrada el horario en que se los atiende.

## 8.-¿Los espacios de atención al cliente están?

**Cuadro 11:** Los espacios de atención al cliente

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
ASEADOS	118	31%
VENTILADOS	106	28%
COMODOS	158	41%
INCOMODOS	2	1%
PESIMOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente : Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 14:** Los espacios de atención al cliente



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según el gráfico apreciamos que las personas que acuden a realizar trámites en el Registro de la Propiedad comentan en un (41%) que los espacios de atención al cliente se encuentran cómodos, un (31%) ven que los espacios están aseados, un (28%) los encuentran ventilados, y ningún encuestado indicó que los espacios están incomodos o pésimos. Como consecuencia los clientes externos encuentran los espacios destinados para su atención cómodos.

## ENCUESTA AL PERSONAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI

### 1. -¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta Institución?

**Cuadro 12:** Años de labores en la Institución.

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 A 6 MESES	1	11%
6 MESES A 9 MESES	1	11%
9 A 18 MESES	5	56%
MAS DE 2 AÑOS	2	22%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 14:** Años de labores en la Institución.



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según las encuestas realizadas al personal que trabaja en el Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi, se aprecia que un (56%) está trabajando desde hace 9 a 18 meses, un 22% labora más de 2 años, un (11%) comenzó a prestar sus servicios en el Registro desde unos 6 meses a 9 meses y un (11%) lleva de 1 a 6 meses iniciando su trabajo en la institución. En consecuencia los resultados denotan que más de la mitad del personal del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi está trabajando desde no menos de 18 meses cuando fue el inicio de la nueva administración y se ha mantenido en su cargo.

## 2. -¿Conoce usted la misión y visión de esta Institución?

**Cuadro 13:** Conocimiento de Misión y Visión

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
AMBAS	2	22%
SOLO LA MISION	3	34%
SOLO LA VISION	1	11%
NINGUNA DE LAS DOS	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 16:** Conocimiento de Mision y Vision



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Los resultados obtenidos luego de haber encuestado al personal del Registro, indican en un (34%) que solo conocen la misión, un (11%) solo la visión, un (22%) conoce ambas y un (33%) no conoce ninguna de las dos. Para que una entidad logre sus objetivos a corto y mediano plazo y proyecte una buena imagen es necesario que sus servidores tengan en claro cuál es la misión y visión de la misma; decimos entonces que los empleados no están conectados con la institución porque casi un cuarto solo conoce la misión y otro cuarto no conoce ninguna de las dos, por lo que se estaría fragmentando la imagen que debe reflejar el Registro y esto acarrea dificultades para llegar a las metas propuestas.

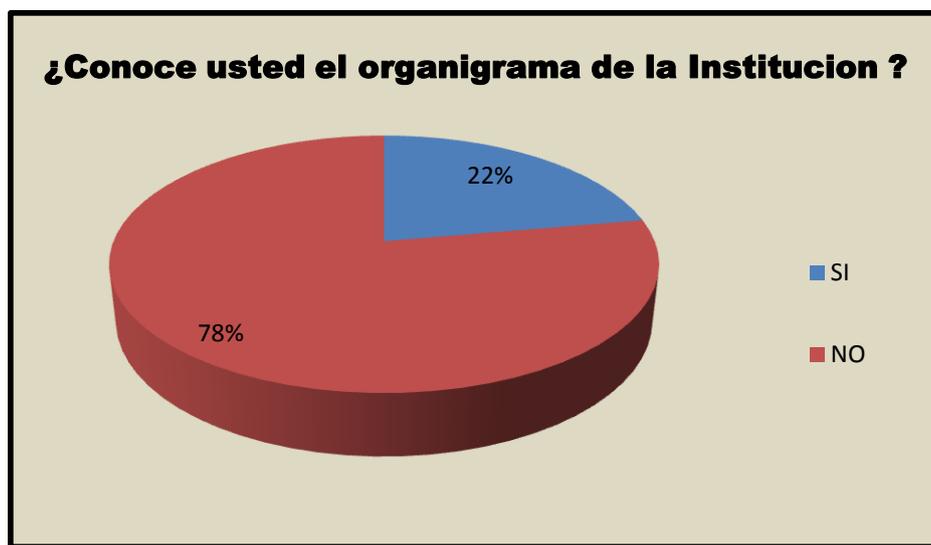
### 3. -¿Conoce usted el Organigrama de la Institución?

**Cuadro 14:**Conocimiento del Organigrama

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	22%
NO	7	78%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 17:**Conocimiento del Organigrama



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Las encuestas realizadas al personal del Registro de la Propiedad., indican que un (22%) no conoce el organigrama y un (78%) si sabe de su existencia; dando como resultado que la mayoría del personal no conoce la estructura del organigrama del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi aspecto que nos preocupa ya que esto ocasiona un desconocimiento de los niveles jerárquicos y saber cómo está formado el mismo si la dirección en horizontal o vertical.

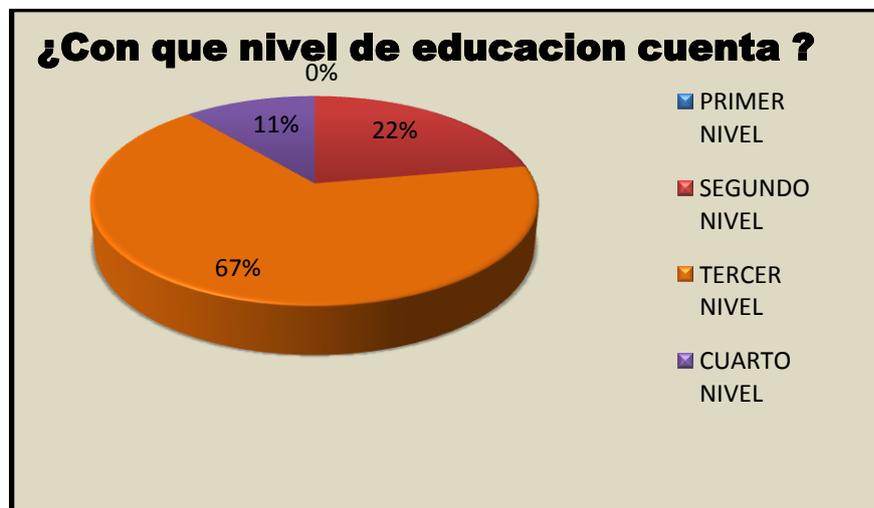
#### 4. -¿Con que nivel de educación cuenta?

**Cuadro 15:** Nivel de educación de los servidores

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
PRIMER NIVEL	0	0%
SEGUNDO NIVEL	2	22%
TERCER NIVEL	6	67%
CUARTO NIVEL	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 18:** Nivel de educación de los servidores



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Las encuestas realizadas sobre el nivel de educación con que cuentan los servidores del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto arrojaron el siguiente resultado: un (67%) cuenta con estudios de tercer nivel, un (22%) tiene estudios de segundo nivel, un (11%) tiene estudios de cuarto nivel por ende todos tienen estudios de primer nivel. En resumen el personal tiene que seguir preparándose para tener mayores conocimientos y aplicarlos en el campo laboral.

## 5. Las funciones que usted desempeña ¿van acorde con su contrato?

**Cuadro 16:** Funciones de los servidores de acuerdo a su contrato

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUCHO	1	11%
POCO	6	67%
NADA	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 19:** Funciones de los servidores de acuerdo a su contrato



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Los resultados obtenidos luego de haber encuestado al personal que labora en el Registro de la Propiedad, indican que en un (11%) las funciones que realizan diariamente tiene que ver mucho y van de acuerdo con sus contrato, un (67%) dice que tiene que ver poco con su contrato con las tareas realizadas y un (22%) manifestó que las funciones que desempeñan no van acorde a su contrato. Lo que nos hace notar que lo que estipula en el contrato que firmaron más de la mitad del personal del Registro tienen poco que ver con sus funciones lo que debe ser analizado para en un futuro los puestos tengan funciones específicas y puedan ser reestructurados.

**6. Antes de que se le asignara en su lugar de trabajo ¿Usted paso por un proceso de selección de personal?**

**Cuadro 17:** Proceso de selecció del personal

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	44%
NO	5	56%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 20:** Proceso de selección del personal



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según la opinión del personal del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi en las encuestas realizadas indica que un (44%) de ellos pasaron por un proceso de selección y un (56%) menciona que no realizaron pruebas para ocupar el puesto que tienen en la actualidad. En consecuencia vemos que no se han realizado los procesos de selección necesarios para poder ocupar un cargo público.

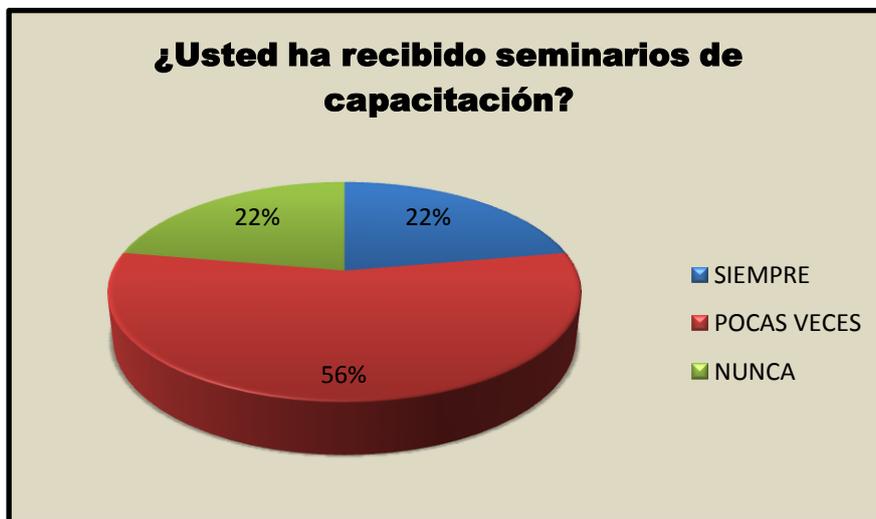
## 7. ¿Usted ha recibido seminarios de capacitación?

**Cuadro 18:** Capacitación del personal

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	3	22%
POCAS VECES	5	56%
NUNCA	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 21:** Capacitación del personal



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según la pregunta señalada en la encuesta sobre si el personal recibe capacitación esto fueron los resultados: un (56%) dice que pocas veces ha sido capacitado, un (22%) menciona que nunca ha recibido capacitación y un (22%) indicó que siempre recibe capacitación. Como conclusión vemos que al personal del Registro de la Propiedad pocas veces ha recibido capacitación cosa que debería de cambiar ya que un empleado capacitado desempeña mejor sus funciones.

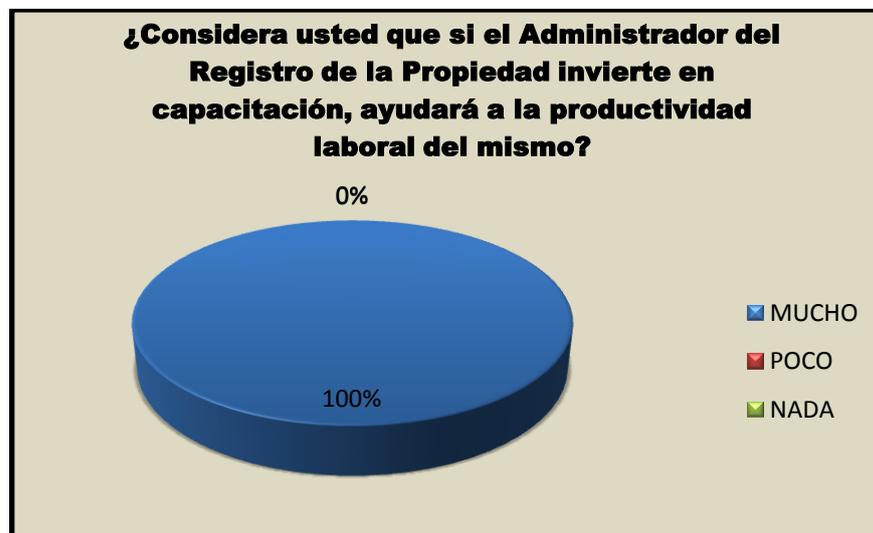
**8. ¿Considera usted que si el Administrador del Registro de la Propiedad invierte en capacitación, ayudará a la productividad laboral del mismo?**

**Cuadro 19:** Invertir en capacitación

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUCHO	9	100%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 22:** Invertir en capacitación



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de Registro de la Propiedad un (100%) piensa que si el Administrador del Registro invierte en capacitación esto ayudaría a la productividad laboral, Como consecuencia todos los servidores consideran que sería de mucho beneficio el invertir en capacitaciones para el personal.

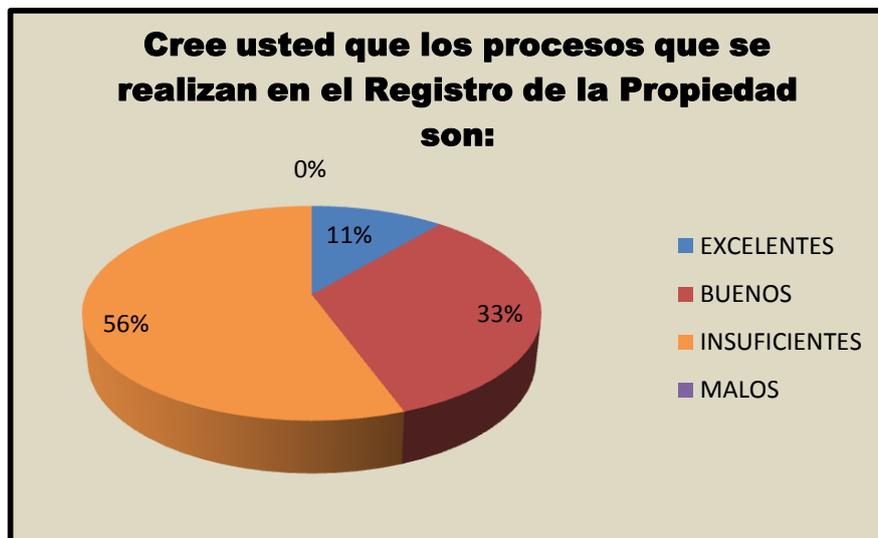
9. ¿Cree usted que los procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad son?

**Cuadro 20:** Calidad de los procesos en el Registro Mercantil

DESCRIPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXCELENTES	1	11%
BUENOS	3	33%
INSUFICIENTES	5	56%
MALOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 23:** Calidad de los procesos en el Registro Mercantil



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

De acuerdo a la encuesta realizada al personal del Registro de la Propiedad sobre la opinión que ellos tienen sobre los procesos que se realizan los resultados fueron que un (33%) considera que los procesos son buenos. Un (56%) indica que son insuficientes, un (11%) indican que son excelentes y ningún encuestado indicó que los procesos sean malos. Como consecuencia podemos afirmar que los procesos que se llevan a cabo son insuficientes por ello lo ideal sería que sean analizados los procesos para que mejoren.

**10. ¿Cree usted que se debería elaborar un reglamento con los procesos de cada departamento, para mejorar la coordinación y productividad laboral?**

**Cuadro 21:** Elaboración de reglamento por procesos en el Registro Mercantil

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
DE ACUERDO	7	78%
PUEDE SER	2	22%
DESACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 24:** Elaboración de reglamento por procesos en el Registro Mercantil



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según las encuestas realizadas al personal del Registro de la Propiedad tenemos los siguientes resultados; un (78%) está de acuerdo en que se debe de elaborar un reglamento por procesos para mejorar la coordinación y productividad en los departamentos y un (22%) piensa que puede ser, la creación de un reglamento por procesos que mejore las funciones de esta entidad pero ningún encuestado está en desacuerdo con la elaboración del reglamento. Como consecuencia podemos apreciar que los servidores están de acuerdo que se cree un reglamento por procesos para mejorar la coordinación de las actividades diarias y saber cuáles son sus funciones en la entidad.

**11. ¿Considera Usted que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la buena y amena?**

**Cuadro 22:** Comunicación laboral

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	4	44%
A VECES	5	56%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 25:** Comunicación laboral



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal del registro de la Propiedad ellos manifiestan en un (56%) que a veces la comunicación con sus compañeros de trabajo es amena y buena, un (44%) indica que siempre es buena, y ninguno manifestó que nunca existe comunicación entre ellos. Lo que denota que en el Registro de la Propiedad a veces solamente existe una buena comunicación entre los trabajadores, lo que preocupa ya que el ambiente laboral es muy importante para el funcionamiento eficiente de la entidad.

## 12. ¿Considera que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

**Cuadro 23:** Fomento del trabajo en equipo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SIEMPRE	1	11%
CASI SIEMPRE	3	33%
A VECES	4	44%
NUNCA	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 26:** Fomento del trabajo en equipo



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Según los resultados de las encuestas formuladas a los servidores del Registro de la Propiedad, nos indica un (44%) que a veces en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo, un (33%) dice que casi siempre se anima a trabajar en equipo, un (11%) manifiesta que siempre se trabaja en equipo en su área y un (11%) dice que nunca se fomenta el trabajo en equipo. Logramos observar que falta un poco de compromiso y entrega por parte de los funcionarios al coordinar las actividades y lograr la eficacia en su entorno laboral.

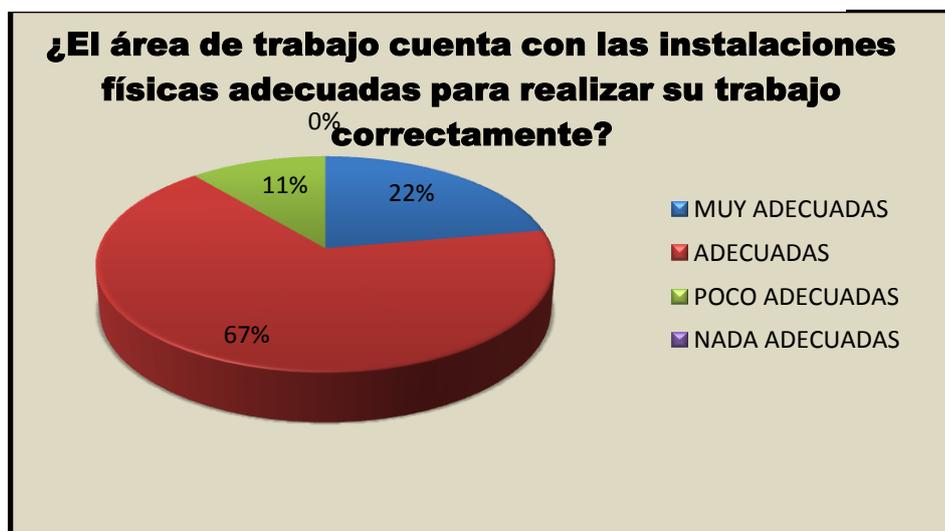
**13. ¿El área de trabajo cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo correctamente?**

**Cuadro 24:** Area de trabajo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
MUY ADECUADAS	2	22%
ADECUADAS	6	67%
POCO ADECUADAS	1	11%
NADA ADECUADAS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

**Figura 27:** Area de Trabajo



Fuente: Encuesta a servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

A opinión del personal del Registro de la Propiedad, según las encuestas realizadas indican en un (67%) que las instalaciones físicas están adecuadas para realizar sus labores, un (22%) considera que están muy adecuados sus espacios físicos para su diario labor, un (11%) cree que están poco adecuadas las áreas físicas para realizar su trabajo correctamente y ningún encuestado indicó que los espacios para trabajar correctamente estén nada adecuados. A consecuencia de aquello, a opinión del personal están adecuadas las instalaciones físicas para el normal desenvolvimiento de sus tareas cotidianas.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi de la provincia del Guayas cuenta con una nueva administración, personal e instalaciones desde hace 18 meses; por este motivo en los empleados se observa una falta de integración y coordinación con los compañeros además mencionaremos que aquí acuden muchos usuarios a solicitar los servicios que presta esta entidad esperando ser atendidos por el grupo humano que allí labora de manera amable y ágil.

Analizando los resultados obtenidos en las encuestas se puede efectuar una comparación con las hipótesis de nuestra investigación con lo que se determinaría que es de vital importancia coordinar y delegar funciones a los servidores de las actividades diarias, a esto se suma que actualmente la evolución administrativa requiere de trabajos por resultados; apoyándose con procesos eficientes y eficaces y así evitar la pérdida de tiempo del usuario externo y duplicidad de labores en el cliente interno

Según la perspectiva actual que es mejorar la eficiencia en las instituciones estatales y alineándonos al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en el cual nos indica que la administración pública debe desarrollar las capacidades para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.

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

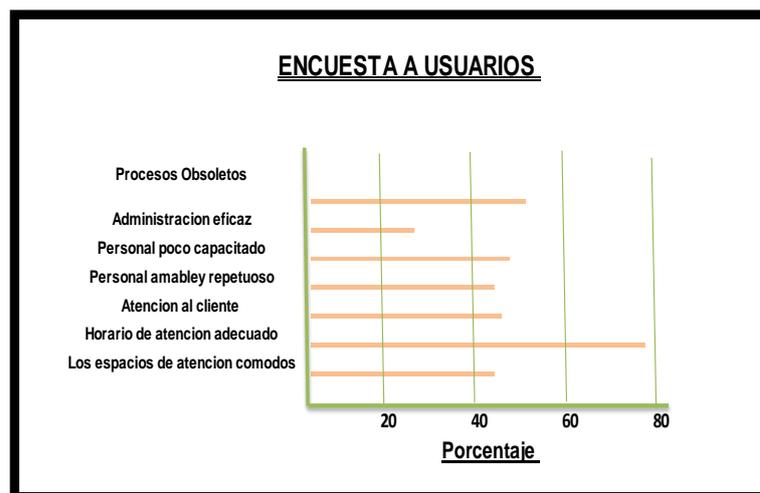
### 4.3 RESULTADOS

Una vez realizada las encuestas a los usuarios y servidores del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi se logró obtener información relevante sobre la problemática proyectada, se obtienen los siguientes resultados:

Al efectuar el análisis en cada tema tratado en las encuestas aplicadas, demostramos que las hipótesis planteadas son consistentes, es decir, muestran las falencias que posee la entidad registral.

#### Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi

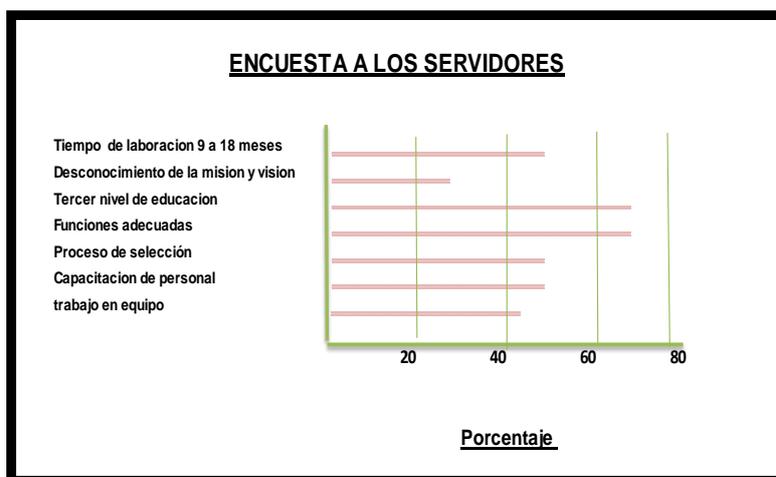
Figura 28: Porcentaje de respuestas de encuestas a usuarios



Fuente: Encuesta a usuarios del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Se pudo detectar que los usuarios no están satisfechos con los trámites que realiza este Registro de la Propiedad, debido que no son eficaces por lo cual es un malestar para ellos, considerando que el servicio actual es igual a la década anterior.

**Figura 29:** Porcentaje de respuestas de encuestas a servidores



Fuente: Encuesta a los servidores del Registro de la Propiedad  
Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

En las encuestas realizadas a los servidores públicos del Registro de la Propiedad se pudo detectar que en esta institución los empleados no tienen el conocimiento adecuado acerca de la misión y visión generando que no todos tengan el mismo propósito en su trabajo.

Otro déficit que se analizó es que los empleados se encuentran insatisfechos por las funciones que desempeñan debido a que no ejercen con totalidad su carrera universitaria, y tampoco a lo que ellos acordaron en el contrato.

A estas irregularidades encontradas se necesita de manera urgente un reglamento en este registro de la propiedad, ya que no solo se trata de una falta de asesoramiento en procesos, si no en el talento humano debido a que su selección de personal y capacitación de los mismos no es la adecuada.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 25:** Verificación de Hipótesis

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p><b>Analizar la incidencia de la descoordinación, en las labores del personal del Registro de la propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi en la satisfacción del cliente.</b></p>	<p>Al existir coordinación en el personal del Registro de la Propiedad, los clientes estarían satisfechos en sus trámites.</p>	<p>Incluir la coordinación al personal del Registro de la propiedad, ofrecerán un servicio eficaz para obtener clientes satisfechos.</p>
<p><b>Identificar las fallas que se están generando en los trabajadores de cada departamento.</b></p>	<p>Los procesos inexistentes en la institución generan un desacuerdo en las actividades.</p>	<p>Gran parte de los servidores (56%), consideran que la falta de procesos en esta institución, está ocasionando que los trámites sean ineficientes.</p>
<p><b>Estudiar cuales son las razones porque los trabajadores del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi aportan poco valor agregado en sus tareas cotidianas.</b></p>	<p>La falta de conocimiento ocasiona que los trabajadores no puedan interactuar</p>	<p>En el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, se pudo detectar que el 67% de los servidores ,se encuentran en un desacuerdo con la función que desempeñan debido a que no va de acorde a su contrato.</p>
<p><b>Conocer los factores que afectan al no cumplimiento de tareas en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi</b></p>	<p>La descoordinación de trabajo hace que los empleados olviden que el cliente es lo mejor.</p>	<p>El 78% de los empleados, indicaron que necesitan un reglamento en la entidad, para poder obtener una adecuada coordinación y productividad laboral y así satisfacer al usuario externo</p>

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

El Registro de la Propiedad y Mercantil ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi provincia del Guayas, en la actualidad se la conoce como una institución, que atiende las dudas y sugerencias de una manera amable y respetuosa, con el objetivo de que los servidores puedan satisfacer a los usuarios de forma adecuada.

Pero se puede analizar, que esta entidad está obteniendo muchos inconvenientes internamente como: procesos, capacitacional personal, y la descoordinación entre los servidores

En esta entidad se pudo observar que los trabajadores, no están acostumbrados a trabajar en equipo, debido a la presión y desconocimiento que sienten en sus áreas de trabajos.

Por lo cual, realizaremos un mayor énfasis en los métodos que se realiza, con el propósito de mejorar las funciones que se efectúa.

#### **5.1. TEMA**

“Elaboración del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas”.

## **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD Cantón San Jacinto de Yaguachi, cuenta con una administración que brinda servicios a la ciudadanía incluyendo los procesos mercantiles; con el objetivo de cumplir con la misión y visión establecidas en esta institución.

Presentando la Propuesta al Registrador de la Propiedad y Mercantil, fue aceptada cuya meta es que mejore los procesos de la administración.

### **“Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos”**

#### **“Estatuto orgánico”**

Los Estatutos Orgánicos regulan procesos y delegaciones en una entidad, la cual exige un cumplimiento en leyes, ordenanzas, y asesorías jurídicas, disponiendo claramente el ámbito de acción en los departamentos, unidades o áreas administrativas. Siendo de vital importancia para la seguridad de las actividades institucionales.

El mismo que se diferencia de los manuales ordinarios ,debido a que estos solo se diseñan para organizar de forma sistemática y ordenada a una empresa mientras que un estatuto por procesos es mucho más complejo, que los manuales de: Organización, departamentales, políticos y técnicos.

#### **Objetivo del Estatuto Orgánico**

- ❖ Obtener calidad, productividad en los recursos existentes.
- ❖ Ser oportunos con la misión y visión del Registro.
- ❖ Optimar la coordinación laboral.
- ❖ Cumplir con los procesos agregadores de valor ISO 9001.
- ❖ Asignación de Responsabilidades.
- ❖ Obtener funciones que conlleven a la eficiencia.
- ❖ Tener como meta la satisfacción de los usuarios.
- ❖ Mejorar el soporte técnico de los funcionarios.
- ❖ Garantizar el Talento Humano.

- ❖ Organizar de una manera adecuada la documentación existente.
- ❖ Obtener Estrategias para incrementar la rentabilidad.
- ❖ Mejorar la administración Contable.

### **Ventajas de un Estatuto Orgánico por Procesos**

- ❖ Competitividad para aprovechar los recursos.
- ❖ Fomentar el Trabajo en equipo.
- ❖ Conocer los objetivos de la entidad.
- ❖ Adecuación de funciones.
- ❖ Obtener reconocimiento con la norma ISO 9001.
- ❖ Gestión de Calidad.
- ❖ Participación eficaz por parte de los servidores.
- ❖ Usuarios Satisfechos con sus trámites.
- ❖ Orientación al servidor para que no efectúe funciones no adecuadas con su capacitación.
- ❖ Coordinación del plan Estratégico.
- ❖ Efectuar procesos contables asesorando correctamente estados financieros.

### **“Desventajas de un Estatuto orgánico por Procesos”**

- ❖ Procesos irremisibles establecidos por el GAD Municipal.
- ❖ Establecimiento de políticas para situaciones inesperadas.
- ❖ Explicar de una manera eficaz el estatuto a los servidores porque se puede generar confusión.

### **“Al realizar un estudio se debe considerar”:**

- ❖ Capacitación de Personal.
- ❖ Informe Técnico administrativo.
- ❖ Políticas establecidas por la ISO.
- ❖ Considerar los procesos agregadores de valor.

## **“Plan de mejora al Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi”.**

Para poder mejorar los inconvenientes, que está sucediendo lo más relevante es una autoevaluación, el cual detectaremos los puntos fuertes que tenemos para poder mantenerlos, debido que el objetivo es mejorar los punto débiles de esta entidad.

### **Planificación**

#### **Organización del Trabajo**

- ❖ Identificar los inconvenientes.
- ❖ Observaciones.
- ❖ Análisis.
- ❖ Estrategias adecuadas.
- ❖ Establecer control de la planificación.

### **Ejecución**

#### **Realización de la Planificación**

- ❖ Elaboración del plan.
- ❖ Confirmación del plan.
- ❖ Desarrollo de lo planificado.

### **Comprobación**

- ❖ Controlar os resultados que se ha está obteniendo.
- ❖ Comprobar los Objetivos.

## **5.3 JUSTIFICACIÓN**

Los métodos que generan los productos y servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas, se ordenan y clasifican en función de su grado o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos, para el cumplimiento de la visión institucional.

La propuesta tiene como objetivo de implementar un Estatuto orgánico por Procesos, lo mismo que tienen que ser aprobados por el Registrador de la Propiedad, para que los servidores puedan tener el conocimiento adecuado, acerca de las funciones que debe cumplir.

La misma que se detallara los procesos agregadores de valores, procesos habilitantes de asesoría, procesos de administración financiera, procesos técnicos informativos, coordinación en talento humano.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la Propuesta**

Elaborar una estructura organizacional a través de la implementación de un Estatuto Orgánico por procesos, para que permita al empleado desarrollarse de manera eficiente y eficaz.

### **5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- ❖ Diseñar el proceso de acuerdo a la misión y visión de la entidad.
- ❖ Designar las funciones específicas a cada servidor.
- ❖ Establecer estrategias para el trabajo en equipo.

### **5.4.3 UBICACIÓN**

El presente trabajo de se encuentra en:

**País:** Ecuador

**Región:** Costa Sur

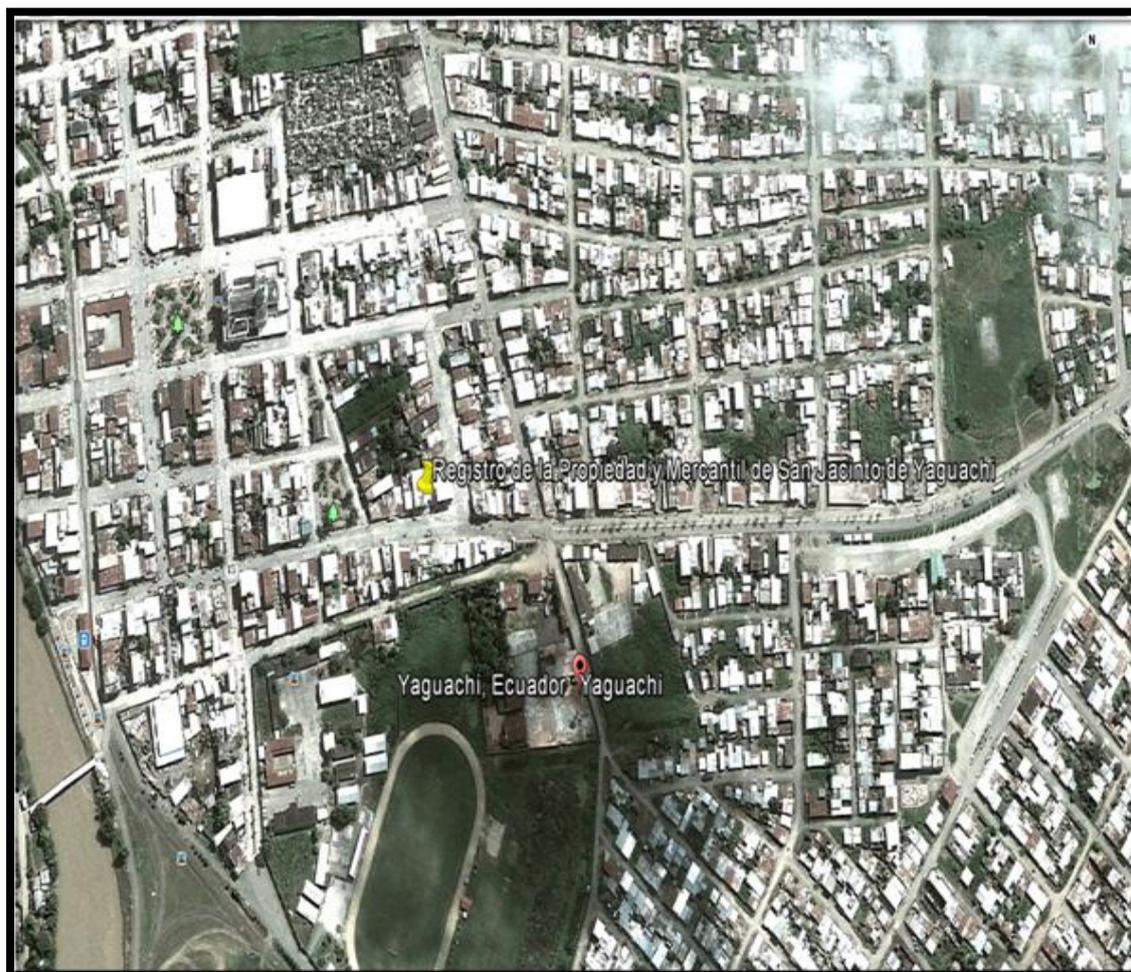
**Provincia:** Guayas

**Cantón:** San Jacinto de Yaguachi

**Dirección:** Rocafuerte y Elías Wolf

El Registro de la Propiedad y Mercantil se encuentra en el cantón San Jacinto de Yaguachi, el mismo que consta de 9 personas, los cuales cumplen diferentes funciones.

**Figura 30:** Mapa de la Ubicación y Recorrido



## **5.6 FACTIBILIDAD**

Al realizar un estudio adecuado en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, detectamos cual es la problemática que tiene esta institución, dando lugar la realización de nuestra propuesta y por lo consiguiente su puesta en marcha.

### **Factibilidad Administrativa**

La administración del Registro de la Propiedad genero suficiente información referente a las tareas que ejecutan, permitiendo así la elaboración de un estatuto Orgánico por Procesos, para que las labores cotidianas de sus servidores, sean eficientes y eficaces.

### **Factibilidad Técnica**

En la Factibilidad técnica se realizó unos análisis referentes a los procesos, con el propósito de evaluar cuál de ellos deben ser modificados y de no existir crearlos.

Por lo cual llegamos a la conclusión, que el Registro de la Propiedad necesita cambios urgentes referentes a las labores que realizan los servidores.

### **Factibilidad Legal**

La propuesta planteada sobre la elaboración del Estatuto de Gestión por procesos en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, se encuentra amparada de acuerdo a las disposiciones legales que actualmente expide el Ministerio de Relaciones Laborales (ex--SENRES), por ello su desarrollo se debe adaptar a la Norma Técnica de Diseño de Reglamento o Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos vigente según Resolución No. SENRES-PROC-2006 No. 0000046 del 30 de marzo del 2006, publicada en el Registro Oficial No. 251 del 17 de abril del 2006.

De las cuales se hace énfasis a las siguientes:

Art. 1.- Ámbito.- La presente norma es de aplicación obligatoria en los procesos de diseño y reforma de estructuras organizacionales, que se ejecuten en las instituciones de Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Ley Orgánica de

Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

Art. 2.- Desarrollo Institucional.- Es el proceso dinámico mediante el cual una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional, para lo cual aplica principios, políticas, normas, técnicas y estratégicas; y, se fundamenta en la especialización de su misión para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Art. 5.- De los responsables de las unidades o procesos institucionales.- Los responsables de las unidades o procesos institucionales, motivarán y se involucrarán con la autoridad nominadora para el diseño organizacional o reestructuración de unidades áreas, o procesos, sobre la base de la normativa legal, planificación estratégica y operativa, convenios nacionales e internacionales.

### **Factibilidad Operativa**

El proyecto operacional permite controlar la puesta en marcha de la propuesta antes mencionada, con el propósito de que el estatuto orgánico de procesos sea de gran utilidad tanto para los usuarios, servidores y entidad.

### **5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi provincia del Guayas, es una entidad encargada de legalizar todos los bienes que posee el ciudadano.

Los Registradores de la Propiedad y Mercantiles son funcionarios públicos que se encuentran sujetos a cumplir los principios constitucionales tanto de eficacia, eficiencia y buen trato.

Sin olvidar que algunas entidades públicas, detectan que existen modificaciones en la ley; o descoordinación en los trabajos que realizan sus servidores, pero sin embargo no están dispuestas a hacer todos los cambios respectivos, debido a que implica una implementación relevante; es decir cambio en todos los procesos existentes. Con respecto a eso recordaremos que el:

## SERVIDOR PÚBLICO:

Un servidor público está completamente sometido a todas las normativas y reglamentos impuestos por el gobierno nacional, esto implica que cada institución pública cuenta con leyes ya establecidas las cuales son irrevocables.

Dependiendo de ellos el contentamiento en los beneficiarios, siendo estos los encargados de resolver problemas cotidianos en la comunidad.

Pero para que ellos sean capaces de solucionar adecuadamente los inconvenientes que se presentan diariamente debemos tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ Su remuneración debe ser adecuada
- ❖ Cargos de acorde a su nivel de estudios
- ❖ Recibir capacitación continua
- ❖ Encontrarse laborando en una área adecuada

**Figura 31:** Servidor Publico



**Figura 32:** Actitud de un Servidor Publico



## USUARIOS:

Usuario es el que adquiere un servicio, ya sea para sí mismo o para otra persona. Permitiéndoles así a las organizaciones poder planificar e implementar actividades diarias.

Toda institución ya sea pública o privada su objetivo es que el beneficiario se encuentre satisfecho con lo que obtuvo.

La razón para que ellos se sientan conformes con el servicio brindado el empleador deberá considerar lo siguiente:

- ❖ Ser amable, cordial y respetuoso con el usuario
- ❖ Resolver sus inquietudes de manera rápida
- ❖ Cumplir con el horario de atención establecido
- ❖ Agilizar los trámites solicitados.
- ❖ Que las instalaciones sean cómodas para la atención al cliente

**Figura 33:**Satisfacción al usuario



**Figura 34:**Atencion al Usuario



Haciendo énfasis en lo mencionado anteriormente proponemos la elaboración de un Estatuto Orgánico por procesos para mejorar la coordinación de las labores entre los servidores y de esa manera poder satisfacer al usuario de forma eficiente y eficaz.

La metodología que vamos a utilizar en la elaboración del reglamento es de acuerdo con lo establecido en la SENRES, DINARDAP, ISO 9001 y el GAD Municipal. A continuación conoceremos las políticas que se implementaran en la propuesta:

### **Políticas De Desarrollo Institucional**

- ❖ **Desarrollo Institucional:** Es un proceso que permite a la organización perfeccionarse de manera eficiente y eficaz.
- ❖ **Sustentos para el Desarrollo Institucional:** Se lo realizara en base de los siguientes fundamentos:
  - ❖ Mejoramiento en la calidad de servicios Públicos
  - ❖ Mejorar la atención a los cliente usuarios
  - ❖ Desarrollar una acción sistemática donde las instituciones públicas formen parte de un proceso de Gestión Pública.
  - ❖ Garantizar el diseño de las estructuras orgánicas de las instituciones del Estado.
  - ❖ Implementar mecanismos para la evaluación de los procesos en una organización.
  - ❖ Impulsar el cambio de cultura organizacional, para que los servidores públicos contribuyan proactivamente a la gestión institucional

**Cuadro 26.** Proceso de gestión

<b>PROCESO DE GESTION PUBLICA</b>		
<b>COMPONENTES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>INSTITUCIONES RESPONSABLES</b>
<b>PLANIFICACION</b>	Planificación Estrategia Planes Plurianuales Plan Operativo Anual	Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo– SENPLADES.
<b>ORGANIZACION</b>	Desarrollo Institucional Administración de R.H Remuneraciones	Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de R.H y remuneraciones del Sector Publico- SENRES
<b>DIRECCION Y EJECUCION</b>	Cumplimiento de objetivos en la misión, conforme al ámbito de acción y normativa legal	Las instituciones
<b>CONTROL</b>	Verificación de políticas	SENRES, SENPLADES, MEF.

**Autor:** SENRES

## **Procedimientos De Diseño De Reglamento O Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos**

- ❖ Establecer los procesos técnicos organizacional como: normas, políticas e instrumentos técnicos que permitan mejorar la calidez, productividad y competitividad de los servicios público, para poder aprovechar recursos del Estado.
- ❖ Delegar los responsables de las unidades o procesos institucionales.
- ❖ Delegación de la potestad de la autoridad nominadora
- ❖ Identificar la unidad de administración de Recursos Humanos (UARHS).
- ❖ Comité de gestión de desarrollo institucional.
- ❖ Estructura del informe de la UARHS.

## **Componentes Del Proceso De Diseño De Reglamento O Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos**

El proceso de diseño de reglamento o estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos está integrado por:

- ❖ **Portafolio De Productos**
  - Productos primarios.
  - Productos secundarios.
- ❖ **Cadena Valor**
- ❖ **Estructura Orgánica**
  - Unidades Administrativas.
  - Niveles jerárquicos.
  - Líneas de autoridad.
  - Organigramas estructurales.
- ❖ **Diseño De Procesos**
  - Procesos Gobernantes.
  - Procesos Habilitantes.
  - Procesos Agregadores de Valor.



**ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL POR PROCESOS  
DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y  
MERCANTIL GAD SAN JACINTO DE  
YAGUACHI**

## INTRODUCCIÓN

Según la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227 determina que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Según la Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, establece a la gestión por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una gestión pública de calidad concentrada en el ciudadano.

Ante esto es necesario generar una nueva estructura organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi provincia del Guayas alineada con la naturaleza y especialización de su misión según la Ley de Registro; que deben traducirse en una organización efectiva que responda a las demandas de los diferentes usuarios a través de un nuevo modelo de gestión.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos regula las funciones y responsabilidades del Registro de la Propiedad y Mercantil, nos da una definición más precisa entro lo que indican las leyes, ordenanzas y demás instrumentos jurídicos vigentes, disponiendo claramente el ámbito de acción de sus departamentos, áreas o unidades administrativas y es de vital importancia ya que asegura la tranquilidad de las actividades institucionales.

## **OBJETO**

El instrumento a presentar establece las áreas de gestión, administración y operación de desarrollo institucional del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas, diseñando un esquema que represente calidad, productividad, competitividad, agilidad y buen desempeño en los procesos que intervienen en el trabajo de la entidad generando información sobre su estructura para conocimiento de sus usuarios internos y externos con el fin de optimizar y aprovechar los recursos del Estado.

## **METODOLOGÍA**

La elaboración del Estatuto está amparada en los fundamentos de la Norma Técnica de Diseño de Reglamento o Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, vigente según Resolución No. SENRES-PROC-2006 No. 0000046 del 30 de marzo del 2006, publicada en el Oficial No. 251 del 17 de abril del 2006.

# ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS;Error! Marcador no definido.

## MARCO CONCEPTUAL

**Art 1. Estructura Organizacional por procesos.-** La estructura organizacional de gestión por procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto Provincia del Guayas, se alinea con su misión o naturaleza determinada en la Ordenanza de su creación, sustentándose en la filosofía y metodología de procesos y productos con el propósito de asegurar que su ordenamiento interno institucional este en función de la satisfacción de los requerimientos de los usuarios externos.

**Art. 2. Portafolio de Productos.-** Es el conjunto de productos que el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

El mismo que está integrado por:

1. Productos Primarios
2. Productos Secundarios

Los productos primarios son competencia de las áreas organizacionales que gestionan los procesos agregadores de valor constituyendo la estructura principal del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi y su fin es cubrir las demandas y expectativas de los usuarios externos de la institución.

Los productos secundarios su preparación se genera en los niveles de apoyo y asesoría ya que facilitan la entrega de recursos y prestación de servicios para el correcto y normal desarrollo del funcionamiento interno de la entidad y deben ser estandarizados ya que constituirán el portafolio de productos de los procesos habilitantes.

**Art. 3.- Procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.-** A diferencia de la tradicional Estructura Orgánica Funcional que establece una entidad pública sobre la base de actividades o funciones y caracterizada por la verticalidad, el Registro de la Propiedad del GAD San Jacinto de Yaguachi adopta una Estructura Orgánica por Procesos con operatividad horizontal concordando con las disposiciones emitidas por la ex SENRES hoy Ministerio de Relaciones Laborales según la Norma Técnica de Diseño de Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, a fin de atender los requerimientos que demandan y prevén las leyes del sector público ecuatoriana de forma ágil, potencializando a los colaboradores que intervienen en su estructura para lograr una organización más eficiente y eficaz.

Los procesos que generan los productos y servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, se ordenan y clasifican función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes formulan políticas, directrices, normas, planes estratégicos, presupuestos, reglas de trabajos y generan los servicios finales secundarios que orienten la gestión institucional integral del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

Los procesos agregadores de valor, administran, generan y controlan el portafolio de productos y servicios primarios destinados a los clientes externos, permitiendo cumplir con la misión institucional consagrada en la Ordenanza de creación, sus objetivos estratégicos son la razón de ser del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

Los procesos habilitantes están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios de asesoría jurídica y apoyo logístico que dan soporte a los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismo, viabilizando la gestión institucional.

**Art. 4 Puestos Directivos.-** Los puestos directivos establecidos en la Estructura Organizacional son:

- ❖ Registrador de la Propiedad y Mercantil
- ❖ Coordinador Administrativo y Financiero del Registro
- ❖ Jefe de Unidad

**Art. 5.- Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.-** El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi cuenta con un Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, conformado por el Registrador de la Propiedad y Mercantil o su delegado, quien lo presidirá; el Coordinador Administrativo Financiero y el Jefe de Unidad.

**Art. 6.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional.-** El Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, según lo establecido en el Art. 8 de la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, expedida por la ex - SENRES hoy Ministerio de Relaciones Laborales, mediante Resolución No. SENRES-PROC-2006-0000046, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo organizacional del Registro de Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi;
- b) Coordinar la planificación estratégica de la institución;
- c) Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño o reestructuración; y,
- d) Conocer previo a su aprobación, el plan de fortalecimiento institucional preparado por la Coordinación Administrativa Financiera.

Este Comité se reunirá ordinariamente en forma semestral y extraordinariamente cuando el Registrador de la Propiedad y Mercantil así lo requiera.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**Art. 7 Estructura Organizacional.-** El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi define su estructura organizacional en base a su misión y objetivos estratégicos que permitirán fundamentar, direccionar y posesionar sus servicios dentro de un marco de integración, participación, transparencia y eficiencia en el contexto local.

**Art. 8 Estructura Básica orientada a la misión.-** El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, determina para la organización y ejercicio de sus funciones la siguiente estructura organizacional sustentada en la metodología de procesos, productos y servicios en función de los clientes internos y externos:

- 1) Misión.-** El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi es una institución pública; responsable de regular a través de la inscripción registral del título, la tradición del dominio del Bienes Inmuebles y demás derechos reales sobre Inmuebles, la inscripción de personas jurídicas mercantiles y demás actos y contratos en materia mercantil, y los efectos jurídicos que produce mediante la aplicación de los principios y normas del Derecho Registral.
- 2) Visión.-** La visión del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi es la modernización y aceleración de sus procesos registrales para que estos sean más eficientes y eficaces, adecuándolos a la realidad de nuestro país y así brindar un mejor servicio a los usuarios.
- 3) Objetivos Estratégico.**
  - a. Ámbito Institucional.** Fortalecer la Cultura Organizacional y la estructura de la Institución, priorizando al talento humano conforme a la normativa legal pertinente y así contar con personal idóneo para la ejecución de los procesos registrales y administrativos.

**b. Ámbito Social.** Brindar una atención y servicio al cliente de calidad y calidez, optimizando el tiempo en cada servicio ofrecido por la Institución y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

**c. Ámbito de Infraestructura.** Gestionar para contar con seguridad en la infraestructura técnica adecuada previstas por los organismos de control de datos públicos, a base de lograr márgenes de utilidad que permitan autofinanciar los proyectos internos.

**4) Estructura para cumplimiento de la Misión.** El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, para sustento de su misión y objetivos institucionales tendrá la siguiente estructura organizacional:

#### **1. PROCESOS GOBERNANTES**

1.1 Proceso de Gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil de San Jacinto de Yaguachi o Direccionamiento Estratégico.

#### **2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

2.1 Proceso de Gestión de Operaciones Registrales.

2.1.1 Gestión de Inscripción de la Propiedad.

2.1.2 Gestión de Certificación de la Propiedad.

2.1.3 Gestión de Inscripción y Certificación de lo Mercantil.

#### **3. PROCESOS HABILITANTES**

##### **3.1 PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

3.1.1 Coordinación Administrativa Financiera

3.1.1.1 Planificación y Presupuesto

3.1.1.2 Contabilidad y Recaudación

3.1.1.3 Informática

3.1.1.4 Administrativo y Talento Humano

3.1.1.5 Archivo

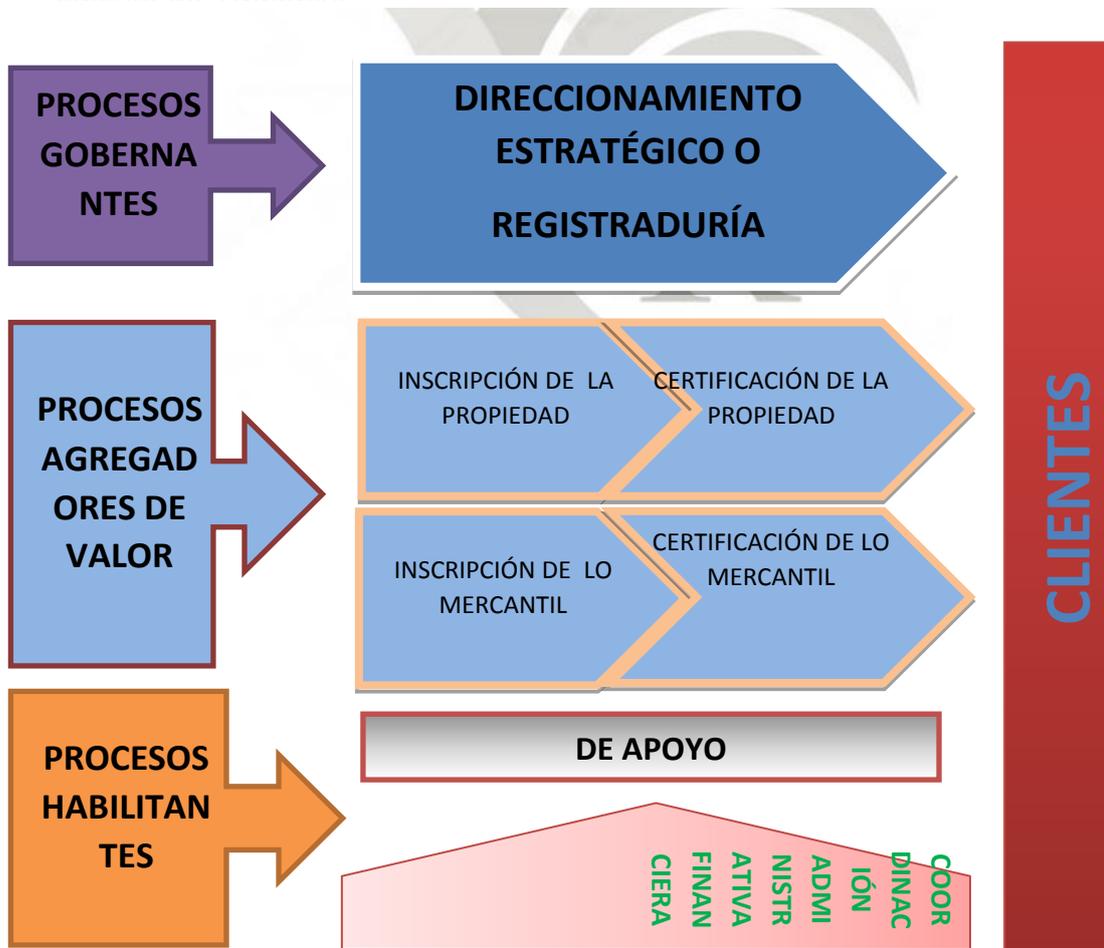
## 9. Representaciones Gráficas

En el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi definen las siguientes representaciones gráficas:

**9.1 Cadena de Valor:** Representa las macro actividades estratégicas del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, definida sobre la base de la misión institucional y su enfoque a las demandas del cliente externo.

### Cadena de Valor del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi

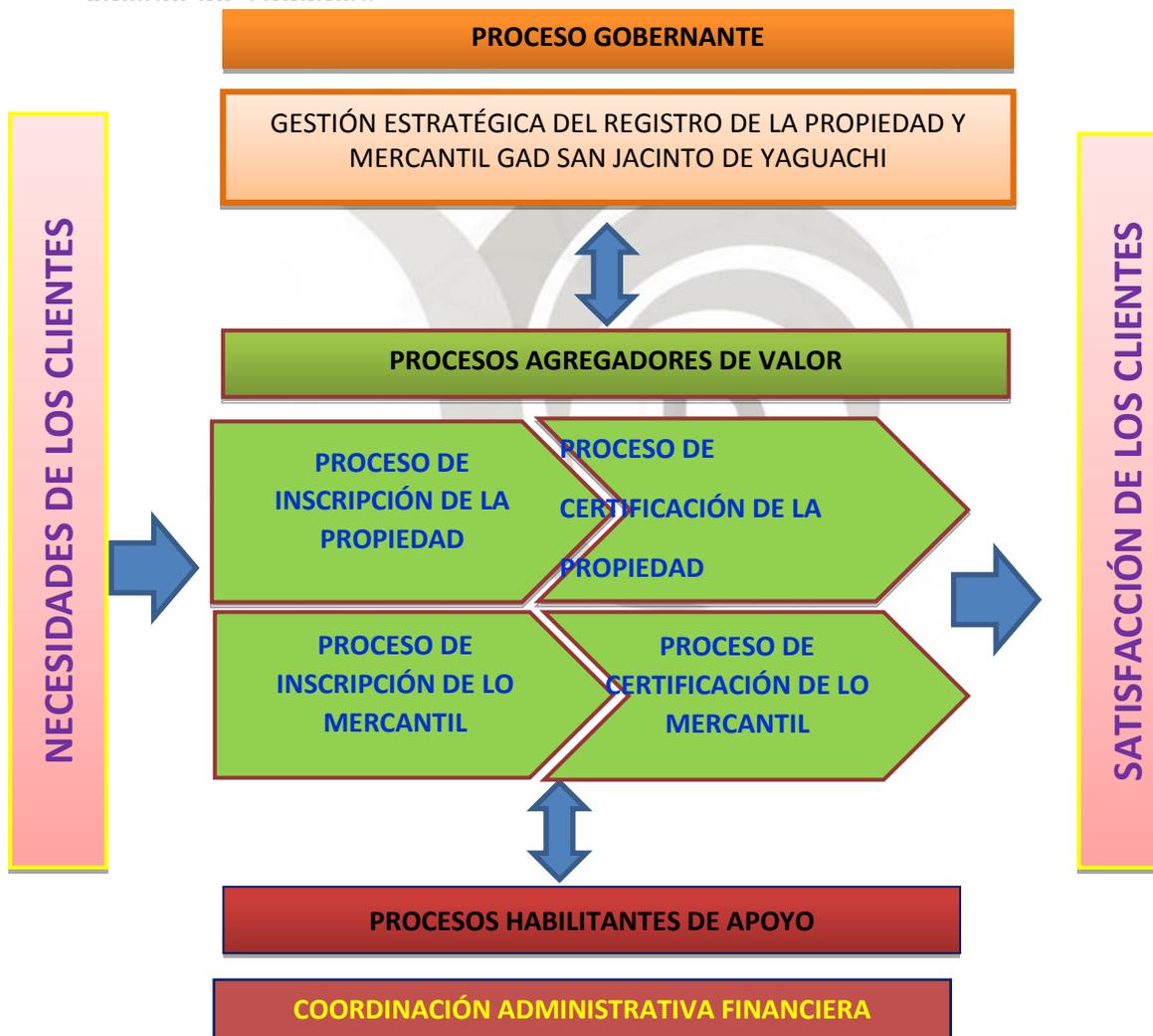
**Figura 35:** Cadena de Valor del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi



**9.2 MAPA DE PROCESOS.-** Es la representación gráfica de la interacción de los procesos que intervienen en la gestión institucional del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, responsables de la generación de productos y servicios que demandan los clientes internos y externos.

**Mapa de Procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi**

**Figura 36:** Mapa de Procesos del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi



### 9.3 MAPA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL GAD JACINTO DE YAGUACHI

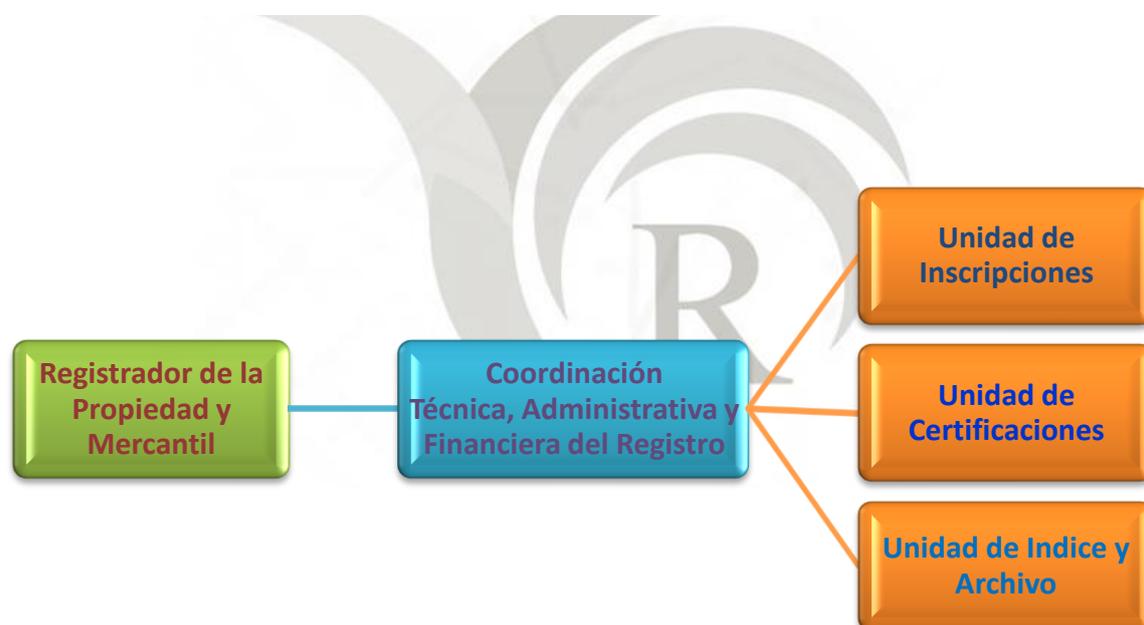
**Figura 37:** Mapa de Relacionamento Interinstitucional del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi



**9.4 ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.-** Es la representación gráfica de la Estructura Organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, en el cual sustenta y articula todas sus partes integrantes e indica la relación con el ambiente externo de la entidad.

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI**

**Figura 38:** Organigrama de la Estructura Orgánica del Registro de la Propiedad GAD San Jacinto de Yaguachi



## **10. DESCRIPCION DE LA GESTIÓN QUE EJECUTAN LOS PROCESOS INTERNOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI.**

La gestión de los procesos internos de la entidad se describe de la siguiente manera:

### **1. PROCESOS GOBERNANTES**

1.1 Proceso de Gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi o Direccionamiento Estratégico

**Responsable:** Registrador de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi

**Misión:** Inscribir contratos, actos y resoluciones administrativas o judiciales que afecten a la propiedad y otros derechos sobre bienes inmuebles de los usuarios del Cantón San Jacinto de Yaguachi amparados en los criterios de efectividad y gestionando adecuadamente los recursos humanos, financieros y materiales de la entidad.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ejercer la representación legal y administrativa del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
- b) Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República del Ecuador, el derecho público y registral en la entidad en respuesta a los intereses de usuarios de los servicios registrales de la propiedad y mercantil.
- c) Definir, dirigir y controlar las políticas, directrices, resoluciones, normas internas y demás procesos instituciones establecidos en las Leyes del área Registral para la correcta gestión de la entidad.
- d) Garantizar la eficiencia y eficacia del manejo de la información, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

- e) Hacer seguimiento sobre las actividades de la institución y de sus colaboradores.
- f) Aprobar el plan, programa y presupuesto anual institucional.
- g) Suscribir y aprobar todo acto administrativo, normativo y metodológico relacionado con el Registro de Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
- h) Cumplir con las demás funciones que le asigne la normativa vigente.

## **2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

### 2.1 Proceso de Gestión de Operaciones Registrales.

2.1.1 Gestión de Inscripción de la Propiedad.

2.1.2 Gestión de Certificación de la Propiedad.

2.1.3 Gestión de Inscripción y Certificación de lo Mercantil.

**Responsable:** Director de Operaciones Registrales.

**Misión:** Planificar, organizar, dirigir y evaluar la gestión del servicio registral y en conjunto con el titular del Registro de la Propiedad garantizar solidariamente la integridad de la información, documentación y datos del proceso registral.

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Supervisar y evaluar la ejecución de las fases de los procesos y documentos registrales previa firma del Registrador conforme a la planificación interna.
- b) Formular el Plan Operativo Anual de la Coordinación Técnica del Registro de Datos, organizando el trabajo del recurso humano, uso eficientes de los equipos y materiales asignados a la unidad.
- c) Brindar asesoría a la máxima autoridad en temas relacionados al ámbito registral que genere la institución para el usuario previa su suscripción.
- d) Supervisar las actividades de los colaboradores del área a fin de garantizar la calidad de los documentos que generan su trabajo verificando su contenido jurídico, de redacción y semántica; y la calidez que se brinda en la atención al público.

- e) Capacitar al personal signado a los procesos técnicos de registro de datos.
- f) Evaluar al personal de su área de acuerdo con las disposiciones legales, administrativas establecidas.
- g) Gestionar los repertorios de los actos registrales.
- h) Subrogar al Registrador de la Propiedad en su ausencia temporal o por encargo formal, de acuerdo a su competencia o alcance que disponga el titular.

### **Productos y Servicios:**

- 1) Plan Operativo Anual de la Coordinación Técnica del Registro de Datos.
- 2) Informes de evaluación del desempeño de los servidores del área.
- 3) Informes de la subrogación del Registrado de la Propiedad en casos de ausencia temporal o encargo legalmente concedido.
- 4) Informes de capacitación del personal técnico de Registro de Datos.
- 5) Libros repertorios de los actos registrales.
- 6) Actas de repertorios de cierre del año.

#### **2.1.1 Gestión de la Inscripción de la Propiedad**

**Misión:** Inscribir los movimientos registrales de la Propiedad solicitados por los usuarios del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Jefe de Inscripciones

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Elaborar inscripciones : escrituras de compraventa de predios normales, declarados en propiedad horizontal, de declaratoria de propiedad horizontal;
- b) Elabora inscripciones de: escrituras de adjudicación, liquidación sociedad conyugal, hipotecas, prohibiciones de enajenar, libros de sentencias y embargos;
- c) Elabora inscripciones de: expropiación, donación, posesión efectiva, unificación parcelarias, particiones, subdivisiones;

- d) Elaborar actas de: cancelación de demandas, hipotecas, prohibiciones de enajenar, embargos, patrimonio familiar, declaratoria de utilidad pública, usufructos;
- e) Elabora actas de: compra venta de predios normales y declarados en propiedad horizontal, donación, declaratoria de propiedad horizontal, subdivisiones, expropiación, libros de sentencias ,posesión efectiva, particiones, liquidación de sociedad conyugal, escritura de adjudicación, hipotecas, prohibiciones de enajenar, unificaciones parcelarias, sentencias; y,
- f) Presentación de informes de actividades semestrales con las estadísticas de las inscripciones y actas elaboradas.

### **Productos y servicios**

1. Inscripciones: escrituras de compraventa de predios normales, declarados en propiedad horizontal, de declaratoria de propiedad horizontal.
2. Inscripciones de: escrituras de adjudicación, liquidación sociedad conyugal, hipotecas, prohibiciones de enajenar, libros de sentencias y embargos.
3. Inscripciones de: expropiación, donación, posesión efectiva, unificación parcelarias, particiones, subdivisiones;
4. Actas de: cancelación de demandas, hipotecas, prohibiciones de enajenar, embargos, patrimonio familiar, declaratoria de utilidad pública, usufructos.
5. Actas de: compra venta de predios normales y declarados en propiedad horizontal, donación, declaratoria de propiedad horizontal, subdivisiones, expropiación, libros de sentencias ,posesión efectiva, particiones, liquidación de sociedad conyugal, escritura de adjudicación, hipotecas, prohibiciones de enajenar, unificaciones parcelarias, sentencias.
6. Informes de actividades semestrales con las estadísticas de las inscripciones y actas elaboradas.

### **2.1.2 Gestión de la Certificación de la Propiedad**

**Misión:** Elaboración de los certificados de los movimientos registrales de la Propiedad solicitados por los usuarios del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Jefe de Certificaciones.

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Elaborar certificados de: bienes, gravámenes, estatuto personal y búsqueda.
- b) Elaborar cancelaciones de: hipotecas, embargos, demandas, usufructos, prohibiciones de enajenar, declaración de utilidad pública, patrimonio familiar; y,
- c) Presentar informes de actividades semestrales con las estadísticas de los certificados y cancelaciones emitidas.

#### **Productos y servicios:**

1. Certificados de : bienes, gravámenes, estatuto personal y búsqueda;
2. Cancelaciones de: hipotecas, embargos, demandas, usufructos, prohibiciones de enajenar, declaración de utilidad pública, patrimonio familiar; y,
3. Informes de actividades semestrales con las estadísticas de los certificados y cancelaciones emitidas.

### **2.1.3 Gestión de Inscripción y Certificación de lo Mercantil**

**Misión:** Elaboración de los inscripciones, certificados y actas de los movimientos registrales mercantiles solicitados por los usuarios del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Inscriptor y Certificador Mercantil.

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- a) Elaborar las inscripciones de constitución de compañías, reformas de estatutos, aumento de capital, nombramientos;

- b) Realizar las inscripciones de prendas industriales, reserva de dominio de vehículos o maquinaria;
- c) Realizar las certificaciones en materia mercantil de las prendas y nombramientos.
- d) Realizar el levantamiento de prendas industriales, reserva de dominio de vehículos o maquinarias; y,
- e) Presentar informes de actividades semestrales con las estadísticas de las inscripciones, certificados y cancelaciones emitidas.

### **Productos y Servicios**

- 1. Inscripciones de constitución de compañías, reformas de estatutos, aumento de capital, nombramientos;
- 2. Inscripciones de prendas industriales, reserva de dominio de vehículos o maquinaria;
- 3. Certificaciones en materia mercantil de las prendas y nombramientos.
- 4. Levantamiento de prendas industriales, reserva de dominio de vehículos o maquinarias; y,
- 5. Informes de actividades semestrales con las estadísticas de las inscripciones, certificados y cancelaciones emitidas.

## **3 PROCESOS HABILITANTES**

### **3.1 PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

#### 3.1.1 Coordinación Administrativa Financiera

3.1.1.1 Planificación y Presupuesto

3.1.1.2 Contabilidad y Recaudación

3.1.1.3 Informática

3.1.1.4 Administrativo y Talento Humano

3.1.1.5 Archivo

### **3.1.1 Coordinación Administrativa Financiera.**

**Misión:** Administrar eficientemente los procesos de apoyo en el ámbito administrativo, financiero, recursos humanos y tecnológico, de acuerdo a los programas de trabajo e implementando diseños de procedimientos sencillos y oportunos cumpliendo así con las normas vigentes y las políticas establecidas por el Registrador.

**Responsable:** Coordinador Administrativo Financiero.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a)** Unificar y coordinar la formulación del Plan operativo anual (POA), su reformas y presupuesto; controlando y evaluando su aplicación, todo esto de mano con las políticas y lineamientos establecidos;
- b)** Gestionar la selección, contratación, capacitación y evaluación del talento humano; así como la clasificación y valorización de puestos, salud ocupacional y bienestar social, participar en los casos de sanciones, remoción y cese de funciones de acuerdo a la normativa actual.
- c)** Coordinar las adquisiciones y su manejo de inventarial tanto de bienes mueble, inmuebles, suministros, administrando los recursos asignados de manera eficiencia.
- d)** Verificar y supervisar la gestión del procesamiento de electrónico de datos en las diferentes áreas que interactúan en el Registro, además de la gestión de comunicación en relación a la imagen institucional del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
- e)** Administrar los recursos financieros de la entidad, cumpliendo con las normas contables, tributarias, presupuestarias y de tesorería vigentes.

#### **Productos y Servicios**

1. Plan Operativo Anual con informe de ejecución y revisado.
2. Informes de la gestión de Talento Humano.
3. Informes semestrales de la adquisición e inventario de bienes muebles e inmuebles, informes sobre la administración de recursos.

4. Informes semestrales del manejo de información de datos y de la imagen institucional.
5. Informes semestrales del manejo contable, tributarias, de presupuesto y de recaudación.

### **3.1.1.1 Planificación y Presupuesto**

**Misión:** Coordinar, supervisar, dar seguimiento y evaluar la elaboración del Plan Estratégico Institucional y planes operativos anuales y programar los recursos presupuestarios de la institución aplicando la política fiscal presupuestaria vigente.

**Responsable:** Coordinador Administrativo Financiero.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Acordar, supervisar, dar seguimiento, evaluar la formulación del Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos y de Compras Públicas sobre bases de indicadores de gestión.
- b) Elaborar la proforma presupuestaria, reformas, liquidaciones e informes periódicos con respecto a la ejecución, disponibilidad y saldos, para el cumplimiento de los proyectos y programas financieros a fin de proveer de bienes, servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la entidad.
- c) Elaborar la certificación de disponibilidad, cédulas presupuestarias y tener actualizado los saldos de las partidas de ingresos y gastos.

#### **Productos**

1. Plan Estratégico Institucional
2. Plan Operativo Anual
3. Indicadores de Gestión
4. Proforma Presupuestaria
5. Reformas durante el año, Liquidaciones Presupuestaria.
6. Informes de ejecución, disponibilidad, saldos de las partidas de ingresos y gastos.
7. Cédulas Presupuestarias.

### **3.1.1.2 Contabilidad y Recaudación**

**Misión:** Ejecutar los procesos contables a fin de garantizar los estados financieros, facturando y procesando los valores que ingresan por la prestación de los servicios brindados y débitos que se generan en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Coordinador Administrativo Financiero

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ingresar contablemente en el sistema informático los ingresos y egresos y enviar la información por medio del Sigef Integrador.
- b) Emitir y analizar los estados financieros oportunamente, aplicando las Normas de Contabilidad Gubernamental en línea con la normativa vigente.
- c) Realizar el control previo para los pagos a proveedores, verificando la veracidad y legalidad de las facturas y documentación de soporte.
- d) Realizar las retenciones del IVA y Rentas respectivas, elaborar y enviar las declaraciones de impuestos electrónicamente y los anexos transaccionales simplificados al Servicio de Rentas Internas y gestionar la devolución pertinente.
- e) Elaborar el archivo zip en el sistema de pagos interbancarios (SPI) y registrarlo en la página web del Banco Central del Ecuador para el envío de transferencias.
- f) Realizar las conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas de la institución.
- g) Controlar la información de valores recaudados para su verificación y acreditación en la cuentas del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
- h) Emitir los comprobantes de ventas por los servicios registrales emitidos diariamente a los usuarios.
- i) Realizar el cuadro consolidado diario de caja entre el efectivo y el reporte generado del sistema por concepto de los ingresos.
- j) Elaborar estadísticas de la recaudación por ingresos de forma mensual.

- k) Depositar el dinero en el banco el día señalado por los ingresos percibidos de autogestión.
- l) Verificar la información para procesamiento mensual de los roles de pago de sueldos y salarios, esto es descuentos al personal, pago de fondos de reservas, aportes y préstamos al IESS.
- m) Contabilizar mensualmente la nómina del personal que labora en la institución.

**Productos:**

1. Registros contables de ingresos y egresos en el sistema informático
2. Estados Financieros.
3. Documentos de soporte par pago a proveedores.
4. Comprobante de Retenciones de IVA y Renta
5. Declaración de impuestos, anexos transaccionales.
6. Archivo Zip para el envío del pago interbancario.
7. Registros de pagos en la página web del Banco Central del Ecuador.
8. Conciliaciones bancarias mensuales.
9. Comprobantes de ventas elaborados.
10. Reporte de diario de caja por los servicios registrales y mercantiles.
11. Cuadros estadísticos mensuales de ingresos.
12. Reporte del depósito al banco de los ingresos percibidos.
13. Nóminas procesadas y contabilizadas por pago de sueldos y salarios.
14. Registro contable de pago de fondos de reserva, préstamos y aportes al IESS.

**3.1.1.3 Informática**

**Misión:** Asistir técnicamente en el campo informático al Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Asistente Administrativo de Informática

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Solucionar los incidentes que se presenten en el hardware y software.
- b) Brindar el soporte técnico a todos los servidores.

- c) Respaldo la información de la base de datos y guardarla en un disco externo.
- d) Mantener en óptimo funcionamiento las estaciones de trabajo y sus equipos.

**Productos:**

- 1. Informes de soporte del software y hardware.
- 2. Informes de soporte técnico a los servidores.
- 3. Informe de respaldo de la información de la base de datos.
- 4. Informes del funcionamiento de las estaciones de trabajo.

**3.1.1.4 Administrativo y Talento Humano**

**Misión:** Administrar, organizar, dirigir y ejecutar planes y/o proyectos que contribuyan con el Desarrollo Institucional del Talento Humano y las labores administrativas bajo los lineamientos de la misión, objetivos estratégicos y la normativa vigente en este ámbito.

**Responsable:** Analista Administrativo

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Recibir, clasificar, registrar, despachar y archivar la documentación que ingresa o egresa a la entidad tanto administrativa como registral.
- b) Elabora escritos u oficios respondiendo a los trámites que llegan sean estos internos o externos.
- c) Ejecutar el proceso de adquisición de obras, bienes y servicios en el portal de compras públicas.
- d) Administrar, registrar y custodiar las garantías, cauciones y pólizas de seguros por la adquisición de bienes, obras o servicios.
- e) Gestionar la distribución, mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles para su adecuado funcionamiento.
- f) Registrar y controlar los activos fijos, las existencias de materiales y suministros de oficina.
- g) Realizar el Plan Operativo Anual del área administrativa.

- h) Llevar control del pago de los servicios básicos de la institución además del arriendo de local, adjuntando la documentación que sustenta la cancelación correspondiente.
- i) Elaborar las acciones y contratos del personal.
- j) Cumplir las leyes laborales y administrativas del sector público, reglamentos y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales según su competencia.
- k) Mantener actualizada las fichas del personal, como los traspasos, cambios, ascensos, sanciones y otras novedades.
- l) Realizar el cuadro de vacaciones anuales de los empleados.
- m) Gestionar y coordinar el cronograma de capacitación de los servidores, incluido el pago a los instructores.
- n) Elaborar y actualizar periódicamente el reglamento interno de administración del talento humano y manuales institucionales todo sujeto a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales.

**Productos:**

1. Registro de la documentación administrativa y registral.
2. Registro de la gestión documental interna y externa.
3. Informe de las adquisiciones realizadas en el portal de compras públicas.
4. Informe y archivo de garantías, cauciones y pólizas de seguros.
5. Informe de la distribución, mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles.
6. Informes de control de los activos fijos, las existencias de materiales y suministros de oficina.
7. Plan Operativo Anual del área administrativa.
8. Informe y estadísticas del pago de los servicios básicos y arriendo del local.
9. Acciones y contratos del personal.
10. Fichas del personal, con los traspasos, cambios, ascensos, sanciones y otras novedades.
11. Cuadro de vacaciones anuales de los empleados.
12. Plan anual de Capacitación de los servidores.
13. Reglamento interno de administración del talento humano y manuales institucionales

### **3.1.1.5 Archivo**

**Misión:** Mantener organizado y actualizado el servicio de archivo y gestión documental de manera física y digital del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.

**Responsable:** Archivero

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Planificar, organizar, supervisar y ejecutar programas de administración de documentos de la institución, acorde con las normas vigentes sobre archivos que garantizan la seguridad y conservación de los documentos;
- b) Organizar de forma sistemática por temas, años y asuntos la documentación existente y reciente que ingresa al archivo sean estos libros, escrituras o documentos de carácter administrativo;
- c) Controlar y actualizar el inventario de documentos del archivo;
- d) Participar en el programa de digitalización de documentos del archivo;
- e) Coordinar oportunamente con el área de Informática la impresión de los registros (documentos) para armar los libros y encuadernarlos;
- f) Supervisar diariamente el control de los libros que se prestan para ser ingresados en el archivo de la computadora;
- g) Actualizar el instructivo de administración de documentos del archivo general de Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi; e,
- h) Informar sobre faltantes de escritura si las hubiere.

#### **Productos:**

1. Programas de administración de documentos de la institución.
2. Informes de organización de la documentación
3. Inventario de documentos del archivo;
4. Informes del programa de digitalización de documentos.
5. Libros encuadernados y registros impresos.
6. Registro del control de los libros prestados.

7. Instructivo de administración de documentos del archivo general de Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
8. Informes sobre faltantes de escritura.



### 5.7.1 Actividades

## CAPACITACIÓN PARA EL SERVIDOR PÚBLICO

Esta capacitación es brindada, para que los servidores tengan conocimiento de las normas empleadas por el Estado; y además se busca que tengan conocimiento del Estatuto diseñado en su institución, para mejorar su función en el área donde se desempeñan.

**Cuadro 27:** Capacitación para el servidor público

<b>METAS</b>
Se capacitará a todos los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
<b>ACTIVIDADES</b>
1. Elaboración del programa general del evento.
2. Selección de instructores.
3. Promoción y realización de invitaciones al evento.
4. Elaboración de material didáctico.
5. Preparación del espacio físico.
6. Ejecución
7. Evaluación del programa, participantes, coordinación.

<b>PROGRAMA ANALÍTICO</b>
<b>AREA:</b> Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi
<b>NOMBRE DEL CURSO:</b> Capacitación a los Servidores
<b>DURACION:</b> 2 Horas
<b>INICIO:</b> 21 de Agosto del 2013
<b>PERTINENCIA</b>
La normativa busca diagnosticar los roles del contador, para ello se efectuará un estudio de campo que lleva a analizar con profundidad cada paso que da, su trabajo, actitud y el comportamiento de ética que posea como persona con la finalidad de mejorar el desempeño en la empresa.

<b>OBJETIVO GENERAL</b>
Conocer la normativa dictada por la SENRES para aplicación de los trámites existentes en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi.
<b>CONTENIDOS</b>
• Conceptos fundamentales
• Normas de la SENRES
• Diseños de Procesos
• Políticas de desarrollo Institucional
• Cadena de Valor
<b>1. RECURSOS</b>
Infocus
Pizarra
Lápiz
Borrador
Hojas A4
<b>2. EVALUACIÓN</b>
La evaluación se realizara al finalizar las 4 horas de charla,
<b>3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>
SENRES
<b>3. BREVE HOJA DE VIDA A FIN A LA TEMÁTICA A TRATAR</b>

Autoras: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

Fecha:

\_\_\_\_\_

**RESPONSABLE**

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

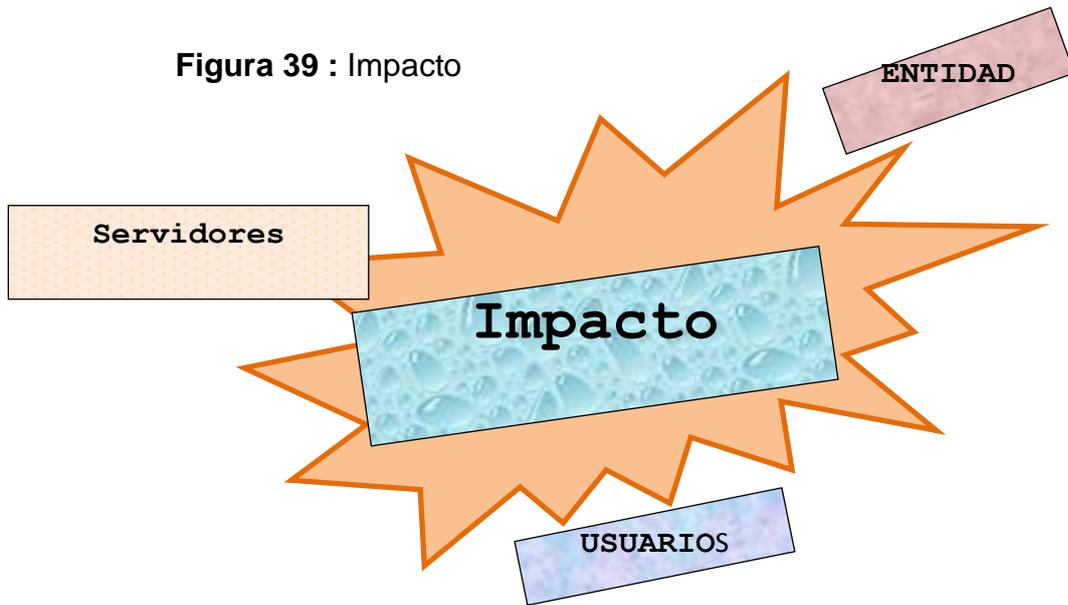
**Cuadro 28:** Recursos, Analisis Financieros

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CANT.</u>	<u>VALOR INDIVIDUAL</u>	<u>VALOR TOTAL</u>
<b><u>RECURSOS</u></b>			
Suministro de Oficina		\$7.00	\$7.00
Resmas	1	\$4.50	\$4.50
Internet	25	\$0.75	\$18.75
Movilización	4	\$1.00	\$4.00
Copias	450	\$0.03	\$13.50
Pen Drive	1	\$8.00	\$8.00
Libro	1	\$20.00	\$20.00
Refrigerios	1	\$30.00	\$30.00
Impresiones	<b>200</b>	<b>\$0.20</b>	<b>\$40.00</b>
Anillado	1	\$2.50	\$2.50
Telecomunicaciones	1	\$20.00	\$20.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$168.25</b>

Autoras: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

### 5.7.3 Impacto

Figura 39 : Impacto



Autores: Lilibeth Veloz y Leslie Suarez

La aplicación de nuestra propuesta dará beneficio al Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas, en el momento de su ejecución a:

#### **Servidores Públicos:**

Se les designo a cada funcionario su cargo específico de acorde a su nivel académico y, además los encargados de Talento Humano les otorgaran capacitaciones en todas las áreas tanto lo laboral y social.

#### **Usuarios:**

Mediante la implementación y ejecución del Estatuto Orgánico por Procesos se logró que los usuarios queden satisfechos con el servicio brindado en el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi Provincia del Guayas.

#### **Entidad:**

Los administradores de esta institución involucrados en la ejecución y presentación del proyecto entendieron que la coordinación de labores conduce a la eficiencia y eficacia en las tareas cotidianas.



## CONCLUSIONES

Durante nuestra investigación logramos analizar que toda entidad pública dedicada a la legalización de propiedades necesita de un Estatuto Orgánico por procesos para poder tener una mejor coordinación de labores.

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi, no es la excepción por lo cual esta entidad, necesita de manera urgente un reglamento para que de esa manera, los funcionarios puedan acogerse a un mandato en sus labores cotidianas.

También podemos decir que en esta institución existe una ineficacia en las labores que se realizan debidos a que los servidores realizan un trabajo no acorde a lo indicado.

Una de las debilidades que se pudo observar durante nuestra visita al Registro pudimos captar que estos trabajadores no trabajan en equipo existe demasiada individualidad al momento de realizar su trabajo.

Todos los servidores de este Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón San Jacinto de Yaguachi carecen de capacitación debido a que ellos no consideran al cliente como la razón de existencia de la entidad lo cual, pudimos comprender en el momento de nuestro dialogo con estos funcionarios.

Existe un ineficacia por parte de esta institución al momento de relacionarse con los tramites de los usuarios, debido a que ninguno de ellos se encontraban satisfechos con la atención que recibían, por lo cual nos supieron decir que hace algún tiempo estaban realizando sus trámites y ellos aún se encontraban sin solucionar sus problemas legales.

Por lo cual concluimos que el Estatuto Organizacional por Procesos ayuda a mejorar las tareas que se realizan de una forma más eficaz, la cual ayuda en un futuro a la toma de decisiones correctas, con el objetivo de prevenir descoordinación en las labores.

## RECOMENDACIONES

El Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi es una entidad que cuenta con un gran número de usuarios de distintas provincias realizando sus trámites de propiedad.

Por lo cual se recomienda a esta institución que tomen en cuenta el Estatuto Orgánico por procesos ya que está diseñado conforme a lo establecido con la ley impuesta por el Estado, que actualmente lo gobierna el Econ. Rafael Correa.

Se le pide al Departamento de Recursos Humanos que capacite de una manera constante al servidor de esta institución para que de esa manera puedan, tener conocimiento acerca, de cómo satisfacer al usuario de una manera eficaz.

Cada jefe de los departamentos debería influir de modo repetitivo al trabajo en equipo dándoles a conocer que de esa manera logran obtener un ambiente laboral adecuado y armónico.

Darles a conocer a cada servidor de esta institución que deben, respetar la función correspondiente de cada uno para de esa forma evitar la descoordinación de labores.

Para el mejoramiento de los procesos de esta institución pública, se requiere que el personal tenga todos los conocimientos adecuados en campo de trabajo, debido a que de ellos depende el contentamiento de los usuarios y de su desarrollo profesional.

## BIBLIOGRAFIA

- BRAZALES JIMENEZ, Andrea: *Registro de la Propiedad*, <http://www.latarde.com.ec/2013/03/06>
- REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE IBARRA: *Antecedentes Históricos, 2008* <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registrosoficiales/2006/abril/code/18585/registro-oficial-17-de-abril-del-2006>
- REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE CUENCA: *Historia de los Registros*, Cuenca, 2010.
- VILLALVA PLAZA, Jaime: *Ciento Cincuenta Años de Legislación Inmobiliaria Registral del Ecuador*, Guayaquil, 2013.
- PLAZA DE GARCIA, Norma: *Derecho Registral Mercantil*, Guayaquil, 2007. "Idem"
- JAMES HARRINGTON, H: *Mejoramiento de los procesos de la empresa Mc.Graw –Hill 2000* página 67
- EGAS PEÑA, Jorge: *El Registro Mercantil*, <http://www.revistajuridicaonline.com/index>
- GOBERNACION DEL MAGDALENA: *Manual de Procesos y Procedimientos*, <http://www.magdalena.gov.co/>
- REGISTRO DE LA PROPIEDAD PEDRO MONCAYO: *Historia del Registro Pedro Moncayo*, <http://registrodelapropiedadpedromoncayo.gob.ec/>
- Norma Técnica De Diseño De Reglamentos O Estatutos Orgánicos De Gestión Organizacional Por Procesos. Registro Oficial N° 251 <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registrosoficiales/2006/abril/code/18585/registro-oficial-17-de-abril-del-2006>
- Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 162, del 31 de marzo de 2010. <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2010/marzo/code/19514/registro-oficial-no-162---miercoles-31-de-marzo-de-2010-suplemento>
- CORREA DELGADO, Rafael: *Ley de Sistema Nacional de Datos Públicos de los Registros de la propiedad, Mercantiles y de prendas especiales de Comercio*, Quito, 2009.
- SALKIND, Neil: *Metodologías de Investigación*, México, 2009.
- FERRER. I.U.T.A. Jesús, *Conceptos básicos de la metodología de investigación*: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- GARCIA FERRADO: *Que es una encuesta*, <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>, 03/07/2013

# Anexos

## Anexo 1

### Instalaciones del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi



Servicio al Cliente - Sala de Espera



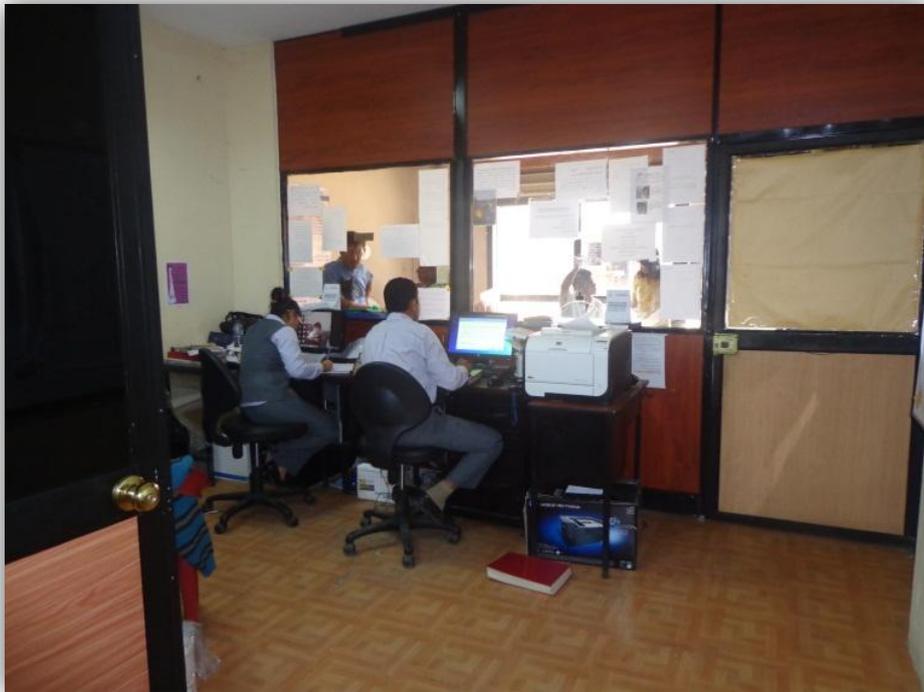
Despacho del Registrador de La Propiedad y Mercantil



Coordinación Administrativa Financiera



Recepción de Documentos



Área de Caja



Unidad de Archivo



Área de Informática



Unidad de  
Certificación

Unidad de  
Inscripción



## Anexo 2

Encuesta realizada a los servidores del Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi



### Anexo 3

Encuestas a los Usuarios que acuden al Registro de la Propiedad y Mercantil de San Jacinto de Yaguachi



## Anexo 4

### Autorización para realizar tesis



REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
Y MERCANTIL  
GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI



QUIEN SUSCRIBE, AB. FRANCISCO DEL MONACO ORTIZ, REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI,

### CERTIFICO

Que a las egresadas Leslie Suarez Contreras con cédula de ciudadanía N° 0929134716 de y Lilibeth Veloz Barroso con cédula de ciudadanía N° 0919851303, se les autorizó para que realice su tesis titulada "Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Registro de la Propiedad y Mercantil de San Jacinto de Yaguachi".

De esta Certificación, las interesadas efectuarán el uso que estime conveniente, a sus intereses académicos.

Atentamente,



Abog. Francisco Del Monaco O.  
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL  
G.A.D. SAN JACINTO DE YAGUACHI



RUC 0968593250001

Dirección: Rocafuerte y Elias Wolf

## Anexo 5

Entrega del reglamento al Registrador de la Propiedad y Mercantil Ab.  
Francisco del Mónaco Ortiz



## Anexo 6

¡NUEVO! [mejorada](#) detección de plagio y más precisa. [Leer más](#)

### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:

El texto que se está analizando	Resultado
Inscripciones de: escrituras de adjudicación, liquidación de sociedad ...	Bueno
Comité si reunirá ordinariamente en forma semestral y extraordinaria ...	Bueno
Nuestra Investigación utilizaremos las following Técnicas Complement...	Bueno
Encargado de proporcionar Apoyo Administrativo Y Logístico, entreg...	Bueno
Relacionamiento INTERINSTITUCIONAL DEL REGISTRO DE LA P...	Bueno
IDENTIFICAR las unidades Administrativas, considerando do interrel...	Bueno
atribuciones, responsabilidades y Funciones serán determinadas Por La ...	Bueno
Actualidad this Registro superficialmente aparenta Estar TODO Regul...	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)

© 2002-2010 by / DBA Brian Klug - [Contacto](#)

Ayuda Burbuja

ES 12:25 28/10/2013

## Anexo 7



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA**

**OBJETIVO:** Obtener información que permita verificar si la atención y procesos que brinda el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi es acorde a los lineamientos establecidos en sus objetivos institucionales.  
**COOPERACIÓN:** Le agradecemos la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto, por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta confidencialidad.

1.- ¿Cuántas veces al año Usted realiza trámites en esta entidad?

Cada 2 años	
Cada año	
Cada 6 meses	

2.- ¿Cree usted que los procesos que se realizan en el Registro son iguales que hace una década?

Si	
No	
No Sabe	

3.- ¿Cree usted que con los cambios de administrador del Registro han mejorado sus servicios en estos últimos años?

Si	
No	
Indiferente	

4.- ¿Cree usted que el personal del Registro está capacitado para ocupar dicho cargo?

Muy capacitado	
Poco capacitado	
Nada capacitado	

5.- ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, dispuesto a colaborar y respetuoso?

Siempre	
Casi Siempre	
Nunca	

6.- ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

Siempre	
Casi siempre	
Rara vez	
Nunca	

7.- ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

SI	
No	
Indiferente	

8.- Los espacios de atención al cliente están:

Aseados	
Ventilados	
Cómodos	
Incomodos	
Pésimos	



## Anexo 8

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD GAD SAN JACINTO DE YAGUACHI

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

**OBJETIVO:** Obtener información que permita verificar si la atención y procesos que brinda el Registro de la Propiedad y Mercantil GAD San Jacinto de Yaguachi es acorde a los lineamientos establecidos en sus objetivos institucionales.

**COOPERACIÓN:** Le agradecemos la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto, por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta confidencialidad.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta institución?

1 a 6 meses	
6 a 9 meses	
9 a 18 meses	
Más de 2 años	

2.- ¿Conoce usted la misión y visión de esta Institución?

Ambas	
Solo la misión	
Solo la visión	
Ninguna de las dos	

3.- ¿Conoce usted el Organigrama de la Institución?

Si	
No	
Nunca	

4.- ¿Con que nivel de educación cuenta?

Primer Nivel	
Segundo Nivel	
Tercer Nivel	
Cuarto Nivel	

5.- Las funciones que usted desempeña ¿van acorde con su contrato?

Mucho	
Poco	
Nada	

6.- Antes de que se le asignara en su lugar de trabajo ¿Usted paso por un proceso de selección de personal?

Si	
No	

7.- ¿Usted ha recibido seminarios de capacitación?

Siempre	
Pocas veces	
Nunca	

8.- ¿Considera usted que si el Administrador del Registro de la Propiedad invierte en capacitación, ayudará a la productividad laboral del mismo?

Mucho	
Poco	
Nada	

9.- Cree usted que los procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad son:

Excelentes	
Buenos	
Insuficientes	
Malos	

10. ¿Cree usted que se debería elaborar un reglamento con los procesos de cada departamento, para mejorar la coordinación y productividad laboral?

De acuerdo	
Puede ser	
Desacuerdo	

11. ¿Considera Usted que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la buena y amena?

Siempre	
A veces	
Nunca	

12. ¿Considera que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

13. ¿El área de trabajo cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo correctamente?

Muy adecuadas	
Adecuadas	
Poco adecuadas	
Nada adecuadas	