



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

**MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012.**

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

### **AUTORAS:**

CHÁFUEL GUERRERO DIANA LIZBETH

LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA

### **DIRECTOR:**

Dr. Jaime Vizcaíno, Msc.

Ibarra, 2012

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Que, una vez concluido el Trabajo de Grado sobre el Tema: MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012, realizado por las señoritas: Diana Lizbeth Cháfuel Guerrero y Leitón Mitez Lilia Patricia, ha revisado y estudiado detenidamente cada uno de los aspectos; y, al encontrarse de acuerdo con los requerimientos determinados por la Universidad, autoriza su presentación y sustentación ante el Tribunal designado para el efecto.

Dr. Jaime Vizcaíno Msc.  
DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

A nuestros hijos Alexander y Jared; Liceth y Alejandra..... por su profundo y desinteresado amor, porque cada día de nuestras vidas, han dado impulso y fortaleza a la decisión de adquirir una profesión que haga posible nuestro crecimiento personal.

A nuestras familias, por haber apoyado y sacrificado un tiempo de calidad en el entorno del hogar para dedicarlo al estudio.

Diana Lizbeth Cháfuel Guerrero

Lilia Patricia Leitón Mitez

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, a sus autoridades y personal docente por la oportunidad de seguir una carrera y prepararnos para desempeñar con éxito una profesión digna y de intervención social proactiva.

Al Dr. Jaime Vizcaíno Msc., Director del Trabajo de Investigación, por sus adecuadas y pertinentes orientaciones para llevar a feliz término el presente Informe Final.

Diana Lizbeth Cháfuel Guerrero

Lilia Patricia Leitón Mitez

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I .....	1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Antecedentes históricos .....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	3
1.3 Formulación del problema .....	5
1.4. Delimitación .....	5
1.4.1. Delimitación de la unidad de observación .....	5
1.4.2. Delimitación espacial .....	5
1.4.3. Delimitación temporal .....	5
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1 Objetivo general .....	5
1.5.2. Específicos .....	6
1.6. Justificación .....	6
CAPITULO II .....	8
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Fundamentación Filosófica .....	8
2.2. Fundamentación Técnica .....	9
2.2.1. Gestión por Procesos .....	9
2.3. La Gestión Pública .....	10
2.3.1. Los cambios se observan también a nivel de la política y del Estado. .....	13
2.3.2. La Nueva Gestión Pública y sus principales componentes .....	13
2.4. Fundamentación legal .....	15

2.4.1. Acceso a los datos públicos .....	18
2.4.2. Integración del Gobierno Autónomo Descentralizado.....	19
2.5. El Registro de la Propiedad.....	21
2.5.1. Antecedentes históricos .....	21
2.5.2. Proceso de incorporación del Registro de la Propiedad .....	23
2.5.3. El Registrador .....	24
2.5.4. Atribuciones de los registradores .....	24
2.5.5. Gestión de la oficina registral .....	25
2.5.6. Forma de llevar cada registro.....	26
2.5.7. Libros y registros .....	26
2.6. Calidad de servicio .....	29
2.6.1. Atención al cliente.....	31
2.6.2. Importancia de la atención al cliente .....	31
2.6.3. Conocer al cliente .....	34
2.6.4. Contingencias del servicio al cliente .....	36
2.6.5. Políticas de servicio .....	36
2.6.6. El control de los procesos de atención al cliente. ....	37
2.6.7. Las Necesidades del consumidor .....	38
2.6.8. Mejorar la atención al cliente en el Sector Público .....	39
2.7. Posicionamiento teórico personal.....	41
2.3. Glosario de términos.....	42
2.4. Preguntas directrices .....	45
2.5. Matriz categorial .....	46
CAPITULO III .....	48
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.1. Tipo de investigación .....	48
3.2. Métodos .....	49
3.3. Técnicas e instrumentos.....	49
3.4. Población y muestra .....	50
3.5.1. Muestra .....	51
3.5.2. Fracción muestral .....	52

CAPITULO IV.....	54
4.ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	54
4.1. Resultados de la entrevista aplicada al Registrador y personal del Registro de la Propiedad y Mercantil.....	54
4.2. Resultados de la Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de los servicios que presta los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Espejo.....	63
CAPÍTULO V.....	74
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones.....	74
5.2. Recomendaciones.....	75
CAPÍTULO VI.....	77
6. PROPUESTA.....	77
6.1. Título.....	77
6.2. Justificación e importancia.....	77
6.3. Fundamentación.....	78
6.4. Objetivos.....	79
6.4.1. General.....	79
6.4.2. Específicos.....	80
6.5. Ubicación sectorial.....	80
6.6. Desarrollo de la propuesta.....	80
6.6.2. Contenido.....	82
6.6.3. El Registro de la Propiedad y Mercantil.....	83
6.6.3.1. Filosofía Institucional.....	83
6.6.4. Guía de Procedimientos Administrativos.....	90
6.6.4.1. Objetivo general.....	90
6.6.4.2. Objetivos específicos.....	90
6.6.4.3. Manual de Usuario.....	91
6.6.4.4. Usuario de los registros.....	92
6.6.4.5. Portafolio de productos y servicios.....	94

6.6.4.6. Gestión de atención a usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo .....	95
6.7. Impactos .....	108
6.7.1. Social .....	108
6.7.2. Impacto administrativo.....	108
6.7.3. Impacto educativo.....	108
6.7. Difusión.....	109
6.8 Bibliografía .....	110
ANEXOS .....	114
Anexo 1 .....	114
Árbol del problema.....	114
Anexo 2.....	115
Matriz de coherencia interna .....	115
Anexo 3.....	116
Entrevista .....	116
Anexo 3.....	119
Encuesta .....	119
Anexo 4.....	122
Ilustraciones.....	122



## RESUMEN

Una alternativa de investigación que permita cumplir con la exigencia para la formación profesional de Secretaria Ejecutiva en Español, fue seleccionar al Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo, considerando la relación laboral que permitía conocer de primera fuente un problema real relacionado con la atención a usuarios en el marco de la vinculación de esta Institución con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo. Por las características del problema de investigación, se consideró un proyecto factible, ya que con los resultados obtenidos, se desarrolló una propuesta de solución, con sustento en la base teórica.- Se seleccionó adecuadamente la metodología de tipo descriptivo, que permitió describir el fenómeno social, tal y como aparece en la realidad en este caso y llegar a la conclusión más importante del tema: Los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad y Mercantil son lentos, a pesar de considerarse que ha habido cambios positivos con la administración, opinan que los funcionarios son indiferentes y en ocasiones malhumorados, eventualmente han tenido dificultades en los trámites que hicieron en el Registro de la Propiedad, obteniendo como resultado una imagen institucional poco aceptada en la comunidad.- El personal no ha sido evaluado en su desempeño, en el cumplimiento de procesos y resultados de los tramites que se encuentran bajo su responsabilidad.- Los procesos de atención se cumplen mediante información verbal del funcionario responsable, lo que significa que la dependencia no cuenta con procedimientos tecnológicos de procesamiento y seguimiento de la información que registra y conserva, con escasos resultados de efectividad.- Se formula la principal recomendación: aplicar el Modelo de gestión por procesos que defina además de las fases o subprocesos de atención, los pasos que debe cumplir el usuario para acceder a los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil, limitando al máximo las actividades manuales que agregan tiempo innecesario, restan calidad y precisión al producto final que requiere el cliente.- Consecuentemente se propone la aplicación de una Guía de procedimientos de atención al usuario por procesos.- El Informe incorpora los impactos y anexos además de la bibliografía utilizada a lo largo de la investigación. Se anexan los formatos de las encuestas.

## ABSTRACT

An alternative research that enable it to comply with the requirement of the vocational training of Executive Secretariat in Spanish, was to select the Registration of the property and Commercial Matters of the canton Espejo, considering the working relationship that allowed to learn firsthand about a real problem related with the attention to users within the framework of the linking of this Institution with the Decentralized Autonomous Government of the canton Espejo. Due to the characteristics of the research problem, it was considered a feasible project, since with the results obtained, is developing a proposal for a solution, with support for the theoretical basis.- was selected the properly descriptive methodology, which made it possible to describe the social phenomenon, as it appears in the reality in this case and arrive at the most important conclusion of the item: The services offered by the registration of the property and Commercial Matters, are slow, despite that it is considered that there have been positive changes with the administration, consider the staff indifferent and sometimes grumpy, eventually have had difficulties in processing that have had to make in the registration of the property, resulting in an image Weak institutional accepted in the community.- The staff has not been evaluated in its performance, in the compliance of processes and outcomes of the procedures that are under your responsibility.- The processes of care are met through verbal information of the responsible official, which means that the unit does not have technological procedures of processing and monitoring of the information that records and preserves, with meager results of effectiveness.- Is the main formula recommendation: apply the Model of management by processes that define in addition to the phases or threads of attention, the steps that must be met by the user to access the services of the registration of the property and Commercial Matters, by limiting the maximum manual activities that add time Unnecessary, detract from quality and precision to the final product that the customer requires.- hence it is proposed the implementation of a how to guide the user through attention processes.- The report incorporates the impacts and annexes in addition to the literature used in the course of the investigation. It a paper the formats of surveys.

## INTRODUCCIÓN

Para cumplir con los requerimientos de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, se elaboró el Informe final del Trabajo de Investigación: **MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012**, que analiza las condiciones en las que esta institución ofrece sus servicios a la ciudadanía del cantón Espejo, en el marco de su reciente vinculación con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, para proponer una alternativa de solución con la aplicación de una Guía de Procedimientos de Atención al Usuario por Procesos.

Las actividades que cumplen los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil, son el eje central de la Guía de Procedimientos para generar procedimientos óptimos que mejoren la calidad de atención a los requerimientos de los usuarios.

El informe final de investigación está estructurado por capítulos:

El primer capítulo es el planteamiento del problema, la formulación, delimitación, objetivos: general y específicos; y la justificación de la investigación.

El Segundo Capítulo contiene el Marco Teórico construido sobre la base de las opiniones y criterios de valor de autores reconocidos que facilitan la comprensión de las variables del tema, escrito en un lenguaje sencillo y coherente que facilita su lectura ligera.

El Tercer Capítulo describe el Marco Metodológico de la Investigación: el diseño, tipo y enfoque, así como los métodos y técnicas seleccionadas para

la realización del trabajo. En este capítulo también se define la población de estudio.

El Cuarto Capítulo recopila el procesamiento de resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

El Quinto Capítulo se refiere a Conclusiones y Recomendaciones, una síntesis de los resultados obtenidos en la información.

El Sexto Capítulo es la propuesta en la que se diseña la Guía de Procedimientos de Atención al Usuario por Procesos en el Registro de Propiedad y Mercantil de la Municipalidad del cantón Espejo.

A continuación se describen los impactos y la difusión del trabajo de investigación, relacionados al árbol de problemas, los anexos que incluyen matrices de coherencia y los formatos de los instrumentos aplicados para la obtención de la información relevante.

Se incluyen las fuentes bibliográficas con las que se trabajó a lo largo de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes históricos**

A lo largo de la historia, la necesidad del control de transmisión de bienes inmuebles ya sea para el pago de tributos como para proteger los intereses de los compradores y garantizar su seguridad jurídica, han llevado a las autoridades a dictar leyes que aseguren las diversas formas de propiedad legalmente reconocidas en el Estado.

El Sistema de Registro de la Propiedad, es un registro civil de carácter oficial en el que se inscriben para conocimiento general los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos reales que recaigan sobre ellos.

La principal función de un Registro de la Propiedad es dar información fiable a los ciudadanos, que pueden confiar en lo que hay registrado a la hora de realizar contratos, que impliquen disposición sobre los bienes inscritos. De esa forma, un comprador que quiera adquirir una finca o bien inmueble no tendrá más que comprobar en el registro su estado para asegurarse de que el vendedor es el verdadero propietario, y que el bien está libre de cargos que puedan reducir el valor de la propiedad.

Los objetivos que se propone el legislador a la hora de regular el Registro son, básicamente tres y están compuestos por los siguientes. En primer lugar asentar sobre sólidas bases el sistema crediticio e hipotecario; en

segundo lugar, dar protección a los titulares de los derechos inscritos; y, por último, dotar de agilidad al tráfico jurídico inmobiliario.

La Constitución de la República del Ecuador dispone en el Título V, de la Organización Territorial del Estado, Capítulo IV Régimen de Competencias, Art. 265, sobre la Administración del sistema público de registro de la propiedad, que señala: “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades.”

Nótese la trascendencia de la finalidad social y contribución a la seguridad jurídica que tiene a su cargo el Registro de la Propiedad a nivel nacional, regional y local; pues, de su accionar y adecuado funcionamiento depende de una u otra manera toda la ciudadanía en distintos ámbitos y situaciones.

El Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Espejo, al igual que sus similares en todos los cantones del país, de acuerdo con las disposiciones Constitucionales, ha sido incorporado a la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, en un proceso reciente que requiere definir una serie de estructuras administrativas, financieras, de infraestructura y operativas, con el propósito de darle continuidad y coherencia a su funcionamiento con la novedosa visión que define la Constitución del Ecuador, con el propósito de mejorar la calidad de sus servicios a la ciudadanía.

Este proceso implica un necesario cambio del sistema anterior al actual con los consiguientes inconvenientes, problemas de adaptación, diferencias en la modalidad de atención e inclusive en la gestión financiera que deja de ser particular para transformarse en una prestación de servicios públicos. Necesariamente el personal deberá enfrentar y superar conflictos

internos, personales e institucionales, hasta lograr la aplicación y verdadera dependencia del Registro de la Propiedad al Gobierno Autónomo Descentralizado. La Dirección antes a cargo del Registrador, será asumida por el Alcalde a través de la estructura municipal, situación que anula completamente la autonomía de gestión anterior. Todo ello, y otras consecuencias de orden administrativo y humano, deberá superarse mediante un sistema coherente y organizado de proceso en el que finalmente el Registro de la Propiedad será absorbido por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Uno de los factores que inciden en la imagen institucional de los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil en el cantón Espejo, Provincia del Carchi, es la falta de secuencia, seguimiento y agilidad en los trámites vinculados estrechamente con la gestión eminentemente documental que tiene a su cargo. Generalmente en la demanda para atender a los usuarios, está implícito el ingreso o salida de documentos a los cuales debe dárseles atención y tratamiento adecuados.

Diariamente se acumulan en los escritorios de los dependientes y funcionarios, documentos que requieren ser tramitados en el menor tiempo y con la mayor eficacia posible. Eventualmente ocurre que estos importantes documentos que representan valores y propiedades, simplemente se extravían o traspapelan en la maraña documental que existen en los escritorios de los funcionarios de apoyo y el trámite se dé tiene o no se hace. Algunos procesos de registro y seguimiento son aún manuales, lo que provoca incremento del tiempo de atención en el trámite y puede generar inclusive errores en la consignación de la información. A estas circunstancias se suma el hecho de que con la vigencia del nuevo

marco jurídico, el Registro de la Propiedad y Mercantil recientemente fue incorporado a la Municipalidad del cantón Espejo, con lo que se producen algunas situaciones que requieren necesariamente un proceso de adaptación, vinculación y subordinación al Gobierno Autónomo Descentralizado que asume la rectoría de esta importante dependencia.

La implementación de un modelo de gestión que establezca procedimientos claros y precisos que se apliquen en el desarrollo diario de las actividades realizadas por el personal que labora en el Registro de la Propiedad incorporado al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, hará posible un cambio sustancial en la calidad de los productos y resultados, la satisfacción de los usuarios y consecuentemente el mejoramiento de la imagen institucional.

Es necesario considerar que únicamente desde que entró en vigencia la Constitución de la República del Ecuador, aprobada mediante Referendo en el 2008, el Registro de la Propiedad se incorpora a los Gobiernos Seccionales Cantonales y forma parte de las entidades del Sector Público.

La Administración privada anterior a la vigencia de este marco jurídico, les permitía obtener lucro a cambio de prestar sus servicios. En la actualidad, si bien se aplican y regulan las tarifas que debe cancelar el usuario, los recursos se destinan a los presupuestos de los Gobiernos Seccionales y se revierten en obras para la comunidad.

El factor que impulsa el cambio de las estructuras del Estado entre las que se encuentra el Registro de la Propiedad y Mercantil, las Notarías Públicas, es sin duda el mejoramiento de la calidad en la atención. Sería ideal, por lo tanto, definir un modelo de gestión adecuado y menos traumático para concretar la incorporación del Registro de la Propiedad al



Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, con la exclusiva finalidad de ofrecer servicios de calidad a la comunidad.

### **1.3 Formulación del problema**

Con estos antecedentes, se formula el siguiente problema de investigación:

**¿Cómo incide un modelo de gestión para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo en la imagen institucional?**

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1. Delimitación de la unidad de observación**

El problema de investigación está dirigido a los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil, personal que labora en el Registro y los usuarios de esta dependencia.

#### **1.4.2. Delimitación espacial**

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y el Registro de la Propiedad y Mercantil, ubicados en la ciudad de El Ángel, Cantón Espejo, provincia de El Carchi.

#### **1.4.3. Delimitación temporal**

El ámbito temporal de la investigación se determinó en los meses de marzo a agosto del año 2012.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar cuál es el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y su incidencia en la imagen institucional.

### **1.5.2. Específicos**

- Diagnosticar si existe un modelo de gestión en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.
- Identificar las dificultades y limitaciones por ausencia de un modelo de gestión en la oferta de servicios de calidad a los usuarios.
- Proponer un modelo de gestión por procesos, para proporcionar los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.
- Socializar el Modelo de Gestión.

### **1.6. Justificación**

A través del diagnóstico realizado, se demuestra conocimiento de la situación y del contexto del problema, su trascendencia en el funcionamiento confiable del aparato productivo local, justifica por sí, la realización de esta investigación en la que se espera aportar con sugerencias para alcanzar soluciones prácticas, posibles y aplicables en los procesos de atención al usuario de los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Espejo. La gestión de registro documental fue siempre una necesidad, un problema para las organizaciones, representando gastos en locales, arriendo, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, entre otros.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. Es la importancia de los

documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de gestión. Resulta evidente entonces, la trascendencia del tema propuesto para la investigación.

Existe la disponibilidad de material bibliográfico suficiente y actualizado, acceso a Internet y otras fuentes que proporcionan la información necesaria para sustentar la investigación científica, teórica y práctica.

Fue factible realizar esta investigación porque además, se cuenta con los recursos económicos para la ejecución de este trabajo hasta su culminación, de acuerdo con las actividades planteadas en el proyecto.

La investigación se realizó en el Registro de la Propiedad del Cantón Espejo, lugar de trabajo de una de las investigadoras.

Existe el compromiso de apoyo institucional de los funcionarios del Registro de la Propiedad para la realización de la investigación.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación Filosófica**

A lo largo de los últimos veinte años, en la mayoría de los países del mundo occidental se ha podido observar una verdadera “revolución global”:

El management privado, entendido como el conjunto de técnicas, valores y principios se ha convertido en una de las principales fuentes de inspiración para lograr la modernización del sector público en los países occidentales. Este enfoque pone énfasis en la eficiencia y la eficacia de las instituciones.

Paralelamente a esta tendencia, se están perfilando enfoques alternativos a la tradición. La teoría de gestión moderna, que rechazó la posibilidad de lo casual y aleatorio, defendiendo con vehemencia la idea de causalidad y orden, debe enfrentarse hoy a una de las vertientes más fértiles del pensamiento humano: la teoría del caos/complejidad (Nueva Ciencia). A través de estos enfoques el ser humano está en condiciones de entregarse a un fructífero “juego creativo”, ya que una vez libre de las ataduras deterministas, puede innovar y recrearse.

La Nueva Filosofía concibe a las organizaciones como un “organismo vivo”, capaz de adaptarse permanentemente e intencionalmente a su entorno; en suma, como un sistema inteligente que evoluciona y es capaz

de reinventarse constantemente. A su vez, el enfoque postmoderno enfatiza la organización y gestión pública como “construcción lingüística”.

## **2.2. Fundamentación Técnica**

### **2.2.1. Gestión por Procesos**

SANCHEZ BERNAL, R., (2009) define un proceso como **“el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados.”** Pág. 14

Es un conjunto de reglas e instrucciones que determinan la manera de proceder o de obrar para conseguir un resultado. Un proceso define qué es lo que se hace, y un procedimiento, cómo hacerlo.

Para el autor, no todas las actividades que se realizan son procesos. Para determinar si una actividad realizada por una organización es un proceso o subproceso, debe cumplir los siguientes criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- Contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- Debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- Puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costos)
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

Un proceso comprende una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos o servicios de una institución, que añaden valor y que ofrecen un servicio a su cliente. Este cliente podrá ser tanto un “cliente interno” (otro servicio) como un “cliente externo” (usuario)

Según SANCHEZ BERNAL, R. (2009) La gestión por procesos (Business Process Management), **“es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización.”** Pág. 20.

Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado aportan una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar o rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben personas; por lo tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y usuarios.

### **2.3. La Gestión Pública**

El milenio que hemos comenzado a transitar está atravesado por vertiginosos cambios que afectan nuestra vida cotidiana, a nivel individual y colectivo.

Son muchos sucesos que registramos: el proceso de globalización, el problema de la política moderna, de la gobernabilidad y el surgimiento de la sociedad del saber (revolución tecnológica). Vivimos tiempos en que el mundo está, literalmente reinventándose a sí mismo. Un mundo absolutamente interrelacionado.

Los cambios se están produciendo con una tasa de celeridad excepcional y afectan a lo cotidiano, inciden fuertemente en los parámetros en los que se mueve el Estado. Nos avisan que la nueva centuria plantea grandes retos al sector público, a los que debemos darles las correspondientes respuestas.

La globalización influye hoy sobre la suerte de la totalidad de los seres humanos y abarca todas las esferas de la vida en un grado cada vez mayor.

Como señala B. Kliksberg, (2005) **“Debido a la velocidad del cambio estamos entrando en un mundo de una calidad diferente, que apenas conseguimos entender y asimilar: Estos cambios se están produciendo con una tasa de celeridad totalmente excepcional, lo que hace muy difícil su metabolización individual. Estas transformaciones que afectan a estratos muy profundos en los tres planos (económico, político y tecnológico) de lo que constituía hasta hace poco el modo de organización social básico, se están produciendo en el marco de lo que hoy llamamos, al referirnos al planeta, la Gran Aldea. (...). (pág. 54)**

Una situación de desarrollo histórico, en donde la interrelación entre países en el marco del sistema económico y político mundial es la más estrecha que ha existido en la historia, donde los impactos significativos verificados en cualquier país central tienen repercusiones de la mayor significación en el conjunto del planeta. Además estas repercusiones se transmiten en “tiempo real”, pues se trasladan inmediatamente, afectando aspectos fundamentales de actividades sociales muy distantes.

En su libro “La Tercera Ola”, A. Toffler (2007) ha anunciado la entrada al mundo de la sociedad del conocimiento. El capital, los recursos naturales y la mano de obra han pasado a un segundo lugar, mientras el saber se ha convertido en el recurso más importante para las organizaciones actuales.

Las empresas son “puras actividades del conocimiento” y que similar destino sigue toda la organización económica. Nicalos Stehr, (2003) otro pensador que ha incursionado en esta materia, cree que la globalización de la economía y la revolución en la tecnología de la información constituyen los “motores” de la sociedad del saber, mientras que sus “carburantes” principales son la educación y la formación profesional.

Él afirma que **“la sociedad del saber transformará profundamente las estructuras de la sociedad, y cambiará por completo el rostro del mundo del trabajo: El que quiera estar preparado para los nuevos retos debe, sobre todo, apostar por un factor decisivo: el aprendizaje de por vida”** (pág.11)

Cuando la base de la economía es el conocimiento, éste se convierte en el principal activo; un capital que no está en los libros, sino en las capacidades de su personal. Entonces, es posible afirmar que el conocimiento, entendido como el capital intelectual de sus trabajadores, constituye hoy la oculta riqueza de las organizaciones y será un activo cada vez más esencial para ellas.

Señala Stuart Levine, (2003) **“el proceso de producir y compartir información se va a convertir en el activo definible. La información, cuando se comparte, se convierte en parte de la base del conocimiento de la empresa, y se puede utilizar para crear mejores productos, servicios y organizaciones”** (pág. 17)

El mundo postmoderno está surgiendo cada vez más como “configuración poderosa de nuevos sentimientos y pensamientos”. Vivimos en una “sociedad híbrida”. Es el mundo de una “multiplicidad de diferentes juegos de lenguaje, formas de actuación, estilos de vida, conceptos del saber, entre otros”. Se constata la tendencia a abandonar el pensamiento en dicotomías (lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto). El mundo postmoderno demanda una perspectiva relativista.

Ya no hay tierra firme y familiar sobre la que pisar.



### **2.3.1. Los cambios se observan también a nivel de la política y del Estado.**

La política moderna tuvo como ideal un Poder Legislativo democráticamente legitimado y un Ejecutivo burocráticamente ordenado, enfatizando la supremacía del modelo de la democracia representativa. El modelo de la política moderna y su subyacente ideología del progreso permanente se encuentra en una profunda crisis de legitimación y de interpretación.

Ahora diversas voces ponen en duda la capacidad de la política moderna basada en tales principios para resolver problemas tan apremiantes del presente, como la destrucción medio-ambiental, la cesantía, la criminalidad, los conflictos étnicos, entre otros. La globalización del capital, la información y los recursos materiales agudiza, la competencia entre los estados y reduce considerablemente su soberanía, entendida como la capacidad de resguardar los intereses nacionales (puestos de trabajo y conquistas sociales).

### **2.3.2. La Nueva Gestión Pública y sus principales componentes**

El enfoque de la Nueva Administración Pública pone énfasis precisamente en la eficiencia y la eficacia del gobierno. No basta con la “legitimidad de origen”, otorgada por el voto popular. La ciudadanía tiende cada vez más a evaluar la gestión pública por los resultados. Hoy, el ciudadano desea ser protagonista, consultado, atendido y satisfecho. En casi todos los países se va afirmando este “modelo pragmático de votación de la ciudadanía”. La “reinención” implica orientar el sector público hacia el usuario que es considerado “cliente”; pasar de una “administración de potestades” a una “moderna empresa de servicios”. El Estado no se justifica

sólo “por el respeto a las leyes, la división de poderes y los procedimientos de la toma de decisiones, sino por las prestaciones del Estado que exigen los ciudadanos”. Y señalan J. López y A. Gadea, (2005) **“La nueva legitimidad sobre la cual deben recomponerse las administraciones públicas es la prestación de servicios a los ciudadanos. Se trata de un profundo y trascendental cambio de su sentido e identidad, así como de sus objetivos. Ya no se trata tanto de administrar el bien común, como de prestar servicios a los ciudadanos”** (pág. 19)

#### Esquemas Legitimadores de la Administración Pública

	Antiguo sistema de legitimidad	Nuevo sistema de legitimidad
<b>Basado en</b>	La fuente de poder: potestad pública	La finalidad del poder: el servicio al público
<b>Ejes Legitimadores</b>	Autoridad, eficiencia y normativización	Racionalización, eficiencia y participación.

Fuente: López, J.; Gadea, A.: Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1995, pág. 71

La nueva administración pública introduce una nueva visión del usuario de los servicios públicos: el ciudadano como “cliente”. “Muchos no se dan cuenta de que la Administración tiene clientes.

Centralizar la acción en el ciudadano “no debe ser una consigna vacía, debe ser la esencia del sector público”. Y señala Blanca Olías: **“El cambio del concepto de usuario al de cliente significa convertir el servicio público, en el que el interés público se define a través de las normas del servicio y los criterios profesionales de los funcionarios, en servicio al público, donde cada ciudadano puede transmitir su propia**

## **visión de la prestación que recibe, de su utilidad y de sus preferencias”**

(pág. 20)

Los elementos principales de la administración pública concebida como una “moderna empresa de servicios” son:

- Filosofía empresarial como visión: La administración pública es una empresa de servicios que ha de emplear eficiente y eficazmente el dinero de sus clientes. Éstos tienen el derecho de recibir por su dinero servicios de calidad (valueformoney).
- Estructura de consorcio (holding) como principio organizativo: La administración pública es organizada de acuerdo a los principios de un holding con dos niveles: el nivel central y staff y el nivel de servicios (= agencias como centros de responsabilidad). Hay una clara separación de funciones: La tarea de la autoridad política consiste en llevar “el timón de la nave, no en remar”, lo que implica una clara separación entre la “política” y la administración.
- Sistema de Control como instrumento de regulación: Dentro del consorcio, la planificación y la toma de decisiones política y administrativa se realiza a través de objetivos, presupuestos orientado a productos, y competencias.
- La Nueva Administración Pública se inspira claramente en los conceptos de gestión del sector privado.

### **2.4. Fundamentación legal**

La Constitución de la República del Ecuador dispone en el Título V, de la Organización Territorial del Estado, Capítulo IV Régimen de

Competencias, Art. 265, sobre la Administración del sistema público de registro de la propiedad, que señala: **“El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades.”**

En la Constitución se establecieron competencias exclusivas y concurrentes.

El gobierno central se reservó como exclusivas algunas competencias muy importantes para el desarrollo de las regiones, como la política económica, tributaria, aduanera, arancelaria, fiscal, monetaria, comercio exterior y endeudamiento. De esta manera, en estos campos se podía establecer una nueva forma de cooperación entre el gobierno central y los gobiernos autónomos, que redundara en unos servicios públicos de mayor calidad para la ciudadanía.

Siguiendo el análisis del marco jurídico del tema de investigación, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), en el Art. 142, establece el ejercicio de la competencia de registro de la propiedad:

**“La Administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al gobierno central y su administración se ejercerá de manera concurrente con los gobiernos autónomos descentralizados municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos gobiernos municipales.”** (pág. 41)

Se espera que el Código Orgánico promueva el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio nacional, a fin de alcanzar equidad interterritorial. El concepto de equidad interterritorial presupone una instancia “nacional” – el Estado central, llamado Consejo Nacional de

Competencias – que distribuye competencias a los gobiernos autónomos y tiene el derecho de vigilar el proceso de transferencia de competencias e intervenir “excepcionalmente”, a aquellos gobiernos que no presenten niveles de desempeño adecuados.

Según RODRÍGUEZ, Byron (2011) En el Registro Oficial número 162 del pasado 31 de Marzo de 2010, se publica la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, ley, que fundamenta gran parte de su creación, en lo establecido en la Constitución vigente, específicamente en lo dispuesto en el artículo 18 numeral segundo, que dice lo siguiente:

**“Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:...Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”** (pág.54)

Pero esta Ley no sólo se fundamenta en la disposición constitucional señalada, sino que, lo hace mayormente en concordancia con el derecho universal de acceso a las tecnologías de información y comunicación, tema que es congruente al avance del desarrollo tecnológico mundial, hace imperativo su crecimiento de forma geométrica en los temas relacionados.

Esta Ley, tiene como finalidad, a más de las antes detalladas, regular de forma clara y expresa el sistema de registro de datos públicos, su forma y método de acceso, ya sea en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros, y es así que de su finalidad se puede entender que su objetivo es garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías. Rige tanto para las instituciones del

sector público como privado y que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, sobre las personas naturales o jurídicas, sus bienes o patrimonio y para las usuarias o usuarios de los registros públicos.

Para esta Ley, es importante señalar la conceptualización que se hace en razón de la accesibilidad y la confidencialidad, temas tan importantes dentro del conjunto de derechos propios de una persona, que se permite nombrar entre los más importantes a la ideología, afiliación política o sindical, etnia, estado de salud, orientación sexual, religión, condición migratoria y todo lo relacionado a la intimidad personal y en especial aquella información cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales.

#### **2.4.1. Acceso a los datos públicos**

El acceso a estos datos sólo será posible, dice esta ley, con autorización expresa del titular de la información, por mandato de la ley o por orden judicial, es decir como se ha venido practicando anteriormente.

También son confidenciales los datos cuya reserva haya sido declarada por la autoridad competente, los que estén amparados bajo sigilo bancario o bursátil, y los que pudieren afectar la seguridad interna o externa del Estado.

Los asambleístas promotores y autores de esta ley, definen a manera taxativa de donde vienen y quiénes son los motivadores de los datos públicos (artículo 13), que dice:

**“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 que habla la presente ley son dependencias públicas, desconcentrados, con autonomía registral y administrativa, 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 las bases de datos y de información pública, conforme se determine en el Reglamento que expida la Dirección Nacional, es decir el Gobierno Central.

#### **2.4.2. Integración del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Con base al Artículo 142 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, COOTAD, que se refiere al Ejercicio de la competencia de registro de la propiedad y señala que **"La administración de los registros de la propiedad, de cada cantón, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al gobierno central, y su administración se ejercerá de manera concurrente con los gobiernos autónomos descentralizados municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos gobiernos municipales"** y el Artículo 19 de la Ley de Registro de Datos que se refiere al Registro de la Propiedad y dice: **"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 periodo fijo de 4 años, quien podrá ser reelegida o reelegido por una sola vez.

Las Registradoras o Registradores podrán ser destituidas 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 ley y con la implementación, en marcha, de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, expedida por la Asamblea Nacional se busca



unificar y organizar a todo el sistema para lo cual se hace necesario un traspaso ordenado hacia los lineamientos planteados en la ley.

En ese camino, no deben descartarse amenazas o problemas; pero decisiones firmes y claras son capaces de marcar la diferencia a fin de lograr un traspaso imperceptible para el usuario.

De acuerdo a la normativa legal, son los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GADs, o municipios, los que asumen nuevas competencias al integrar en su actividad al Registro de la Propiedad; por lo que se requeriría tomar previsiones y ejercer acciones a fin de que el servicio no solo continúe y mejore en atención al usuario; sino además, le garantice seguridad jurídica al momento de efectuar cualquier tipo de trámite, que es la razón de ser de la institución Registro de la Propiedad.

Lo que se busca es garantizar que el traspaso de competencias cumpla el objetivo de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, contemplado en el del Capítulo I, Artículo 1, que se refiere a la Finalidad, objeto y ámbito de aplicación y dice textualmente:

**"Artículo 1 Finalidad y objeto.- La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros. El objeto de la Ley es garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías".**

## **2.5. El Registro de la Propiedad**

### **2.5.1. Antecedentes históricos**

El Decreto de Creación del Cantón Espejo que forma parte de su archivo histórico, señala lo siguiente: **“Que las parroquias de El Ángel, San**

**Isidro, Mira, La Libertad y La Concepción de la provincia del Carchi, reúnen todas las condiciones prescritas en el Art. 2 de la Ley de Régimen Municipal para ser elevadas a la categoría de Cantón: Que desde hace diez años se ha aumentado considerablemente la prosperidad de estas parroquias y sus recursos económicos; Que es deber de los Poderes Públicos propender al progreso de las diversas secciones de la República; y, Que es necesario inmortalizar el recuerdo de los hombres ilustres que como el Dr. Francisco Javier Santa Cruz y Espejo, han dado renombre a la Patria:**

**El Decreto agrega: Art. 1.- Se erige en la provincia del Carchi, un nuevo Cantón con el nombre de Espejo, que comprenderá las parroquias de El Ángel, Mira, La Libertad, San Isidro, y La Concepción.**

**Art. 2.- Dicho cantón tendrá por cabecera cantonal la parroquia de El Ángel.**

**Art. 3.- Los trámites del Cantón serán los siguientes: partiendo de la desembocadura del río Verde con el río Chota, aguas arriba del río Verde hasta sus orígenes, en donde existe la casa Morán, perteneciente a la hacienda La Rinconada; de esta casa en línea recta hasta la toma de la acequia de Bolívar en el Artezón; de este punto hasta donde la acequia corta la carretera que conduce a Tulcán, bajo las lagunas de la hacienda La Esperanza; de aquí en línea recta hasta el punto llamado Agua Hedionda, a la altura de Moyurco; de Moyurco al Cerotal; del Cerotal sigue por la quebrada de Taupe, hasta desembocar en el río Chota; y el Chota aguas abajo hasta la desembocadura del Río Verde.**

**Art. 4. Los juicios pendientes seguirán tramitándose en los lugares donde se hubieran iniciado, con sujeción a las leyes generales.**

**Dado en Quito, Capital de la República, a 27 de Septiembre de 1.934.**

**El Presidente de la Cámara del Senado (f) J. Vicente Trujillo**  
**El Presidente de la Cámara de Diputados (f) Guillermo Ramos**  
**El Secretario de la Cámara del Senado (f) C. Puig V.**  
**El Secretario de la cámara de Diputados (f) Carlos Dousdebés**  
**EJECÚTESE.- (F) J.M. Velasco Ibarra”**

Así es como nace el cantón Espejo; de allí que la ciudadanía empieza a tener más servicios públicos incluido el Registro de la Propiedad.

En esta dependencia se registran las escrituras públicas por la venta de bienes muebles. Comenzó a funcionar desde la creación del Juzgado Cantonal, desde el año 1934.

Estaba Administrado por la Función Judicial y se regía por las normas de la Ley del Registro y el organismo encargado de vigilar era el Concejo Nacional de la Judicatura.

### **2.5.2. Proceso de incorporación del Registro de la Propiedad**

Los registros de la Propiedad son instituciones de mucho tránsito ciudadano que guardan información vinculada a la situación legal de los bienes inmuebles en las jurisdicciones.

Sin duda un traspaso de competencias involucra, a más de incertidumbre, el objetivo de lograr un servicio eficiente y ello se puede establecer con una base documental ordenada y completa que pasa a ser administrado por un ente público. En este orden, el municipio está en plena capacidad de adoptar procesos de acercamiento con el Registro de la Propiedad para tener un traspaso lo menos traumático posible. Para un traspaso ordenado de competencias los municipios deben formar una

comisión integrada por funcionarios liderados por el delegado del GAD; este último cumplirá funciones de tipo político-estratégico con el Registrador de la Propiedad saliente para establecer un proceso amigable de traspaso de competencias.

Por la naturaleza del proceso se sugiere que los funcionarios de la comisión sean de las áreas: auditoría, financiera, administrativa y jurídica del municipio. El Registro de la Propiedad está adscrito a la municipalidad, pero tiene autonomía Administrativa y Financiera (Autofinanciamiento en base a los ingresos por cobro de tasas registrales).

### **2.5.3. El Registrador**

Es el funcionario o autoridad que ha sido designado/a legalmente para encargarse del Registro respectivo, con la autoridad legal e investido/a de fe registral para encargarse de un registro. Es el titular de una institución de Derecho Público dependiente del Gobierno Autónomo Descentralizado, después de haber intervenido en un concurso, previa presentación de la fianza (u otro tipo de cauciones) que debe rendir el registrador antes de posesionarse en el cargo. Se rige por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y otras normas legales vinculadas a la función pública. El Registrador de la Propiedad, además, por las leyes Civil y el Mercantil, principalmente, por el Código de Comercio y la Ley de Compañías.

### **2.5.4. Atribuciones de los registradores**

Son deberes y atribuciones del Registrador los que constan en el artículo 11 de la Ley de Registro, mientras no sean reguladas por el Reglamento

de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y no contradigan la Ley:

- Inscribir en el registro correspondiente los documentos cuya inscripción exige o permita la ley, debiendo negarse a hacerlo en los casos determinados por la Ley. La negativa del Registrador constará al final el título cuya inscripción se hubiere solicitado, expresando con precisión y claridad las razones en que se funde.
- Llevar un inventario de los registros, libros y demás documentos pertenecientes a la Oficina, debiendo enviar una copia de dicho inventario a la Secretaría de la Corte Superior del respectivo distrito, dentro de los primeros quince días del mes de enero de cada año;
- Llevar, con sujeción a las disposiciones de esta Ley, los libros denominados Registro de la Propiedad, Registro de Gravámenes, Registro Mercantil, Registro de Interdicciones y Prohibiciones de Enajenar y los demás que determina la ley;
- Anotar en el libro denominado Repertorio los títulos o documentos que se le presenten para su inscripción y cerrarlo diariamente, haciendo constar el número de inscripciones efectuadas en el día y firmada la diligencia;
- Dar los informes oficiales que le pidan los funcionarios públicos acerca de lo que conste en los libros de la Oficina; y,

#### **2.5.5. Gestión de la oficina registral**

El Registrador está obligado a sufragar la totalidad de los gastos que ocasionen el mantenimiento de las oficinas, pagar los cánones de

arrendamiento, los sueldos de los empleados y más emolumentos, el costo de conservación de los libros que son el respaldo de los actos registrados y el mantenimiento y la constante actualización de: equipos de computación, fotocopiadoras impresoras, scanners y todo lo relacionado con actualización de programas internos que manejan los archivos del sistema de computación para una óptima y mejor atención al usuario.

#### **2.5.6. Forma de llevar cada registro**

Según lo determina el número 21 de la Ley de Registro, cada uno de los registros se abrirá al principio del año con un certificado en que se mencione la primera inscripción que vaya a realizarse en él; y se cerrará al fin del año con otro certificado suscrito por el Registrador, en el cual se exprese el número de fojas y de inscripciones que contenga, el de las que han quedado sin efecto, las enmendaduras de la foliación y en cuanta particularidad pueda influir en lo sustancial de las inscripciones y conduzca a precaver suplantaciones y otros fraudes.

#### **2.5.7. Libros y registros**

En el Registro de La Propiedad, se reciben documentos que provienen de otras instituciones para luego clasificar y archivar en los libros de:

##### **1. LIBRO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD**

- Compra ventas
- Posesión Efectiva
- Protocolización de planos
- Diligencias de amojonamiento y deslinde
- Donaciones
- Testamentos

- Permutas
- Patrimonio familiar

## 2. LIBRO DE HIPOTECAS ABIERTAS

- Del Banco Nacional de Fomento
- Banco Pichincha
- Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tulcán Ltda.; 29 de Octubre; Pablo Muñoz Vega.
- IESS

## 3. LIBRO DE PROHIBICIONES LEGALES Y JUDICIALES:

- Mandatos judiciales.
- Hipotecas abiertas
- Alimentos
- Letras de cambio
- Juicios penales
- Tenencia de drogas y sustancias psicotrópicas

## 4. LIBRO DE DEMANDAS

- Prescripción adquisitiva de dominio
- Amparo posesorio

## 5. LIBRO DE EMBARGOS

Mandatos judiciales

- Demandas de letras de cambio
- Alimentos
- Querellas
- Drogas

## 6. LIBRO DEL REGISTRO MERCANTIL:

Se inscriben las constituciones de compañías de carácter:

- Limitadas
- Compañías Anónimas
- Mixtas
- Nombramientos de Gerente y Presidente
- Participación de acciones

## 7. LIBRO DE PRENDAS

- Agrícolas
- Industriales
- Vehículos
- Maquinaria

Aparte de elaborar los libros antes indicados, se elaboran informes traslaticios de dominio y actualización catastral, documento que pasa a la oficina de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, para que la propiedad comprada o adquirida se registre en el sistema informático a nombre del nuevo adquirente.

**LIBRO REPERTORIO:** Es un libro auxiliar, que sirve de guía de todos los documentos receptados en la Institución.

**INFORMES.-** En la actualidad el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, exige un informe de todas las transferencias de dominio realizadas entre consanguíneos, hasta el segundo grado y de una cuantía de diez mil dólares en adelante.

Se receptan los documentos que provienen de otras instituciones, se revisan los gravámenes existentes en los libros, las desmembraciones, y elaboran los certificados de:

- Compra ventas



- Hipotecas
- Prohibiciones
- Embargos
- Prendas
- Prendas del Banco Nacional de Fomento
- Desmembración
- Particiones

El punto esencial de esta investigación se orienta a mejorar la calidad de la atención que ofrece a la ciudadanía usuaria el Registro de la Propiedad del cantón Espejo, como dependencia adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado, por mandato Constitucional.

## **2.6. Calidad de servicio**

Un extracto de la Revista “Calidad”, RAMÍREZ, (2009) ofrece una visión clara del servicio público de calidad y señala:

**“Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.**

**Vemos que en realidad, la situación en servicios públicos no difiere mucho de lo que sucede en la empresa privada. Podríamos decir que la única diferencia radica en el Nivel de Expectativas, que suele ser muy bajo.”** (pág.23)

Cabe la pregunta: ¿Para qué quiero yo mejorar la calidad de mi atención al cliente, en este caso el ciudadano? Ya que por definición, el Estado tiene un monopolio sobre esos servicios, ¿qué se gana con mejorar el servicio público? Pues resulta que estamos en un mundo cada vez más interconectado por una parte, hay competencia entre estados; y por otra parte pensemos en la creación de valor. Servicios públicos de baja calidad generarán poco valor y por lo tanto no ayudarán a crear riqueza para el país.

El artículo señala el siguiente ejemplo: **“Imaginemos que deseo crear una empresa y que los trámites son largos, complejos, entre otros... En el mejor de los casos me costará tiempo y dinero crear mi empresa; en el peor de los casos, simplemente desistiré, y puede ser que incluso prefiera pasarme a la economía sumergida, con el consiguiente lucro cesante para las arcas del Estado.**

**Entonces vemos que como el Estado ha de mejorar los productos y servicios que ofrezco a mis contribuyentes.”** (pág. 25)

Este ejemplo de los servicios públicos ha de ayudarnos a entender que la batalla de la calidad de servicio es algo que debemos librar en todos los ámbitos y lugares.

Otro aspecto a resaltar sería lo que se llamaría efecto emulación: si vivo en un país donde la atención al ciudadano es “pobre”, difícilmente conseguiré crear una cultura de la calidad a todos los niveles, ya que yo mismo como Estado no estoy mostrando el camino. A la inversa, si yo como gestor o empresario emprendo esa lucha, eso hará que mis clientes, que a su vez son contribuyentes, ya no se satisfagan de las prestaciones que el Estado está ofreciendo, y podemos entrar entonces en un círculo “virtuoso”, en lugar de “vicioso”.

En definitiva, que lo que se aplica a la empresa privada también sirve para los servicios públicos y vice-versa, por ello, es necesario, adentrarse

en este concepto y comprender sus particularidades en función de incorporar procesos de gestión privada de calidad a la pública para potenciarla y desarrollarla.

### **2.6.1. Atención al cliente**

#### **Definición**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece en este caso un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el instante y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **2.6.2. Importancia de la atención al cliente**

Un buen servicio al cliente es determinante en la percepción de la imagen institucional y la calidad de atención que recibe el usuario.

En una economía donde cada vez se hace mayor hincapié en la orientación al servicio, la atención al cliente es un factor clave. A través de éste es posible agregar un componente de valor agregado diferencial a la experiencia de los clientes, usuarios o consumidores.

De poco sirve tener un buen producto, si nuestros clientes no encuentran un vínculo adecuado en sus contactos con la empresa, si no ven cumplidas las promesas o si no se atienden satisfactoriamente sus necesidades de servicio.

Estas ideas son aplicables a cualquier empresa donde exista una relación con clientes, sea que brinden servicios como que su objeto sea la producción industrial. También están abarcadas por estas premisas aquellas empresas que tienen monopolizada un área de negocios y donde,

la no existencia de una competencia formal pareciera ser una “ventaja”. Por supuesto, también es aplicable a organizaciones del sector público.

Pero además, la atención al cliente no es privativa de un área o sector de la organización. Las ideas de la atención al cliente, deben estar integradas en una cultura organizacional que atraviese toda la red de relaciones y los niveles de la estructura de la empresa. Si se la adopta, los beneficios redundarán en resultados más satisfactorios tanto para los clientes, como para la organización o empresa y sus miembros. Un cliente adecuadamente atendido es más que un cliente satisfecho.

Un cliente adecuadamente atendido es fuente de nuevos clientes y un comprometido accionista de nuestra organización.

El éxito de una empresa, organización o institución, depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios y servicios.

Si la empresa o institución, no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades del negocio. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible.

La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender. Hoy la situación ha cambiado en forma dramática.

La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender mejor a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para satisfacerlo. Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero se puede elaborar un listado de los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

Según EDUARTE, (2009), Un cliente:

- **“Es la persona más importante de nuestro negocio.**
- **No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.**
- **Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.**
- **Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.**
- **Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones, y no una fría estadística.**
- **Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.**
- **Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.**
- **Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.**
- **Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.**
- **Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.”** (pág. 14)

### 2.6.5. Conocer al cliente

Cada empresario debe responder preguntas tales como: ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Con quién?, ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios? Estas interrogantes encuentran respuesta a diario en el comportamiento de los consumidores, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de consumo con mucha rapidez.

[www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamiento\\_satncliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamiento_satncliente.htm), publica Los 10 Mandamientos de Atención a un Cliente, así:

#### 1. El Cliente por encima de todo

Es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

#### 2. No hay nada imposible cuando se quiere.

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

#### 3. Cumple todo lo que prometas.

Este sí que se incumple, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

#### 4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba.

¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

#### 5. Para el cliente, tú marcas la diferencia.

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo funcione a las mil maravillas pero si una dependiente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será deficiente.

6. Fallar en un punto significa fallar en todo.

Está relacionado con factores esenciales como el tiempo, las condiciones, cantidad, etc. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"

10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las

personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

#### **2.6.4. Contingencias del servicio al cliente**

Para WELLINGTON, P. (2007) **“Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que lo afectan: el representante, al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para hacer una instalación o prestar un servicio en la dependencia, y el personal que finalmente logra el pedido consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como tratan a los otros clientes y como esperarían que le trataran a él.”** (pág. 19)

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción incluyendo:

La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o emplea información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes. Los conocimientos del personal sobre el producto en relación a la competencia, y el enfoque de servicio, es decir están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor.

#### **2.6.5. Políticas de servicio**

WELLINGTON, P. (2007) señala que las políticas de Servicio, **“Son escritas por personas que nunca ven al cliente. Esto da lugar a que las áreas internas tengan autoridad total para crear políticas, normas y procedimientos que no siempre tienen en cuenta las verdaderas necesidades del cliente o el impacto que esas políticas generan en la manera como él percibe el servicio.”** (pág. 21)



Las áreas internas están aisladas del resto de la empresa, las políticas del servicio muchas veces son incongruentes con la necesidad del cliente dado que están dentro de la empresa y se enfocan más hacia la tarea que al resultado. Cuando los gerentes hacen sus reuniones de planeación, estrategia nunca tiene en cuenta las áreas administrativas.

El cliente interno es un cliente cautivo, mientras el cliente externo trae satisfacciones y beneficios, el interno trae problemas y dificultades al trabajo. Esto genera un conflicto permanente cuyas consecuencias siempre terminan perjudicando al cliente externo.

HARRINGTON, J. (2008), propone la siguiente Estrategia del Servicio al Cliente:

**“El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.  
La calidez interna impulsa la satisfacción de los empleados.  
La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.  
La lealtad de los empleados impulsa la productividad.  
La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.  
La lealtad del cliente impulsa a las utilidades y comunicación de nuevos públicos.”** (pág. 56)

Es una estrategia secuencial que define acciones y condiciones de desempeño de todos los niveles de organización y que reflejan, el nivel de compromiso de todos para conseguir su realización personal en un contexto de desarrollo y crecimiento empresarial.

#### **2.6.6. El control de los procesos de atención al cliente.**

Según HARRINGTON, J. (2008), Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. Está comprobado que menos del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de comprar debido a la falla de información de atención cuando se interrelaciona con las personas

encargadas de atender y motivar a los usuarios. Ante esta realidad, con información, no solo tenga una idea de un producto sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial de productos o servicios.

Elementos:

1. Determinación de las necesidades del cliente.
2. Tiempo de servicio.
3. Encuestas.
4. Evaluación de servicio de calidad.
5. Análisis de recompensa y de motivación.

#### **2.6.7. Las Necesidades del consumidor**

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

- ¿Quiénes son mis clientes?

Determinar con qué tipo de persona va a tratar la empresa, autoservicio, institución, entre otros.

- ¿Qué buscarán las personas que voy a tratar?

Es tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material), de la persona con la que va a tratar.

- ¿Qué servicios brinda en estos momentos mi área de atención al cliente?

Determinar lo que existe.

- ¿Qué servicios faltan al momento de atender a los clientes?

Determinar las faltas mediante un ejercicio de autoevaluación

- ¿Cómo contribuye el área de atención, al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión al cliente?

Determinar la importancia del proceso de atención que se tiene en la empresa o institución.

- ¿Cómo puedo mejorar?

Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención

### **2.6.8. Mejorar la atención al cliente en el Sector Público**

En la actualidad el gerente público tiene sugerencias sobre cómo mejorar el servicio al cliente en el sector público.

La calidad del servicio que ofrecemos dice mucho acerca de nuestra integridad personal y repercute directamente en la forma en que nuestros clientes perciben las condiciones de la atención. Cada vez que usted levante el teléfono, envíe un correo electrónico, o asista a una reunión, está haciendo mella en las personas a su alrededor y en la gente que servimos. Todas estas impresiones se suman para convertirse en nuestra reputación en la comunidad.

LÓPEZ CASASNOVAS, G. (2001) señala: **“Los fundamentos de hacer una gran impresión son sencillos y universales. Imagine un gran servicio como un taburete de la barra de tres patas con su cliente sentado en la cima. Si una de las patas es inestable o rota, el cliente va a sentirse incómodo e incluso puede caer del taburete. Usted ejerce el 100% del control de lo fuerte que cada una de estas tres patas se mantiene durante cada interacción con el cliente.”** (pág. 9)

La primera etapa es la "profesionalidad", incluyendo la amistad, amabilidad, buena voluntad para ayudar, la empatía; en definitiva, la actitud de servicio. La segunda etapa es el "conocimiento", es decir, la capacidad de enfrentar al cliente con solvencia y responder a sus preguntas. Si usted es muy amable y no puede responder a la pregunta correctamente, realmente no está prestando un gran servicio.

La tercera etapa es, sencillamente la eficiencia. Si usted es realmente agradable, sabe la respuesta a la pregunta, y no devolvió la llamada durante dos semanas, tampoco está prestando un buen servicio. Esta actitud es simplemente perpetuar la idea de que el servicio público sigue empantanado con la burocracia y la lentitud.

El mejoramiento de la atención del servicio público surge de la intención y la atención al detalle. LÓPEZ J., GADEA, A., (2005) ofrece 10 consejos para proporcionar un servicio excepcional, basado en errores comunes. Estas prácticas sencillas contribuyen a crear una gran impresión en los usuarios cada día.

- Concéntrese en su saludo, lo que usted dice, su expresión y su tono.
- Devolver las llamadas y correos electrónicos dentro de 24 horas o el día hábil siguiente.
- Use su correo de voz cuando usted está fuera de la jornada formal de oficina o proporcione información de contacto alternativo.
- Envíe por correo electrónico las respuestas completas que incluyen saludos y los bloques de la firma con números de teléfono.
- A pesar de todo el mundo quiere los mismos tres principios fundamentales, es posible que los definan de manera diferente.
- Sea consciente de su propio lenguaje corporal y la apariencia.
- Pregunte a sus clientes para la retroalimentación y agradezca a las personas que se toman el tiempo para compartir una preocupación.

- Tome las situaciones emocionales profesionalmente no personalmente.
- Haga una última impresión grande: Tratar a cada cliente como si fuera su único cliente.

## **2.7. Posicionamiento teórico personal**

El presente trabajo de investigación se identifica con La Teoría de Gestión por Procesos, que rechaza la posibilidad de lo casual y aleatorio, defendiendo la idea de causalidad y orden. A través de estos enfoques el ser humano está en condiciones de entregarse a un fructífero “juego creativo”, libre de las ataduras deterministas, puede innovar y recrearse. Tiene como Objetivo Central el Descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Parte del Hombre Administrativo donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad y busca obtener resultados satisfactorios.

El Estado precisa dominar y practicar el “arte del cambio de perspectivas”

Esto significa que el sector público, para transformarse en una organización vital y exitosa, ha de ser capaz de considerar diferentes perspectivas de forma simultánea, en tiempo real, es decir, perspectivas estratégicas, orgánicas, culturales, inteligentes y virtuales.

Y en esta corriente de cambio y transformación, el comportamiento humano como fenómeno sociológico que involucra una serie de aspectos intrínsecos y extrínsecos del individuo en los distintos escenarios de actuación, repercuten, en el diario convivir de las instituciones y organizaciones sean éstas públicas o privadas. En las instituciones de prestación de servicios convergen numerosos tipos de actividades que son

imprescindibles y de muy diversas características. Debido a esta gran diversidad y complejidad inherente a todos los procesos que se ejecutan, existen altas probabilidades de incurrir en errores y desaprovechar recursos tanto humanos como materiales. Una gestión por procesos, estructurada con los recursos y coordinación adecuados, permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar los resultados de gestión institucional.

### **2.3. Glosario de términos**

**ARCHIVO:** Conjunto orgánico de documentos, en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por los sujetos obligados oficiales.

**ATENCIÓN AL CLIENTE:** Aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, para satisfacer las necesidades de sus clientes: reclamos, sugerencias, plantear inquietudes, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

**CALIDAD:** propiedad o conjunto de propiedades inherentes a las personas o cosas y que son las que en definitiva permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.

**DEPENDENCIA:** Cuando se quiere referir la subordinación que alguien presenta respecto de otro en un ámbito laboral se habla de dependencia. Generalmente, en una empresa, los empleados manifiestan una relación de dependencia para con sus jefes o superiores inmediatos, debiéndoles a estos la autorización para acceder a un permiso especial o bien para seguir

adelante en alguna negociación o negocio que estén atendiendo para la misma.

**EXPEDIENTE:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

**GESTIÓN DE CALIDAD:** La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.

**GERENCIA:** La actividad de dirigir y llevar adelante el trabajo de organización y planificación en cualquier tipo de espacio (aunque principalmente se utiliza para el ámbito profesional). Junto a otros términos, la palabra gerencia está hoy en día estrechamente vinculada con el espacio laboral y empresarial ya que se relaciona específicamente con la posesión de actitudes y capacidades que tienen como fin la obtención de resultados apropiados para el funcionamiento de una institución u organización.

**IMAGEN CORPORATIVA:** el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe.

**INTERDEPENDENCIA:** El término interdependencia permite designar la dependencia recíproca, es decir, mutua, que existe entre dos cuestiones, variables, personas, países entre otros. Implica una situación en la cual las variables, las personas, entre otros, que se hallen en situación de interdependencia, son mutuamente responsables y comparten principios que ambos suscriben.

**MUNICIPALIDAD:** Se llama municipalidad a aquella institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios más bien pequeños y reducidos como puede ser un pueblo o una localidad. Una municipalidad está encargada en términos generales de cuestiones relacionadas con la administración de un pueblo o una localidad. Si bien esto parece una tarea sencilla por tratarse de un pequeño territorio, no lo es necesariamente ya que la municipalidad debe hacerse cargo de todas las cuestiones administrativas, económicas, culturales y sociales del espacio.

**PÚBLICO:** En términos generales podemos decir que público es aquello que ciertamente se opone a lo privado. Supone todas aquellas cosas o actividades que están destinadas para el uso o consumo de todos los ciudadanos que habitan una nación y que tienen como objetivo primordial el de satisfacer las necesidades, como ser las de comunicación o transporte de una comunidad.

**RELACIONES PÚBLICAS:** Ciencia que se ocupa de gestionar la comunicación entre una organización determinada y la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva entre el público. Las Relaciones Públicas implicarán una planificación que se deberá desarrollar de un modo estratégico y apela a un tipo de comunicación bidireccional, ya que no solamente se dirigirá a un público externo e interno, sino que además atenderá y escuchará las necesidades que le plantee éste, promoviendo la mutua comprensión y permitiendo que se use como una ventaja ampliamente competitiva a la hora de buscar el posicionamiento.

**SUBORDINACIÓN:** La subordinación refiere dependencia y sujeción respecto de alguien, es decir, es la sujeción al mando, al dominio o la orden



que impone un individuo. Entonces, siempre la subordinación implicará una situación de dominación que podrá ser simbólica o bien formal.

#### **2.4. Preguntas directrices**

Las preguntas que orientarán la investigación propuesta, son las siguientes:

- ¿Cuál es el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y de qué manera incide en la imagen institucional?
- ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones que conllevan la ausencia de un modelo de gestión en la oferta de servicios de calidad a los usuarios?
- ¿Es posible mejorar la imagen institucional mediante un modelo de gestión por procesos para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo?
- ¿La socialización del modelo de gestión permitirá alcanzar el objetivo propuesto?

## 2.5. Matriz categorial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
Esquema o marco de referencia para la administración de una entidad pública o privada para desarrollar sus políticas y acciones, con la finalidad de alcanzar sus objetivos.	Modelo de Gestión	Sistematización Jurídica  Sistematización Administrativa	Aplicación Procesos Evaluar Informar Eficiencia Funcionamiento
Percepción del usuario sobre el conjunto de características y condiciones particulares de calidad de servicios que ofrece una institución y que buscan satisfacer las	Imagen Institucional	Registro de la Propiedad	Reconocida por todos (imagen) Recibe buenos comentarios (atención) Bien posicionada Calidad de servicios

<b>necesidades del cliente interno o externo.</b>			<b>Cualidades humanas (amabilidad)</b>
---	--	--	--

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

La investigación tiene un **diseño no experimental**, dado por las características del programa, es **Factible**, porque permite plantear una alternativa de solución con el diseño de un modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil orientado a mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

Tiene un **enfoque cualitativo** porque no analiza cifras. Los resultados de la investigación fueron analizados como fenómenos del comportamiento social de un grupo humano determinado en una realidad concreta.

**Es de campo** porque se recolectó la información en el lugar identificado para la investigación; es de carácter **descriptivo** en tanto fue explicada en este informe final para descubrir su realidad objetiva y llegar a la proposición de las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Es **documental y bibliográfico**, porque se acudió a las fuentes escritas para sustentar teorías científicamente propuestas por autores reconocidos en las distintas áreas del conocimiento humano que mantienen concordancia y relación con el tema y que permitieron la elaboración de recomendaciones válidas en la búsqueda de soluciones del problema detectado.

Finalmente, la investigación es propositiva porque permitió ofrecer una solución al problema identificado.

### 3.2. Métodos

Los métodos que se utilizaron en este trabajo de investigación son los siguientes:

El Método **analítico o sintético** en la valoración de los elementos de la situación problemática actual que se desarrolla en el Registro de la Propiedad y Mercantil en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y en la obtención de conclusiones y recomendaciones como producto del procesamiento de la información obtenida luego de la aplicación de los instrumentos seleccionados.

El método **Inductivo-Deductivo** para describir los componentes de fenómenos y causas de los cambios, que determinan los nudos críticos del proceso de gestión y también en el planteamiento de estrategias encaminadas a formular soluciones a través del establecimiento de prioridades en un proceso de **deducción** a partir de la **observación y experiencias** particulares de los funcionarios, para llegar a diferentes conclusiones y recomendaciones.

Se trabajó con el método **Matemático** utilizando la Estadística en el procesamiento de la información con la presentación de los cuadros de frecuencias y gráficos que permitieron visualizar, comprender e interpretar los datos.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de datos en la presente investigación son: **La entrevista** que se aplicó a los representantes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo

y del Registro de la Propiedad y Mercantil, al personal que trabaja en el Registro.

Una **encuesta** para los usuarios que requieren de sus servicios, para conocer y obtener información acerca de la calidad de los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad y Mercantil.

Como instrumento de estas técnicas, se utilizó el cuestionario elaborado con preguntas de selección múltiple y dicotómica, de acuerdo con las necesidades de la investigación en la búsqueda información concreta.

### 3.4. Población y muestra

Esta investigación se realizó con el universo de la población conformada por la primera autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, el representante y personal del Registro de la Propiedad y Mercantil y la población usuaria de sus servicios. En este último caso, se trabajó considerando el total de ciudadanos que acudieron al Registro de la Propiedad en febrero 2012, con información obtenida del Libro de Registro Diario, de acuerdo con los siguientes cuadros:

Cuadro 1

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO – REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL**

**CUADRO DE PERSONAL**

N°	PERSONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	ALCALDE	1	0	1
2	REGISTRADOR DELA PROPIEDAD	0	1	1
3	PERSONAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	0	3	3
	TOTAL:	1	4	5

**CUADRO DE USUARIOS (MENSUAL)**  
**DATOS TOMADOS DEL MES DE FEBRERO DEL 2012**  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN ESPEJO**

DETALLE DE TRAMITES	NUMERO
<b>CERTIFICACIONES</b>	
CERTIFICADOS DE GRAVAMENES	217
INSCRIPCIONES	46
<b>TOTAL CERTIFICACIONES MENSUAL</b>	<b>263</b>

Por lo tanto, 263 usuarios se consideraron universo.

### 3.5.1 Muestra

En el caso de la población de autoridad, representante y personal, se trabajó con el 100% de la Población. En cuanto a los usuarios, con muestra poblacional, utilizando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * PQ}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde

n= Tamaño de la muestra

P= 50% Probabilidad de éxito

Q= 50% Probabilidad de fracaso

P.Q.= Varianza media de la población. Valor constante 0.25

N= Población, Universo

(N-1) = Corrección geométrica para muestras superiores a 30 individuos

E = Margen de error estadísticamente aceptable 5%

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$n = \frac{263 * 0,25}{(263 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{65.75}{(262) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{65.75}{(262) \times 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{65.75}{0,4137}$$

$$n = 158,93$$

$$n = 159$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra calculada con un 5% de margen de error es de 159 usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil.

### 3.5.2. Fracción muestral

Para determinar el tamaño de la muestra por estratos, se trabajó con la siguiente fórmula:

$$m = \frac{n}{N} E$$

Donde:

m = Fracción Muestral

n= Tamaño de la Muestra

N = Población o Universo

E = Estrato

Entonces:

$$m = \frac{158,93}{263}$$

$$m = 0,6042$$



Cuadro N° 3

Muestra por Estratos

**CUADRO DE USUARIOS (MENSUAL)  
DATOS TOMADOS DEL MES DE FEBRERO DEL 2012  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN ESPEJO**

<b>DETALLE DE TRAMITES</b>	<b>NUMERO</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>CERTIFICACIONES</b>		
CERTIFICADOS DE GRAVAMENES	217	131
INSCRIPCIONES	46	28
<b>TOTAL CERTIFICACIONES MENSUAL</b>	<b>263</b>	<b>159</b>

m= 0,6043

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

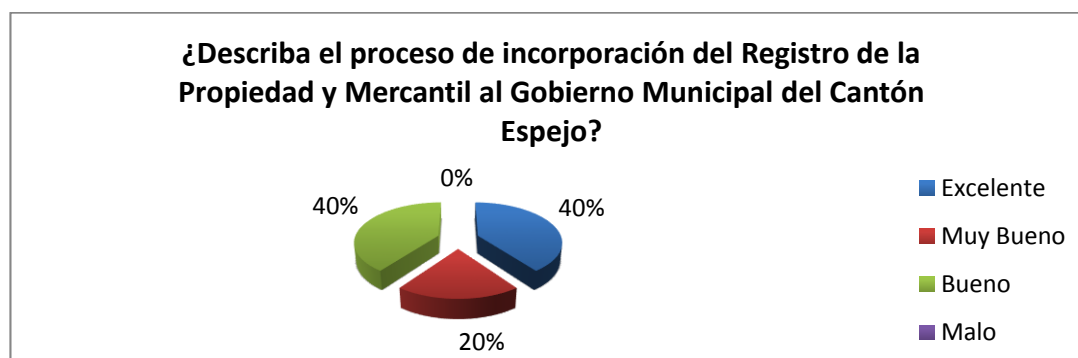
#### 4.1. Resultados de la entrevista aplicada al Registrador y personal del Registro de la Propiedad y Mercantil.

Pregunta 1: ¿Cómo describe el proceso de incorporación del Registro de la Propiedad y Mercantil al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	40
Muy Bueno	1	20
Bueno	2	40
Malo	0	0
TOTAL	5	100

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

#### Análisis e interpretación

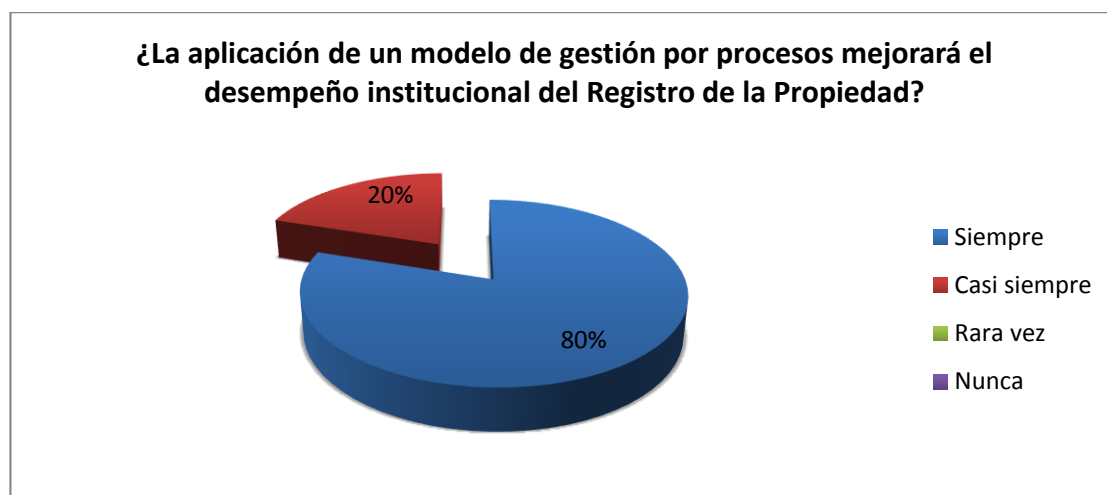
Las opiniones de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo y del Registro de la Propiedad son compartidas para describir el proceso de incorporación del Registro de la Propiedad al Municipio y se ubican entre excelente y bueno.

Pregunta 2: ¿La aplicación de un modelo de gestión por procesos mejorará el desempeño institucional del Registro de la Propiedad?

Tabla 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	5	100

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

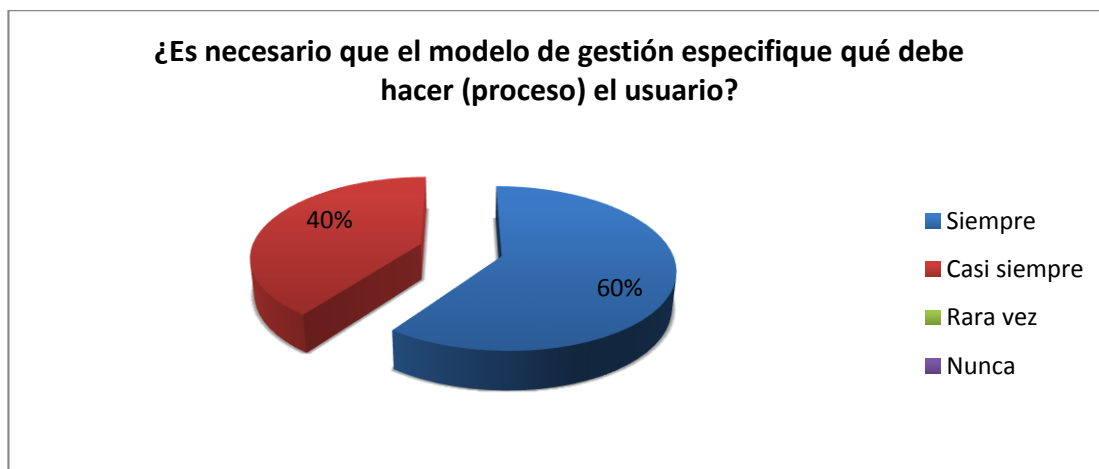
En la opinión de las autoridades y personal entrevistado, el modelo de gestión por procesos mejorará el desempeño institucional del Registro de la Propiedad.

Pregunta 3: ¿Es necesario que el modelo de gestión especifique qué debe hacer (proceso) el usuario?

**Tabla 3**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60
Casi siempre	2	40
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	5	100

**Gráfico 3**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

La mayoría de las autoridades y personal entrevistado considera necesario que el modelo de gestión especifique qué debe hacer el usuario.

Pregunta 4: ¿Se hace necesario evaluar la información que facilita el Registro de la Propiedad?

**Tabla 4**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
Rara vez	1	20
Nunca	0	0
TOTAL	5	100

**Gráfico 4**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

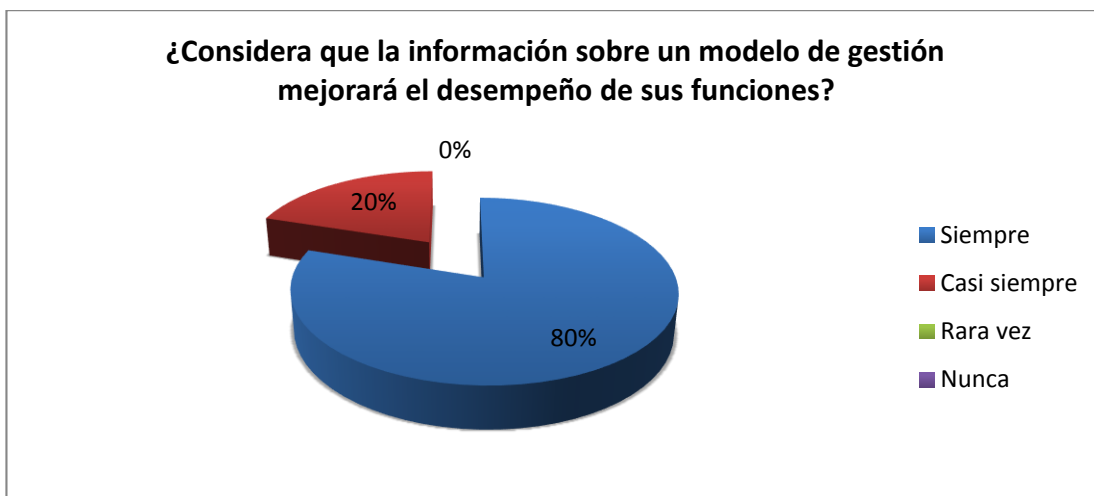
Las opiniones de las autoridades y personal entrevistado se encuentran polarizadas pues seleccionan por igual las opciones siempre y casi siempre es necesario evaluar la información que facilita el Registro de la Propiedad.

Pregunta 5: ¿Considera que la información sobre un modelo de gestión mejorará el desempeño de sus funciones?

**Tabla 5**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	5	100

**Gráfico 5**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

Una gran mayoría de las autoridades y personal entrevistado opina que la información sobre el modelo de gestión mejorará el desempeño de sus funciones.

Pregunta 6: ¿Un modelo de gestión aplicado en el Registro de la Propiedad hará una Institución reconocida por todos?

**Tabla 6**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Casi siempre	3	60
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	5	100

**Gráfico 6**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

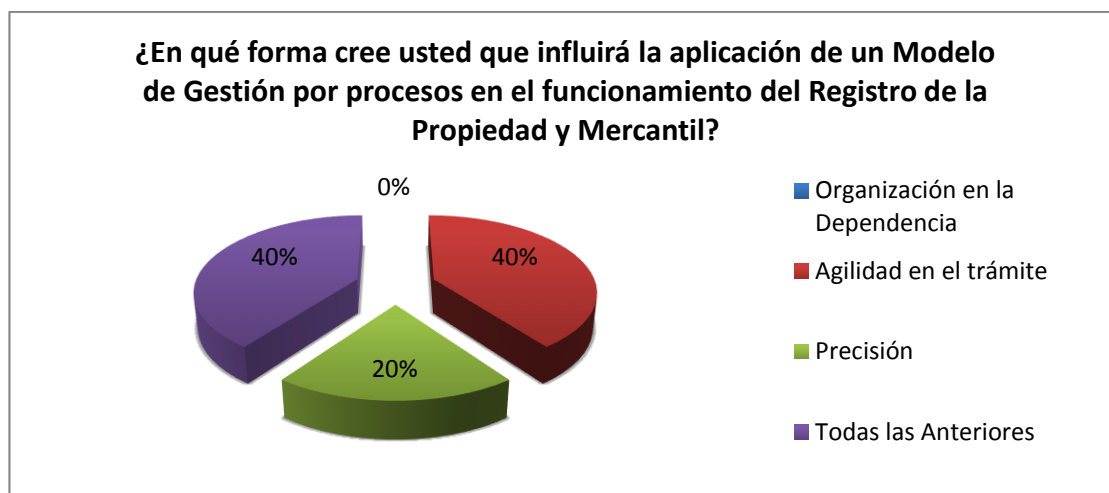
La mayoría de las autoridades y personal entrevistado opina que un modelo de gestión aplicado en el Registro de la Propiedad, casi siempre hará una institución reconocida por todos.

Pregunta 7: ¿En qué forma cree usted que influirá la aplicación de un Modelo de Gestión por procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil?

**Tabla 7**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Organización en la Dependencia	0	0
Agilidad en el trámite	2	40
Precisión	1	20
Todas las Anteriores	2	40
Ninguna de las Anteriores	0	0
TOTAL	5	100

**Gráfico 7**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

En la opinión de las autoridades y personal entrevistado, la aplicación de un modelo de gestión por procesos dará mayor agilidad y precisión en los trámites, permitirá la organización en la dependencia.

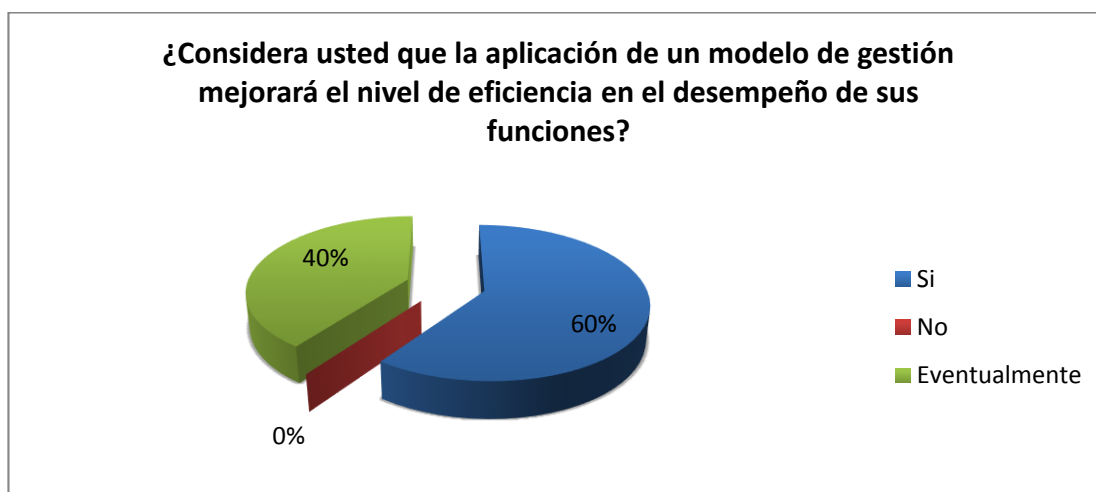


Pregunta 8: ¿Considera usted que la aplicación de un modelo de gestión mejorará el nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones?

**Tabla 8**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60
No	0	0
Eventualmente	2	40
TOTAL	5	100

**Gráfico 8**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

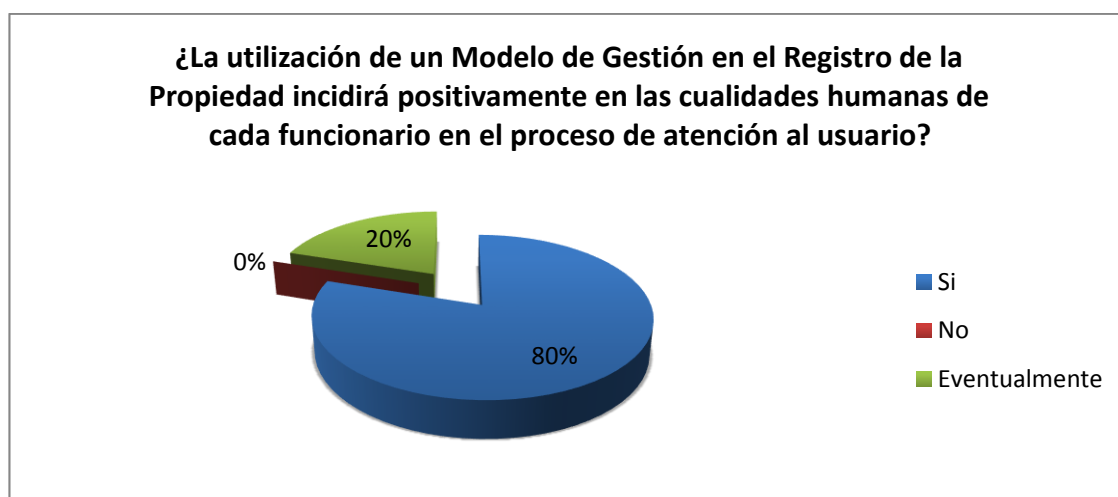
Una apreciable mayoría de las autoridades y personal entrevistado considera que la aplicación de un modelo de gestión mejorará el nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Pregunta 9: ¿La utilización de un Modelo de Gestión en el Registro de la Propiedad incidirá positivamente en las cualidades humanas de cada funcionario en el proceso de atención al usuario?

**Tabla 9**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80
No	0	0
Eventualmente	1	20
TOTAL	5	100

**Gráfico 9**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

Una gran mayoría de las autoridades y personal entrevistado del Municipio de Espejo y el Registro de la Propiedad y Mercantil señala que La utilización de un Modelo de Gestión en el Registro de la Propiedad incidirá positivamente en las cualidades humanas de cada funcionario en el proceso de atención al usuario.

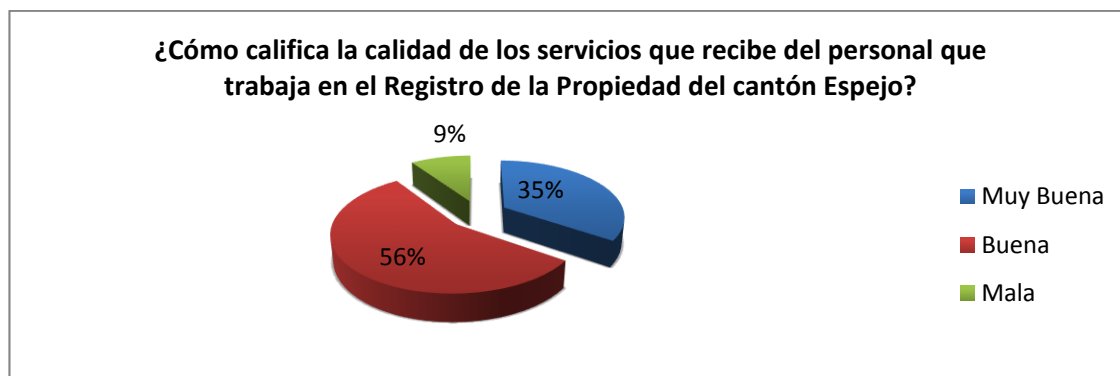
#### 4.2. Resultados de la Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de los servicios que presta los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Espejo.

Pregunta 1: ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal que trabaja en el Registro de la Propiedad del cantón Espejo?

Tabla 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	91	34,60
Buena	147	55,89
Mala	25	9,51
TOTAL	263	100

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

#### Análisis e interpretación

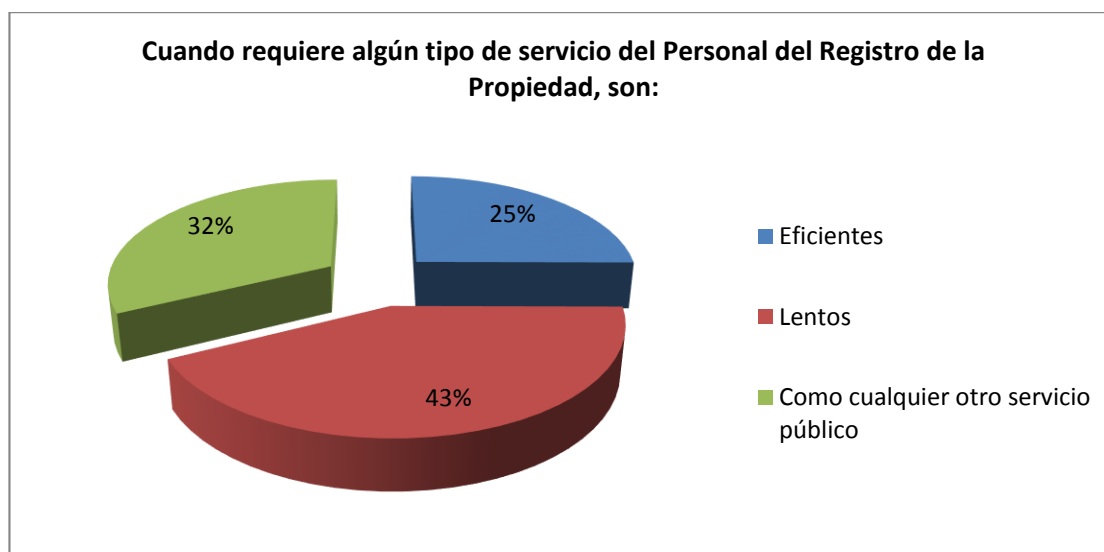
La mayoría de los usuarios del Registro de la Propiedad encuestados califica como buena la calidad de los servicios que recibe el personal que trabaja en el Registro de la Propiedad del cantón Espejo.

Pregunta 2: Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal del Registro de la Propiedad, son:

Tabla 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficientes	66	25,10
Lentos	112	42,59
Como cualquier otro servicio público	85	32,32
TOTAL	263	100

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

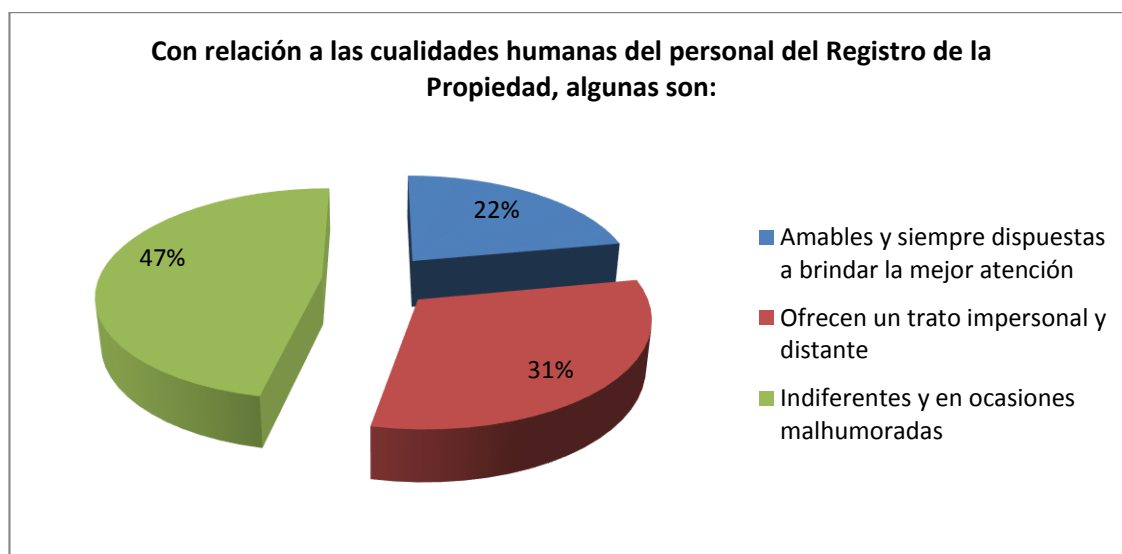
Cerca de la mitad de los usuarios encuestados opina que cuando requiere algún tipo de servicio del Personal del Registro de la Propiedad, es lento para proporcionarlo.

Pregunta 3: Con relación a las cualidades humanas del personal del Registro de la Propiedad, algunas son:

**Tabla 12**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención	58	22,05
Ofrecen un trato impersonal y distante	82	31,18
Indiferentes y en ocasiones malhumoradas	123	46,77
TOTAL	263	100

**Gráfico 12**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

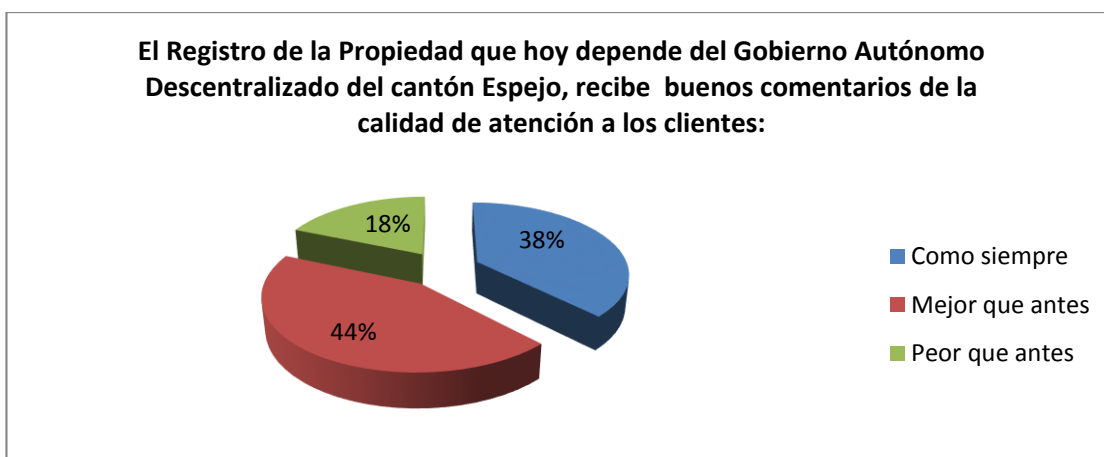
Al preguntar a los usuarios acerca de las cualidades humanas del personal del Registro de la Propiedad, cerca de la mitad de los encuestados opina que son indiferentes y en ocasiones malhumoradas.

Pregunta 4: El Registro de la Propiedad que hoy depende del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, recibe buenos comentarios de la calidad de atención a los clientes:

**Tabla 13**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Como siempre	99	37,64
Mejor que antes	115	43,73
Peor que antes	49	18,63
TOTAL	263	100

**Gráfico 13**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

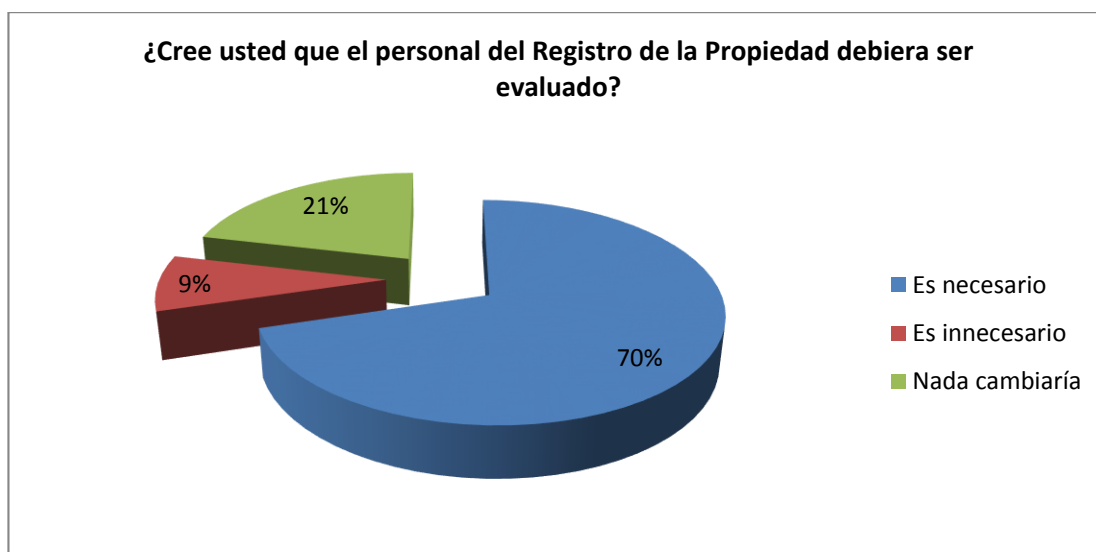
A pesar de la respuesta en la pregunta anterior, cerca de la mitad de los usuarios encuestados considera que el Registro de la Propiedad que hoy depende del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, recibe mejores comentarios de la calidad de atención a los clientes.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el personal del Registro de la Propiedad debiera ser evaluado?

Tabla 14

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es necesario	185	70,34
Es innecesario	22	8,37
Nada cambiaría	56	21,29
TOTAL	263	100

Gráfico 14



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

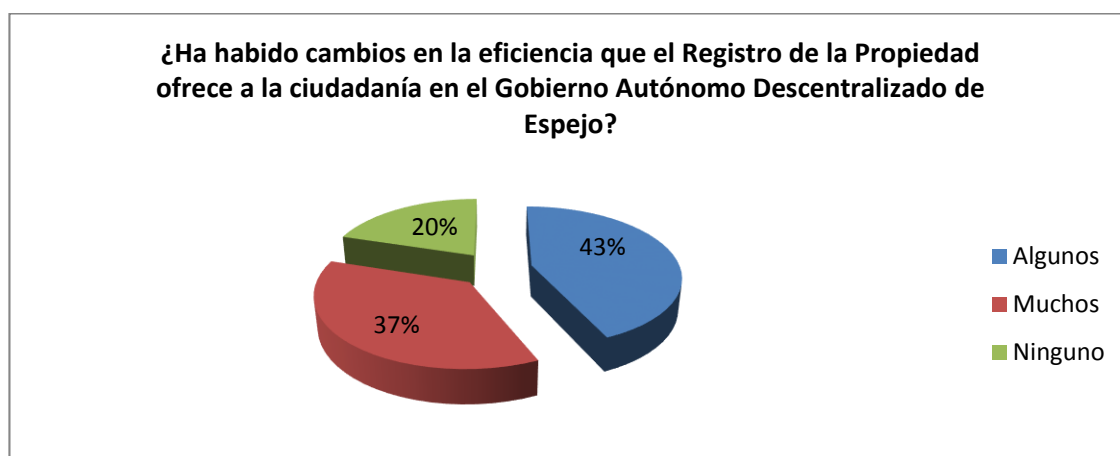
En la opinión de una apreciable mayoría de los usuarios encuestados, el personal que trabaja en el Registro de la Propiedad debería ser evaluado.

Pregunta 6: ¿Ha habido cambios en la eficiencia que el Registro de la Propiedad ofrece a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo?

**Tabla 15**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Algunos	114	43,35
Muchos	96	36,50
Ninguno	53	20,15
TOTAL	263	100

**Gráfico 15**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

Cerca de la mitad de los usuarios encuestados considera que ha habido algunos cambios respecto a la eficiencia que el Registro de la Propiedad ofrece a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo.

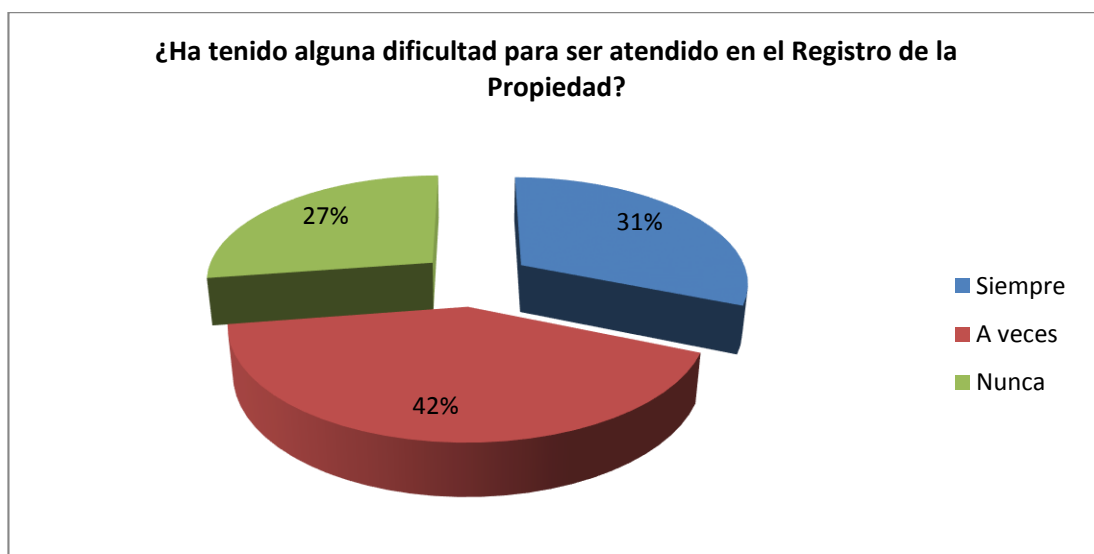


Pregunta 7: ¿Ha tenido alguna dificultad para ser atendido en el Registro de la Propiedad?

Tabla 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	82	31,18
A veces	109	41,44
Nunca	72	27,38
TOTAL	263	100

Gráfico 16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

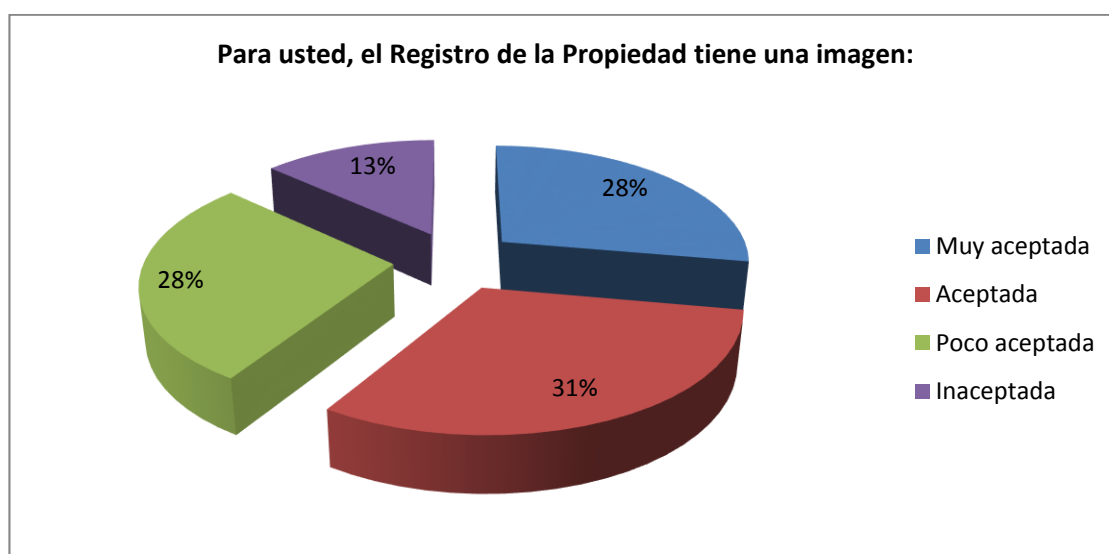
Un porcentaje cercano a la mitad de los usuarios encuestados a veces ha tenido alguna dificultad para ser atendido en el Registro de la Propiedad.

Pregunta 8: Para usted, el Registro de la Propiedad tiene una imagen:

Tabla 17

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy aceptada	73	27,76
Aceptada	82	31,18
Poco aceptada	73	27,76
Inaceptada	35	13,31
TOTAL	263	100

Gráfico 17



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

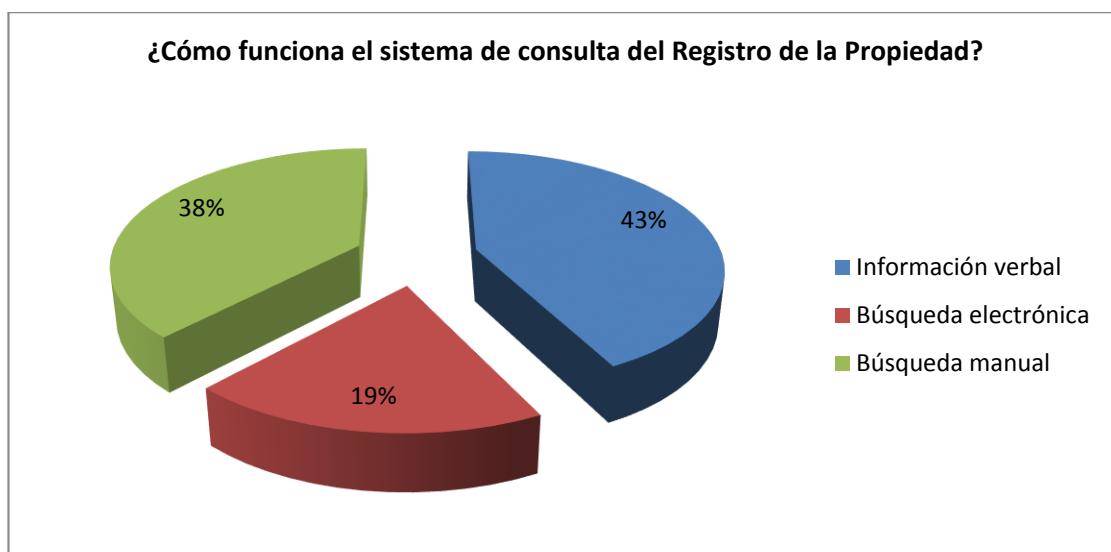
Un significativo porcentaje de usuarios de los servicios del Registro de la Propiedad opina que el Registro de la Propiedad tiene una imagen aceptada en la sociedad.

Pregunta 9: ¿Cómo funciona el sistema de consulta del Registro de la Propiedad?

**Tabla 18**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Información verbal	112	42,59
Búsqueda electrónica	51	19,39
Búsqueda manual	100	38,02
TOTAL	263	100

**Gráfico 18**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

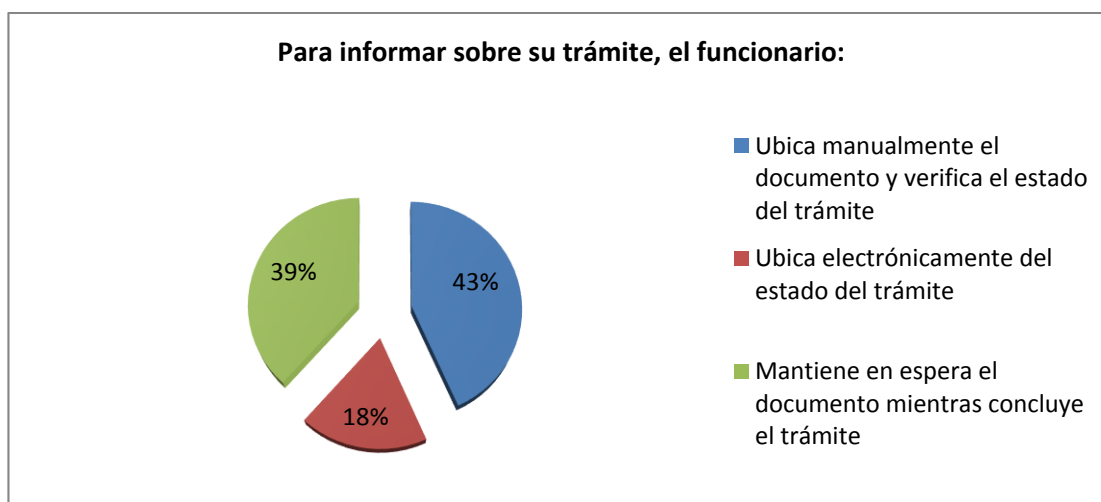
Cerca de la mitad de los usuarios encuestados señala que el sistema de consulta del Registro de la Propiedad se recibe mediante informe verbal del funcionario responsable.

Pregunta 10: Para informar sobre su trámite, el funcionario:

**Tabla 19**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ubica manualmente el documento y verifica el estado del trámite	114	43,35
Ubica electrónicamente del estado del trámite	48	18,25
Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite	101	38,40
TOTAL	263	100

**Gráfico 19**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### **Análisis e interpretación**

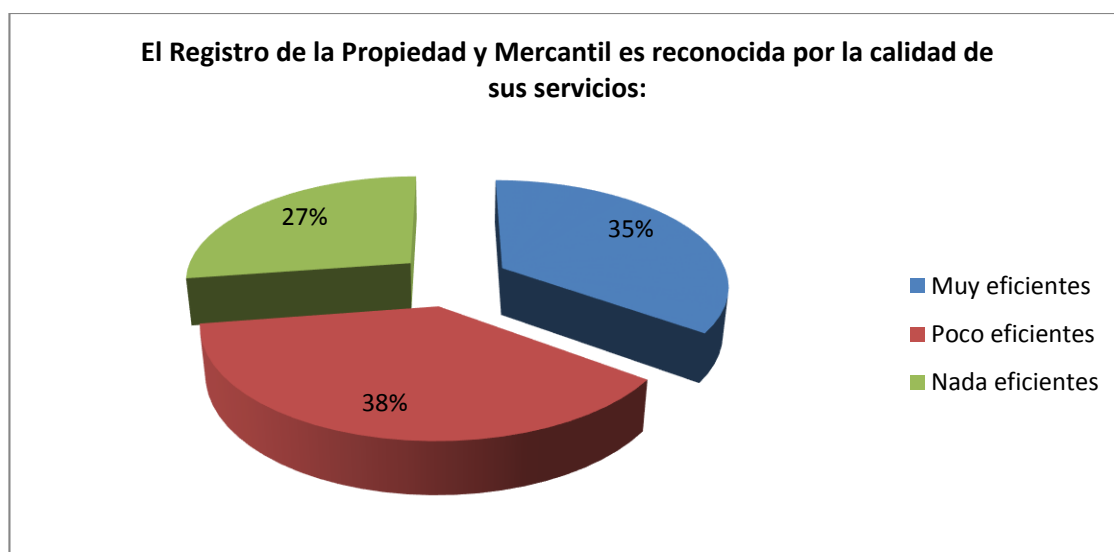
En porcentajes muy similares que en conjunto hacen la mayoría de la opinión de los usuarios encuestados, se indica que para informar sobre su trámite, el funcionario ubica manualmente el documento y verifica el estado del trámite o mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite.

Pregunta 11: El Registro de la Propiedad y Mercantil es reconocida por la calidad de sus servicios:

Tabla 20

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficientes	92	34,98
Poco eficientes	99	37,64
Nada eficientes	72	27,38
TOTAL	263	100

Gráfico 20



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Cháfuel D., Leitón P.

### Análisis e interpretación

Un apreciable porcentaje de los usuarios encuestados afirma que el Registro de la Propiedad y Mercantil es reconocido por la calidad de sus servicios poco eficientes.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Luego de concluir el diagnóstico del problema a través del procesamiento y análisis de la información recopilada en el campo, se llega a las siguientes conclusiones:

- El proceso de transición e incorporación del Registro de la Propiedad y Mercantil al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo se produjo de modo conveniente y no tuvo efectos negativos en el personal; sin embargo se considera necesaria la aplicación de un modelo de gestión por procesos que especifique las acciones que están a cargo del usuario y que contribuya a eliminar posibles barreras en las relaciones interpersonales de los funcionarios incidiendo positivamente en sus cualidades humanas, mejorar la calidad de los servicios, mayor agilidad y precisión en los trámites, y la organización adecuada de la dependencia, desde la nueva perspectiva de funcionamiento del Registro de la Propiedad, administrado por el Gobierno Municipal.
- Desde el punto de vista de los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Espejo, los servicios que ofrece son lentos, a pesar de que consideran que ha habido cambios positivos con la administración, opinan que los funcionarios son indiferentes y en ocasiones malhumorados, eventualmente han tenido dificultades en los trámites

que han debido hacer en el Registro de la Propiedad, dando como resultado una imagen institucional poco aceptada en la comunidad.

- El personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo no ha sido evaluado en su desempeño, en el cumplimiento de procesos y resultados de los tramites que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Los procesos de atención del Registro de la Propiedad y Mercantil se cumplen mediante información verbal del funcionario responsable, quien ubica manualmente el documento y verifica el estado del trámite o mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite, lo que significa que la dependencia no cuenta con procedimientos tecnológicos de procesamiento y seguimiento de la información que registra y conserva, con escasos resultados de efectividad.
- Se pudo determinar que se necesita de un modelo de gestión por procesos para que facilite la atención a los usuarios y que sea una herramienta para optimizar el tiempo en la entrega de documentos.

## **5.2. Recomendaciones**

Al Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Espejo se le recomienda:

1. Mantener reuniones y talleres de trabajo entre autoridades, coordinador y personal que se orienten a definir los procedimientos de una verdadera incorporación del Registro de la Propiedad y Mercantil al Gobierno Municipal del cantón Espejo, limitando y superando al máximo las dificultades de carácter administrativo, logístico, humano y

económico, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

2. Facilitar el acceso del personal a eventos de capacitación, actualización e innovación relacionados con las actividades que ofrece el Registro de la Propiedad, concediendo relevancia máxima a aquellos que tengan que ver con atención al cliente, relaciones humanas y formación técnica.
3. Diseñar un instrumento técnico que permita la evaluación de los perfiles profesionales y personales, el nivel de desempeño, cumplimiento de objetivos y metas macro institucionales, disminución del tiempo trámite y mejor organización de la dependencia.
4. Implementar equipos y programas informáticos acordes con la nueva tecnología, que indique el proceso que deben seguir tanto los usuarios como los funcionarios de la entidad registral; desechando así la búsqueda manual y de esta manera minimizar tiempo y recursos en la entrega de documentos.
5. A los funcionarios se les recomienda aplicar el Modelo de Gestión por Procesos que defina además de las fases o subprocesos de atención, los pasos que debe cumplir el usuario para acceder a los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil, limitando al máximo las actividades manuales que agregan tiempo innecesario, restan calidad y precisión al producto final que requiere el cliente.



## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. Título**

**Modelo de gestión por procesos de atención al cliente en los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.**

#### **6.2. Justificación e importancia**

Los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad y Mercantil constituyen un punto clave de la atención de la sociedad del cantón preocupada por recibir mejor calidad y condiciones de la gestión pública.

Definir los procesos y subprocesos de atención al cliente y establecer las acciones que debe cumplir el usuario de los servicios del Registro de la Propiedad del cantón Espejo como parte de un modelo de gestión encaminado a mejorar la calidad de la imagen institucional en el proceso de inserción con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad cumpliendo con el nuevo marco legal vigente, es importante para la sociedad que se beneficiará al recibir atención eficiente del personal que trabaja en el Registro.

El Registro de la Propiedad conserva la memoria escrita de las operaciones relacionadas con la titularidad de bienes inmuebles del cantón, las distintas transacciones que diariamente se realizan en función de los

intereses particulares de los ciudadanos. Representan el patrimonio comercial y familiar de sus habitantes y por lo tanto, constituyen un servicio vulnerable a la opinión y confianza públicas que espera del personal que lo atiende, eficiencia, prolijidad, profesionalismo, honestidad y precisión en los procesos de registro, custodia y preservación de la delicada información que está bajo su responsabilidad.

Implementar un sistema organizado e integrado de atención al usuario del Registro de la Propiedad y Mercantil, es entonces, preservar su historia y los hechos de los que se nutre día a día con el incremento del volumen documental de su actividad en los distintos campos y acciones. Para ello, es necesaria la normalización de la gestión de la atención, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera la oficina.

Por otra parte, el marco jurídico estatal para los organismos e instituciones del sector público y la propia normativa interna institucional, establecen disposiciones que obligan a organizar y conservar los documentos que se generan en el ejercicio de sus actividades, constituyéndose en su patrimonio documental y su memoria histórica para la posteridad. Es importante, diseñar un Modelo de Gestión de atención al usuario del Registro de la Propiedad del cantón Espejo, que conserve y pueda constituirse en un valor agregado a los productos que ofrece la institución, en cuanto se refiere a la agilidad y control de calidad de los procesos de atención.

### **6.3. Fundamentación**

Manteniendo coherencia con el modelo teórico seleccionado para la investigación, la propuesta final de este estudio se identifica con la teoría

de Gestión por Procesos, que establece la necesidad de considerar el fenómeno de la causalidad y orden para definir el modelo de atención al usuario del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.

En la actualidad, el Estado se encuentra implementando grandes cambios en su ordenamiento y sobre todo busca a través de diversos mecanismos modificar positivamente la actitud y disposición del servidor público, para lograr la transformación vital y exitosa de las instituciones en la prestación eficiente y de calidad de los servicios.

La gestión por procesos involucra como factor esencial el comportamiento humano al interior de las organizaciones, como fenómeno sociológico que involucra una serie de aspectos intrínsecos y extrínsecos del individuo en los distintos escenarios de actuación.

En las instituciones de prestación de servicios convergen números tipos de actividades que son imprescindibles y de muy diversas características. Debido a esta gran diversidad y complejidad inherente a todos los procesos que se ejecutan, existen altas probabilidades de incurrir en errores y desaprovechar recursos tanto humanos como materiales. Una gestión por procesos, estructurada con los recursos y coordinación adecuados, permite optimizar de forma significativa la utilización de los primeros y mejorar los resultados de gestión e imagen institucional.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. General**

Mejorar la gestión de atención al usuario de los servicios y la imagen institucional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.

#### **6.4.2. Específicos**

- Diseñar el Modelo de Gestión por procesos de la atención al usuario del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.
- Establecer los procesos y sub procesos de atención al usuario.
- Socializar la mecánica funcional y operativa del Modelo de Gestión por procesos de atención al usuario con el personal responsable de la prestación de estos servicios.

#### **6.5. Ubicación sectorial**

El Modelo de gestión por procesos de atención al usuario, se realizó en las oficinas del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo.

#### **6.6. Desarrollo de la propuesta**

El enfoque del nuevo administrador público pone énfasis precisamente en la eficiencia y la eficacia del gobierno. No basta con la “legitimidad de origen”, otorgada por el voto popular, la ciudadanía tiende cada vez más a evaluar la gestión pública por los resultados. Hoy, el ciudadano desea ser protagonista, consultado, atendido y satisfecho.

Esto implica orientar el sector público hacia el usuario que es considerado “cliente”; pasar de una “administración de potestades” a una “moderna empresa de servicios”. El Estado no se justifica sólo “por el respeto a las leyes, la división de poderes y los procedimientos de la toma de decisiones, sino por las prestaciones del Estado que exigen los ciudadanos. La nueva legitimidad sobre la cual deben recomponerse las

administraciones públicas es la prestación de servicios a los ciudadanos. Se trata de un profundo y trascendental cambio de su sentido e identidad, así como de sus objetivos. Ya no se trata tanto de administrar el bien común, como de prestar servicios a los ciudadanos.

La calidad es expresión de una nueva filosofía de gestión. La finalidad del enfoque de la calidad aplicado al sector público consiste en que la administración pública pregunte a los ciudadanos lo que quieran y perfile luego todos los procesos de servicio y de producción de acuerdo con ello.

La nueva gestión pública además por incorporar la competencia a toda la actividad pública estimula la innovación y la superación, lo que, en definitiva, mejora la eficiencia. Lo esencial de la acción de gobierno, no reside en prestar servicios, sino en asegurar que éstos se presten.

### **6.1. Presentación**

Podemos identificar un mal servicio al cliente cuando lo experimentamos: esperando en una fila, colgado de un teléfono mientras suena y nadie contesta, encuentros poco amistosos con los proveedores de servicios, demoras en la respuesta a las llamadas telefónicas. El mal servicio al cliente no es un problema exclusivo de un solo sector, es un fenómeno recurrente para considerar la pérdida de productividad del personal y un servicio inferior al requerido con pobres resultados para los clientes.

Un excelente servicio al cliente muy a menudo hace la diferencia. Cuando los proveedores de diferentes servicios usan esencialmente el mismo equipo, infraestructura, sistemas y procesos, lo que los distingue es la forma en que manejan su servicio al cliente en la cadena de suministros que impongan el mejoramiento de la calidad a través de compromisos

colectivos, acuerdos entre la dirección y el personal para participar en procesos de auto-evaluación y definición de criterios de calidad tales como:

- ✓ Compromiso con la calidad
- ✓ Participación del personal
- ✓ Formación y desarrollo
- ✓ Organización y seguridad
- ✓ Enfoque en el cliente
- ✓ La innovación y la calidad de los logros

Mejorar los procesos de servicio al cliente en el sector público se ha convertido en una prioridad, una mejora muy útil para la productividad pero debe ir acompañado de la mejora en los procesos para el cliente interno, o el valor de servicio al cliente se pierde y se reduce a una aparente eficiencia, los procesos de apoyo seguirán siendo caóticos y de bajo rendimiento a menos que el enfoque de servicio al cliente sea sistémica.

El presente modelo de gestión tiene como objetos establecer los principios y las directrices que permitan a una organización adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos.

Para cumplir con este propósito, se ha pretendido elaborar un documento ágil y operativo, de rápida consulta que facilite un adecuado entendimiento de este enfoque para la gestión.

#### **6.6.2. Contenido**

- El Registro de la Propiedad y Mercantil
- ✓ Filosofía Institucional
- ✓ Estructura Organizacional

- Guía de Procedimientos Administrativos
- ✓ Objetivo General
- ✓ Objetivos Específicos
  
- Manual de Usuario
- Usuario de los registros
- Portafolio de Productos y Servicios
  
- PROCESO: Gestión de atención a usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo
  
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Recepción
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Organización
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Registro
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Conservación
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Consulta
- ✓ Sub Proceso: Gestión de Atención a Usuarios

### **6.6.3. El Registro de la Propiedad y Mercantil**

#### **6.6.3.1. Filosofía Institucional**

##### LOGO INSTITUCIONAL



##### MISION

El Registro de la Propiedad del Cantón Espejo, adscrito a la I. Municipalidad de Espejo, registra documental y electrónicamente las propiedades de los predios correspondientes a los sectores urbano, suburbano, rural y de cualquier otra característica territorial -que sea determinada por la I. Municipalidad de Espejo dentro de sus competencias conferidas por el COOTAD-, generando la historia de todos y cada uno de los predios con la información relativa a propiedades con sus correspondientes actos, para emitir los certificados y/o inscripciones que requiera la ciudadanía usuaria de nuestros servicios, en concordancia con las disposiciones emitidas por la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la Ordenanza para la Organización, Administración y Funcionamiento del Registro de la Propiedad del cantón Espejo y demás leyes correlativas al sector público ecuatoriano.

## VISION

El Registro de la Propiedad del Cantón Espejo, adscrito a la I. Municipalidad de Espejo aspira llegar en el mediano plazo bajo esquemas jurídico-técnico y tecnológicos actualizados, a ofrecer servicios de calidad, que le permitan constituirse en pionero a nivel regional y nacional, para el usuario de nuestro portafolio de servicios, habiendo impulsado su visión desde el proceso mismo de transición del anterior Registro de la Propiedad al sector público.

## VALORES

- Austeridad
- Pro actividad
- Creatividad
- Optimismo
- Ética laboral



## POLÍTICAS

- Realizar todo trabajo con excelencia.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los usuarios, en sus solicitudes y reclamos.
- Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la organización, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Todos los integrantes del Registro de la Propiedad deben mantener un comportamiento ético.
- Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.
- Los puestos de trabajo en la organización son de carácter poli funcional; ningún funcionario podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad del talento humano mediante acciones sistemáticas de formación.
- Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.
- Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- Presentar proforma presupuestaria y planes operativos hasta el 30 de septiembre; los informes de actividades hasta el 31 de marzo de cada año.

- Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en todo trabajo.
- Mantener en la organización un sistema de información y rendición de cuentas sobre las actividades realizadas en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.
- Difundir permanentemente la gestión de la institución a nivel interno y externo.

#### OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Proporcionar un servicio de Registro de los bienes inmuebles con excelencia de manera oportuna a un costo adecuado e integrado al registro catastral de la Municipalidad del Cantón Espejo.
- ✓ Estabilizar el servicio dentro de la institución creada de forma adscrita a la Municipalidad, luego del proceso de transferencia.
- ✓ Incorporar al nuevo Registro de la Propiedad las regulaciones emitidas por los organismos Rectores y de Control, de manera que cumpla con las disposiciones vigentes.
- ✓ Fortalecer la administración municipal con capacidad de gestión, cercana al usuario, que trabaje coordinada y eficientemente con los diferentes niveles de gobierno, impulsando procesos de descentralización, desconcentración e integración de acuerdo a las necesidades urbanas y rurales en el marco de sus competencias.
- ✓ Impulsar la competitividad mediante la incorporación de procesos eficientes que potencie las aptitudes de Espejo como centro proveedor de servicios de calidad.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Mejorar la satisfacción del ciudadano que requiere los Servicios del Registro.
- ✓ Generar eficiencia y sostenibilidad
- ✓ Implementar un Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Ampliar la cobertura de atención de usuarios

- ✓ Mejorar los canales de comunicación interna

## ESTRATEGIAS

- ✓ Establecer mecanismos concretos de atención al usuario para la satisfacción de sus requerimientos
- ✓ Aplicar un programa integral de capacitación del personal
- ✓ Diseñar técnicas de cultura de servicio al ciudadano
- ✓ Establecer sistemas de coordinación entre el área administrativa y técnica para disminuir el tiempo trámite
- ✓ Identificar criterios e indicadores de responsabilidad social

Las áreas estratégicas que se han identificado son las siguientes:

- ✓ Ventanillas de atención ciudadana.
- ✓ Inscripciones.
- ✓ Certificaciones.
- ✓ Búsquedas.
- ✓ Archivo.

## METAS

- ✓ Mejorar el nivel de satisfacción del usuario en un 80%
- ✓ Establecer canales apropiados de comunicación interna y externa en un 90%
- ✓ Desarrollar una cultura de servicio a la ciudadanía en un 70%
- ✓ Mejorar el tiempo de atención al usuario en un 30%
- ✓ Cumplir estándares y tiempos de atención ciudadana en un 40%

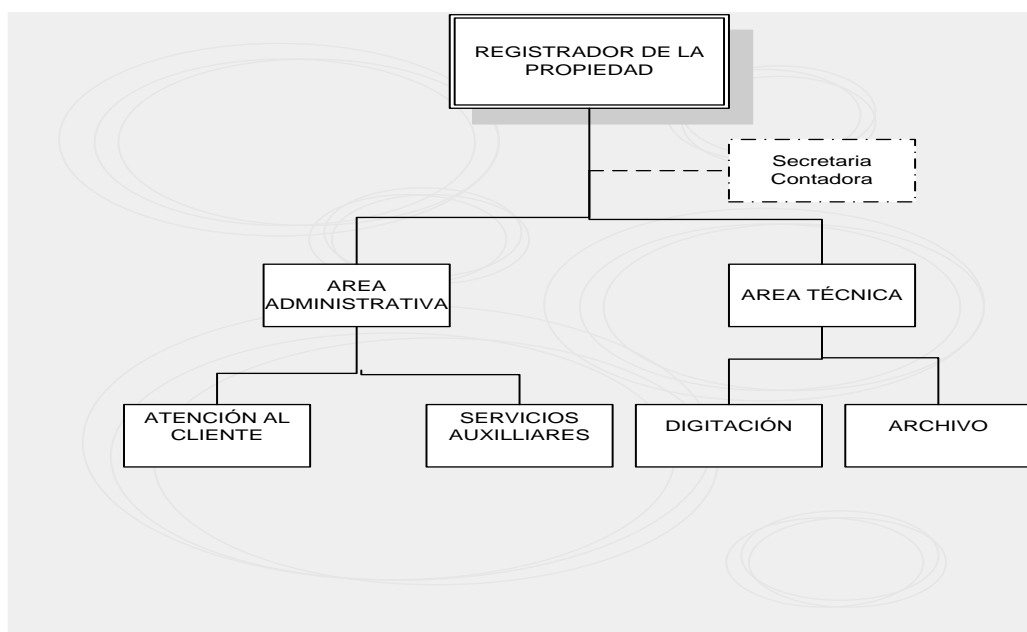
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para elaborar el manual de procedimientos es necesario en primer lugar definir el organigrama funcional de la empresa.

Actualmente trabajan en forma permanente las siguientes personas:

- ✓ Registrador de la Propiedad
- ✓ Secretaria
- ✓ Digitadores
- ✓ Auxiliar de Servicios

El organigrama se representa de la siguiente forma:



Elaborado por las autoras

Para elaborar una propuesta de manual de procedimientos de atención al usuario, para el Registro de la Propiedad y Mercantil, es necesario realizar un breve análisis de la estructura organizacional, primero a nivel teórico y luego aplicar a la realidad de la organización, obviamente, el análisis será dirigido al diseño organizacional, la coordinación y la división del trabajo.

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos, sin embargo, si bien la sociedad moderna exige una división del trabajo ya que una persona individual “no puede con todo”, deben existir mecanismos coordinadores entre el trabajo desarrollado por cada persona, la comunicación entre ellas y el control necesario.

Normalmente se reconocen 6 mecanismos coordinadores:

1. Ajuste Mutuo: Logra la coordinación del trabajo por medio de la comunicación informal. El control y el poder de coordinación recaen sobre quien realiza las tareas. Es utilizado en las organizaciones más simples y en las organizaciones más complejas (equipo de trabajo interdisciplinario)
2. Supervisión directa: Logra la coordinación al tener una persona que toma la responsabilidad del trabajo de las otras, emitiendo instrucciones para ellas y supervisando sus acciones.
3. Estandarización de la coordinación: Se logra antes de comenzar el trabajo, principal diferencia con los otros mecanismos coordinadores.
4. Estandarización de procesos de trabajo: Consiste en regular mediante normas escritas los contenidos del trabajo (la secuencia de pasos para desarrollar las actividades)
5. Estandarización de producción o de resultados: Consiste en un conjunto de normas escritas que regulan el producto final de un trabajo o actividad.
6. Estandarización de destrezas o conocimientos: Consiste en preestablecer los conocimientos o habilidades que debe poseer quien se incorpora al puesto.

Considerando que de la determinación del problema diagnóstico, se llegó a la conclusión que la organización tiene problemas en el manejo de atención al usuario siendo las causas más importantes: la falta de una Guía de atención, la inexistencia de un sistema de control de procedimientos administrativos, se reconoce entonces la necesidad de plantear un mecanismo coordinador que estandarice el trabajo para regular mediante normas escritas los contenidos del trabajo (la secuencia de pasos para desarrollar las actividades).

Para lograr lo anterior se debe comenzar por establecer criterios de agrupación de actividades, los más comunes son:

1. Criterio de mayor uso o uso más frecuente
2. Criterio de competencia
3. Criterio de no competencia
4. Criterio de separación de control

#### **6.6.4. Guía de Procedimientos Administrativos**

##### 6.6.4.1. Objetivo general

Establecer una definición, elaboración, registro y diagramación de los procedimientos administrativos de la institución.

##### 6.6.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Estandarizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- ✓ Determinar en forma sencilla las responsabilidades
- ✓ Facilitar las labores de control, auditoria, evaluación y seguimiento
- ✓ Aumentar la eficiencia de los funcionarios
- ✓ Facilitar la coordinación de trabajo en el Registro de la Propiedad

- ✓ Orientar la manera de realizar el trabajo
- ✓ Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y método.

#### 6.6.4.3. Manual de Usuario

Para que usted pueda realizar un trámite en la institución, dependiendo del tipo de trámite que desee realizar, es necesario seguir los siguientes pasos:

- ✓ Inscripción de Escrituras:
- ✓ Revisar su documentación, y revisar que incluya todos los documentos indicados en los requisitos.
- ✓ Presentarse en nuestras oficinas, para realizar el ingreso de la documentación por ventanilla.
- ✓ Realizar el pago respectivo, y guardar el comprobante de pago emitido por la Recaudadora.
- ✓ Luego del tiempo de espera indicado por la Recaudadora (para el caso de inscripciones, 8 días laborables) usted podrá acercarse a la ventanilla de entrega de documentación para retirar su trámite.
- ✓ Solicitud de Certificados:
- ✓ Revisar su documentación, y revisar que incluya todos los documentos indicados en los requisitos.
- ✓ Asegurarse de realizar y llenar correctamente la Solicitud de Certificado.
- ✓ Presentarse en nuestras oficinas, para realizar el ingreso de la documentación por ventanilla.
- ✓ Realizar el pago respectivo, y guardar el comprobante de pago emitido por la Recaudadora.
- ✓ Luego del tiempo de espera indicado por la Recaudadora (para el caso de inscripciones, 10 días laborables) usted podrá acercarse a la ventanilla de entrega de documentación para retirar su trámite.

- ✓ En caso de requerir información sobre el estado de su trámite, puede comunicarse telefónicamente con nuestra oficina, para verificar si su documentación se encuentra lista para retirar en ventanilla.

#### 6.6.4.4. Usuario de los registros

Según la Resolución No. 0106-NG-DINARDAP-2011, se ha publicado el Manual para los Usuarios de los Registros de la Propiedad y Mercantiles, cuyos artículos detallamos a continuación.

Art. 1.- Los Registradores de la Propiedad y Mercantiles son funcionarios públicos, y se encuentran sujetos a las disposiciones determinadas en la ley de Registro, la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y demás normativa vigente.

Art. 2.- El servicio registral es un servicio público que deberá cumplir con los principios constitucionales de eficacia, eficiencia y buen trato.

Para dar cumplimiento a estos principios, los Registradores tendrán el término de 15 días (hábiles) para dar contestación y/o atención a las peticiones y requerimientos de los usuarios conforme lo dispone el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado.

Se debe entender que dichas solicitudes se realizan no a personas individuales, sino a las máximas autoridades que representan a los Registros, por tanto, en esa calidad, los Registradores deben atender con diligencia.



Art. 3.- Si un Registrador incumpliere sus deberes, se excediere en las facultades que le otorga la Ley, incurriere en alguna de las causales sujetas a sanción con multa de las previstas en el artículo 15 de la Ley de Registro o, de cualquier manera, infringiere las disposiciones legales, reglamentarias o resolutivas que está llamado a acatar, el usuario a quien se le hubiere causado el perjuicio por las acciones u omisiones del Registrador, podrá presentar una queja a la autoridad Municipal si se trata de un Registrador de la Propiedad; y si se trata de un Registrador Mercantil, las presentará al Director Nacional de Registro de Datos Públicos, quienes actuarán conforme el artículo 16 de la Ley de Registro y, de encontrar fallas disciplinarias, procederán conforme la normativa que regula a los funcionarios públicos.

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, cuando el usuario tuviese un reclamo o queja en contra de un Registrador de la Propiedad, podrá también ponerla en conocimiento de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, a fin de que ésta, en uso de las atribuciones que concede la ley, requiera de las autoridades pertinentes la adopción de las medidas correspondientes.

Art. 4.- El Registrador tiene la obligación de inscribir los documentos que para el efecto le presenten, debiendo negarse a hacerlo en los casos prescritos en el artículo 11 de la Ley de Registro.

En caso de existir negativa por parte del Registrador, este deberá expresarla conforme lo prescribe la Ley de Registro, es decir, lo hará por escrito, al final del título cuya inscripción hubiere negado, expresando con precisión y claridad las razones en que se funde.

El Registrador no podrá realizar negativas verbales. De hacerlo, quien se sintiere afectado podrá presentar la queja ante la autoridad administrativa pertinente.

Art. 5.- Además de las sanciones administrativas impuestas por la autoridad competente, quien se viere afectado por las acciones u omisiones de los Registradores, podrá demandar, ante la justicia ordinaria, el resarcimiento y pago de los daños y perjuicios que se le hubiere ocasionado.

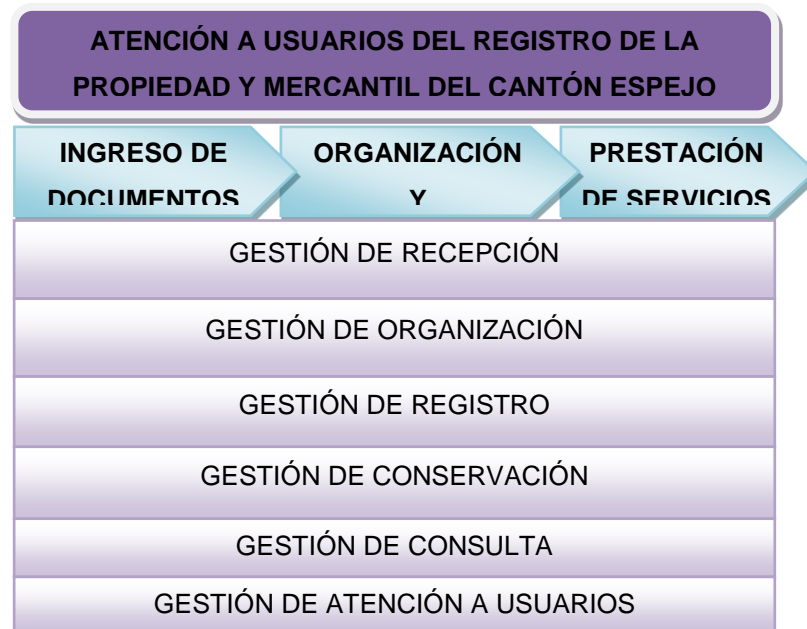
Art. 6.- Si se determina que el Registrador es responsable del hecho imputado en la queja, además de las sanciones impuestas por la autoridad administrativa, deberá subsanar la falta u omisión a su costa, conforme lo determina el artículo 17 de la Ley de Registro.

Art. 7.- Dependiendo de la falta en que haya incurrido el funcionario, la sanción correspondiente podrá ser de carácter pecuniario y/o disciplinario, pudiendo llegar incluso a la destitución.

#### 6.6.4.5. Portafolio de productos y servicios

- ✓ Atención al usuario
- ✓ Recepción de correspondencia: organización y archivo
- ✓ Procesamiento de la información
- ✓ Digitación, clasificación, organización, archivo y conservación
- ✓ Consulta de archivos
- ✓ Digitación de documentos
- ✓ Entrega de trámites
- ✓ Ingreso, organización y procesamiento de aranceles
- ✓ Elaboración de Balances

#### 6.6.4.6. Gestión de atención a usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo



##### 1. RECEPCIÓN

Ingreso de documentos internos y externos que comprenden los aspectos de origen, creación y diseño de formatos, para ser adoptados y adaptados por cada entidad, sin perjuicio de aquellos que deben regular en el desarrollo de sus funciones específicas.

##### 2. ORGANIZACIÓN

Operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos remitidos por una persona natural o jurídica, verificando que estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Las comunicaciones y documentos se pueden recibir a través de diferentes medios tales como: usuarios, mensajería, correo tradicional, fax, correo

electrónico y cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin de acuerdo con los avances tecnológicos en cada entidad y deben estar regulados en los manuales de procedimientos.

### 3. REGISTRO

Actividades tendientes a consignar la información relevante que contiene cada documento en el registro correspondiente.

Es el flujo de datos que sustenta la vida del Registro de la Propiedad debe contar con mecanismos de control y verificación de su correcta aplicación.

### 4. CONSERVACIÓN

Organización sistemática y adecuada de los documentos e información que sirve de sustento para el registro de datos. Es necesario establecer mecanismos específicos de conservación y preservación para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido con las condiciones mínimas encaminadas a la protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.

El almacenamiento de documentos consiste en guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios y unidades de conservación apropiadas.

### 5. CONSULTA

Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

En este aspecto, el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador establece como un derecho fundamental, el del libre acceso a la

comunicación y la información, así: **“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.- 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”** (pág. 26)

## 6. GESTIÓN DE USUARIOS

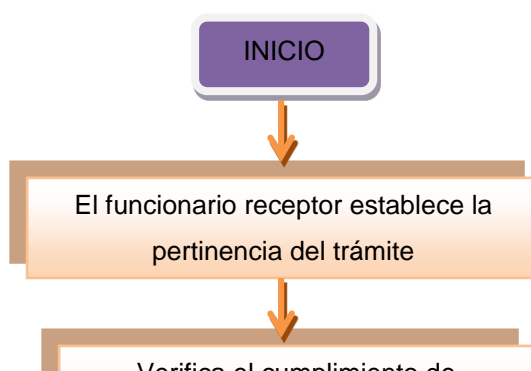
Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

### Sub Proceso: RECEPCIÓN

#### Requerimientos y actividades

- ✓ Pertinencia del trámite
- ✓ Verificación de requisitos
- ✓ Selección de documentos
- ✓ Determinación de uso y finalidad de los documentos.
- ✓ Directrices relacionadas con ingreso de documentos
- ✓ Registro y procedimiento.
- ✓ Pago de aranceles
- ✓ Entrega de comprobante de ingreso
- ✓ Definición de tiempo de entrega

#### Diagrama de flujo de Recepción



## **Sub Proceso: Organización**

Actividades:

- ✓ Identificación de unidad funcional.
- ✓ Aplicación de proceso
- ✓ Conformación de series y códigos documentales.
- ✓ Asignación de códigos y series
- ✓ Control en el tratamiento y organización de los documentos.

Ordenación documental: Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

Actividades:

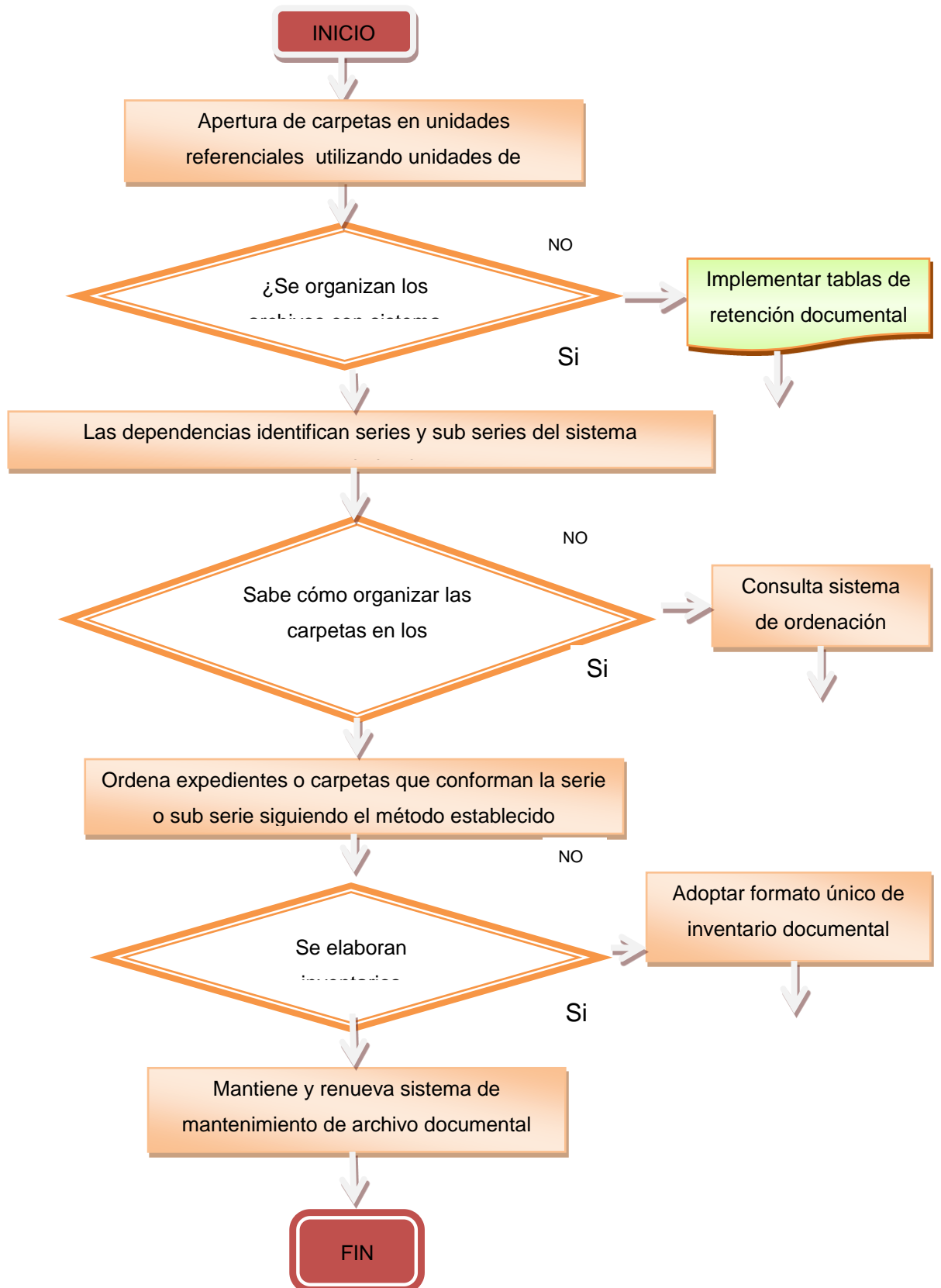
- ✓ Relaciones entre unidades documentales, series, sub-series de archivo
- ✓ Conformación y apertura de expedientes.
- ✓ Determinación de los sistemas de ordenación.
- ✓ Organización de series documentales de acuerdo con los pasos metodológicos.
- ✓ Foliación.

Descripción documental: Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación.

Actividades:

- ✓ Análisis de información y extracción de contenidos.
- ✓ Diseño de instrumentos de recuperación
- ✓ Actualización permanente de instrumentos.

## Diagrama de flujo de Organización



## **Sub Proceso: Registro**

### Actividades

#### Registro de la Información:

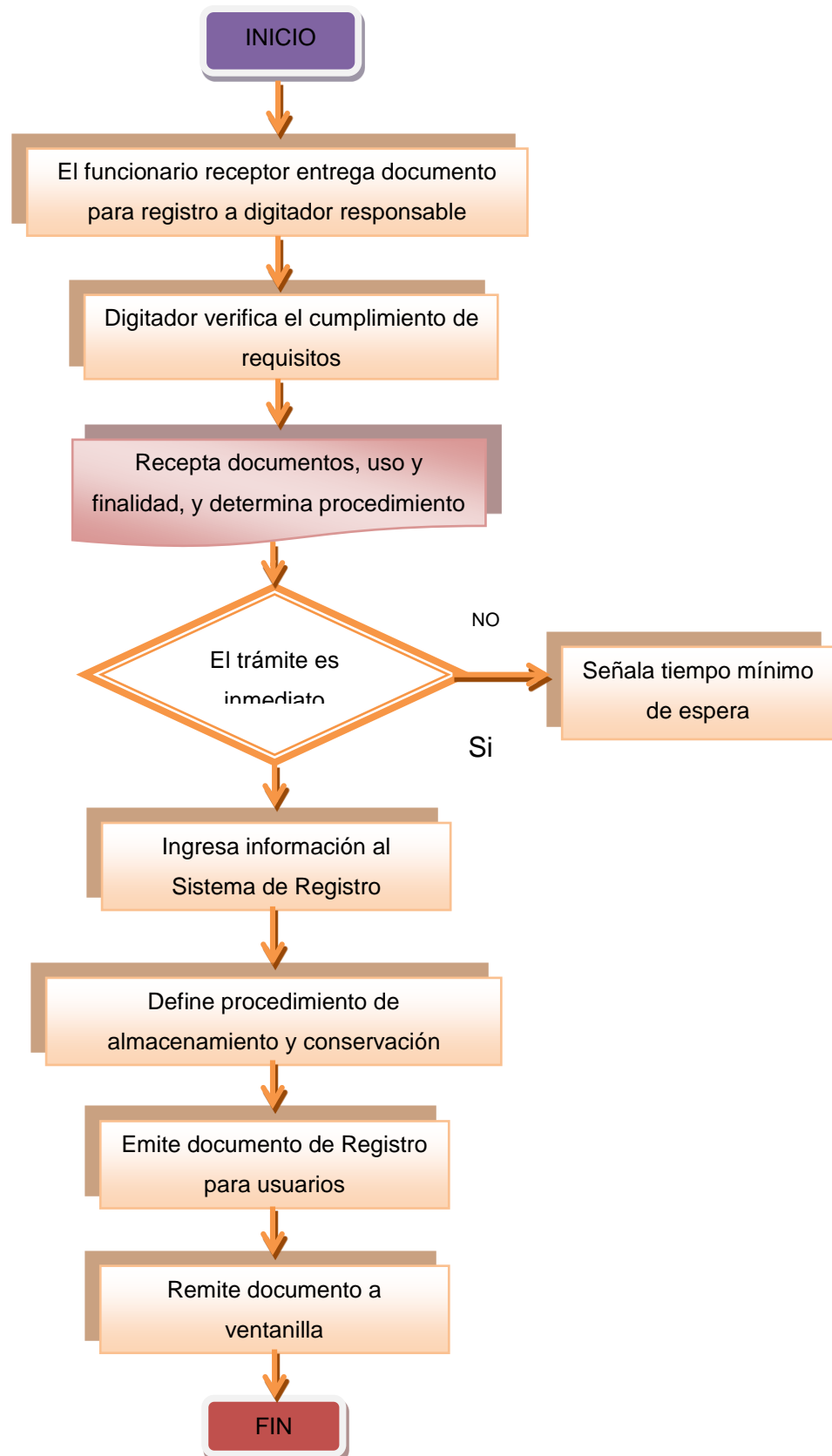
- ✓ Recepción del documento
- ✓ Verificación de anexos
- ✓ Ubicación de la base de datos del Registro
- ✓ Ingreso de la información
- ✓ Codificación y decodificación
- ✓ Almacenamiento de la información

#### Comprobante de Registro

- ✓ Selección de plantilla
- ✓ Enlace de la información del Registro Interno
- ✓ Procesamiento del documento de salida
- ✓ Impresión
- ✓ Legalización
- ✓ Salida a ventanilla
- ✓ Entrega a usuario



## Diagrama de flujo del Registro



## **Sub Proceso: Consulta**

Fases del sub proceso:

### Consulta

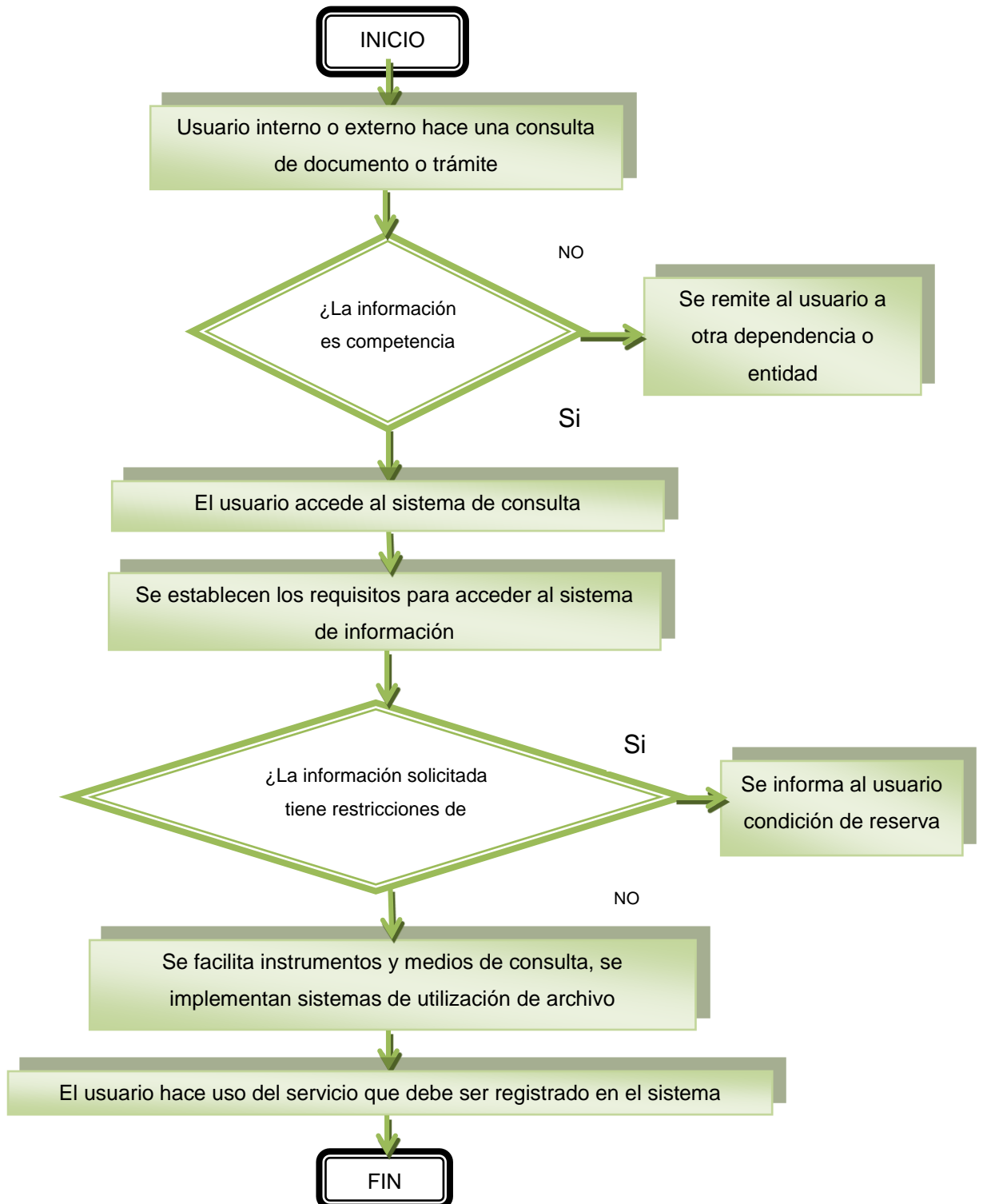
- ✓ Necesidad y precisión de la consulta.
- ✓ Competencia de la consulta.
- ✓ Disponibilidad de información
- ✓ Procedimiento de consulta.
- ✓ Estrategia de búsqueda
- ✓ Disponibilidad de información.
- ✓ Herramientas de consulta.
- ✓ Ubicación de los documentos.

### Respuesta

Atención y servicio al usuario.

- ✓ Infraestructura de servicios de archivo documental y digital
- ✓ Sistemas de concesión de validaciones.
- ✓ Medios manuales o automáticos para localización de información.

## Diagrama de Flujo de Consulta

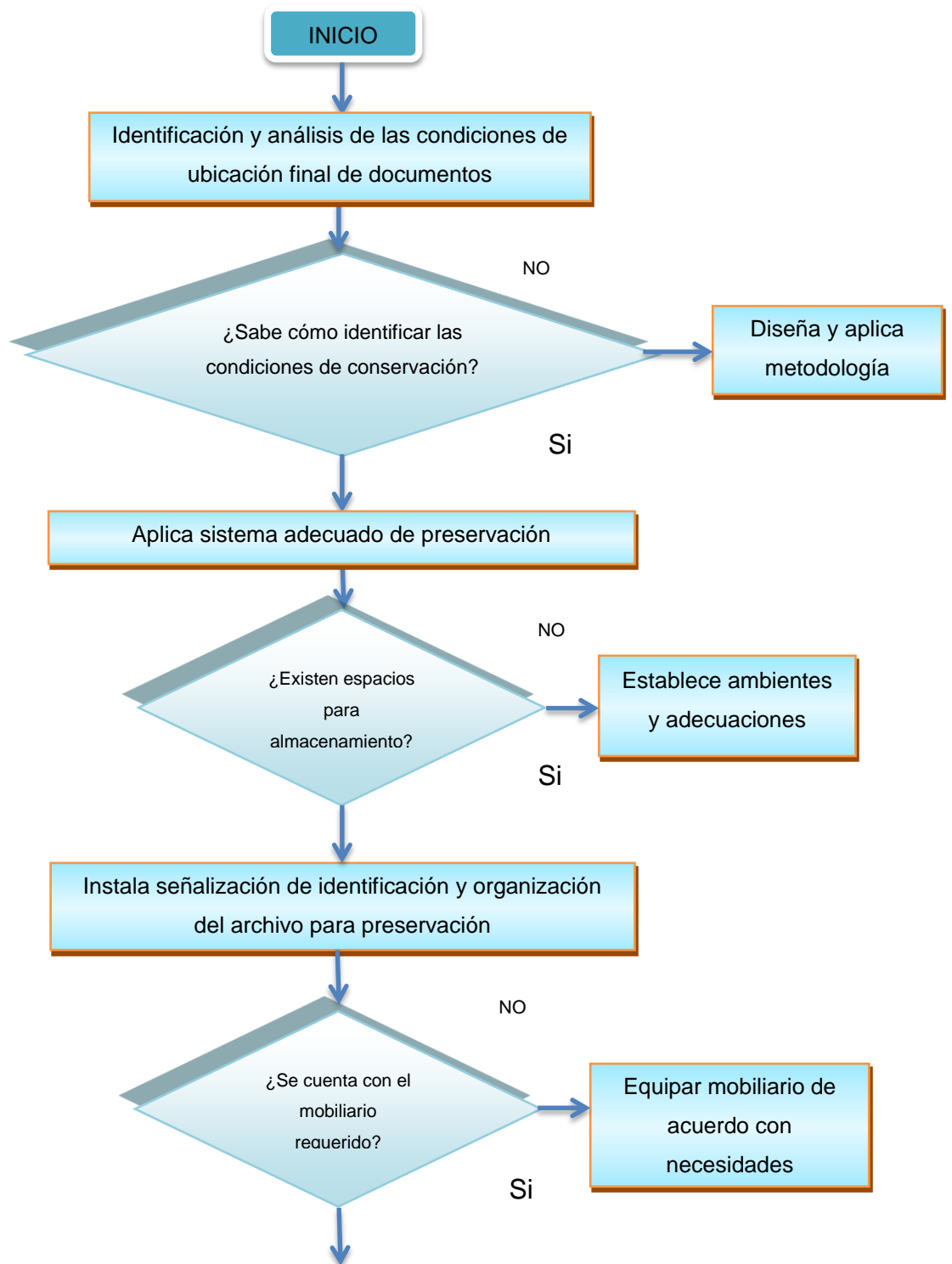


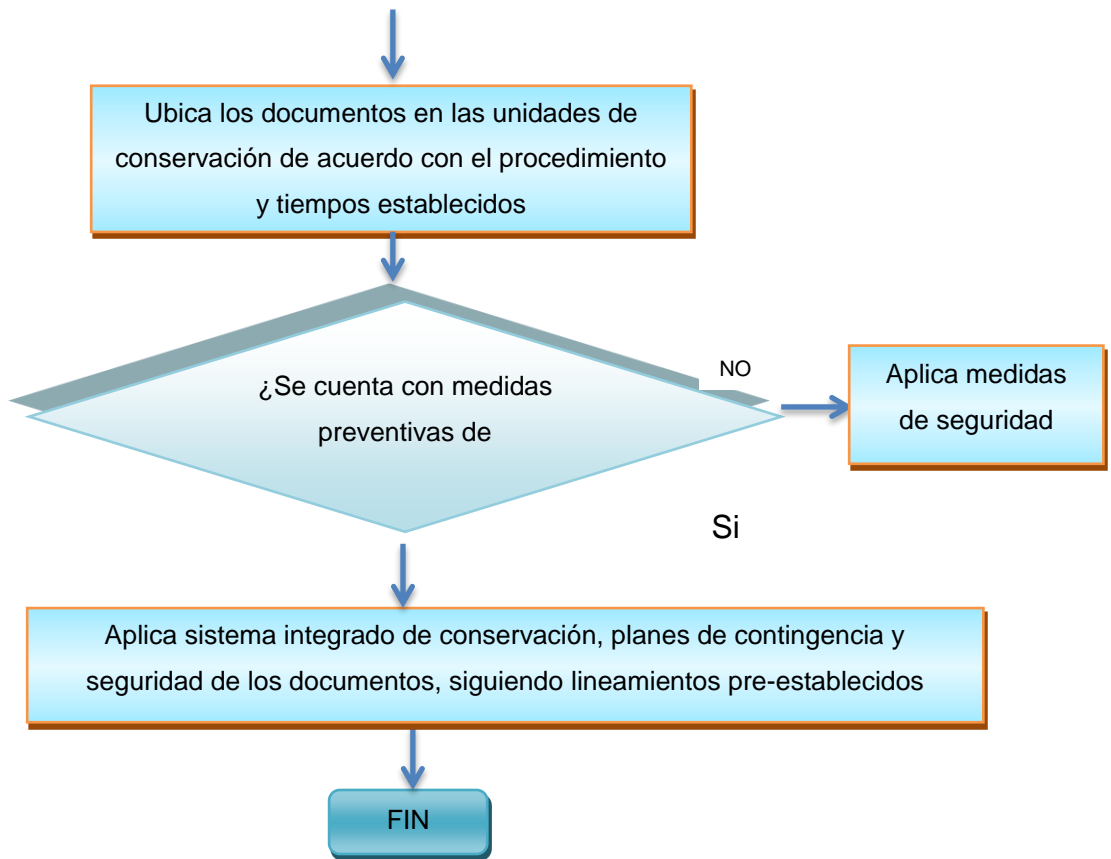
### **Sub Proceso: Conservación**

En este proceso la actividad más importante consiste en la implantación del Sistema Integrado de Conservación que implica las siguientes acciones:

- ✓ Diagnóstico integral.
- ✓ Concientización.
- ✓ Prevención y atención a eventualidades y desastres.
- ✓ Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- ✓ Limpieza de áreas y documentos.
- ✓ Control de plagas.
- ✓ Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia.
- ✓ Almacenamiento, encuadernación
- ✓ Manejo de accidentes
- ✓ Adopción de medidas preventivas.
- ✓ Implantación de planes de contingencia.
- ✓ Soporte y resguardos de información.

## Diagrama de Flujo de Conservación



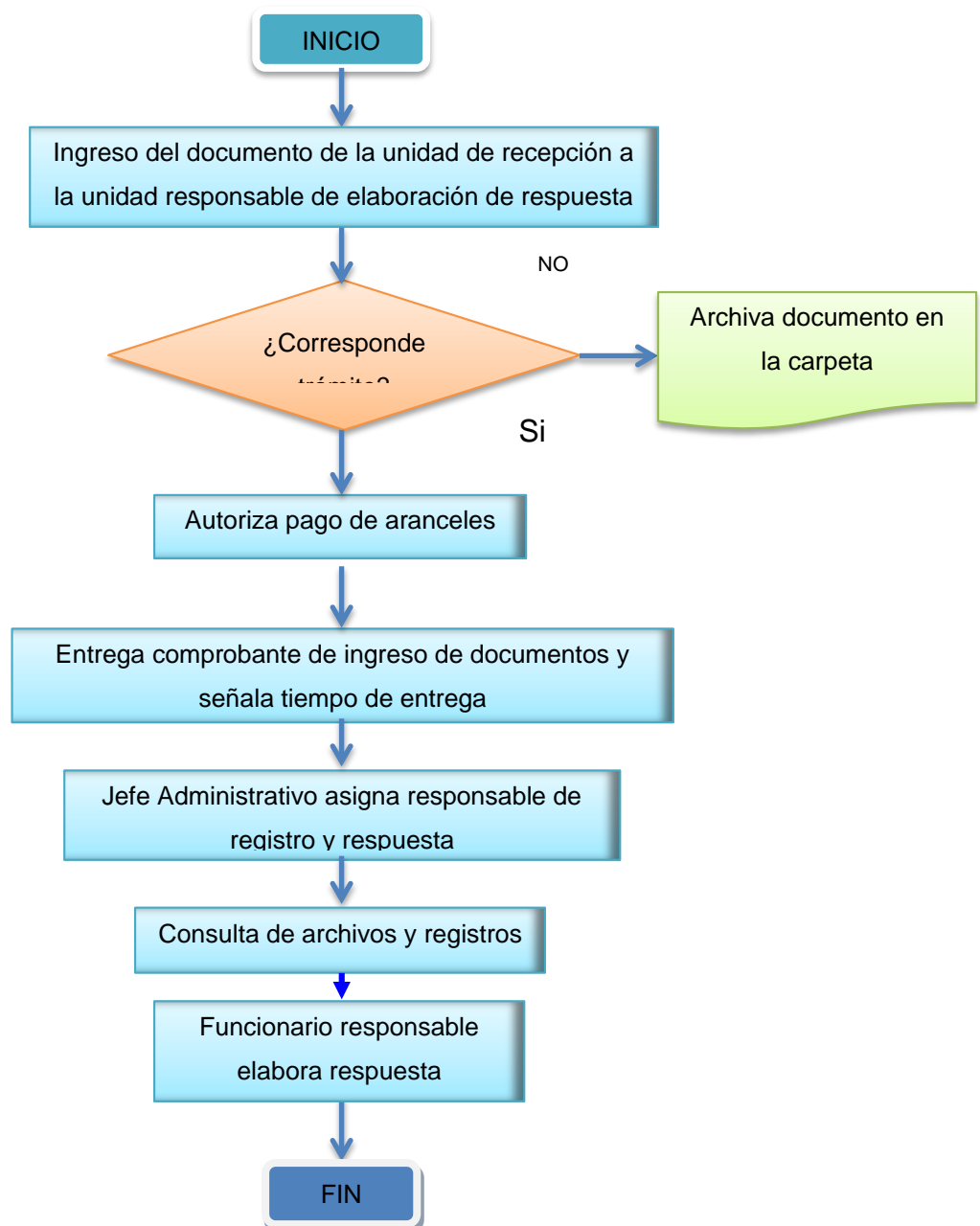


### Sub proceso: gestión de atención a usuarios

En este proceso se señalan las actividades de:

- ✓ Análisis de antecedentes y compilación de información.
- ✓ Proyección y preparación de respuesta.
- ✓ Trámites que haya lugar con la producción de documentos hasta la culminación del asunto.

### Diagrama de Flujo de Trámite



## **6.7. Impactos**

### **6.7.1. Social**

El impacto social del presente trabajo de investigación se producirá en el entorno geográfico del Municipio del Cantón Espejo, puesto que la sociedad recibirá un eficiente desempeño del personal del Registro de la Propiedad y Mercantil, mejorarán los tiempos de atención y consecuentemente, la calidad de la imagen institucional se verá positivamente afectada.

### **6.7.2. Impacto administrativo**

Este impacto se evidenciará en la real inserción del personal del Registro de la Propiedad y Mercantil, al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo. Se alcanzará un nivel óptimo de coordinación y coherencia en la gestión, situación que resultará en un proceso que permitirá ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

### **6.7.3. Impacto educativo**

El impacto educativo se refleja en este trabajo de investigación desde su concepción puesto que ha permitido a sus autoras, involucrarse en un proceso permanente de aprendizaje y comprensión de los fenómenos sociales que ocurren en el Gobierno Municipal de Espejo, la forma cómo se transforman los procesos de gestión en el marco de nuevas normas de organización de las instituciones y servicios públicos y sobre todo, la interiorización de la teoría en la formación de la carrera vinculada con la práctica y la real posibilidad del ejercicio de su profesión.



## **6.7. Difusión**

Los resultados y la propuesta final del Trabajo de Investigación, fueron socializados con el personal que labora en el Registro de la Propiedad y Mercantil con la posibilidad de la aplicación de la Guía de Procedimientos de Atención al Cliente.

## 6.8 Bibliografía

1. AL GORE, Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos, Instituto Vasco de Administración Pública, (2004). España.
2. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE (2008) Constitución de la República del Ecuador, Ciudad Alfaró, Montecristi, Registro Oficial.
3. BRYANT J. Cartty. (1998) "Control de Calidad". Editorial Pax, México. Pág. 75
4. CASTELLANO, María. (1998). "Calidad total. Editorial La Prensa Médica. México
5. CEREZO, Andrés. (2006). Calidad. Editorial Paraninfo. Madrid.
6. CODIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, Registro Oficial, Suplemento 303, 19 de octubre 2010, (2010) Quito – Ecuador.
7. Decreto de Creación del Cantón Espejo, Archivo histórico del cantón Espejo, Gobierno Autónomo Descentralizado, (1934) El Ángel – Ecuador
8. EDUARTE RAMIREZ, Alexandra, Calidad en el servicio al cliente. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc., vol.7, no.1. (2009), México DF.
9. FAINSTEIN, Héctor, ABADI, Mauricio, (2007), Tecnologías de Gestión, Editorial AIQUE, 1era ED.
10. FLORES ANDRADE, Julio. (2007). Cómo crear y dirigir la nueva empresa. 3ed. Editorial Ecoe. Colombia.
11. GARCÍA ROCA, J., Público y privado en la acción social, Editorial Popular, (2002) Madrid-España.
12. HARRIGTON, J., Cómo Incrementar la Calidad Productiva. Editorial McGraw Hill. (2008) Caracas, Venezuela.
13. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS, Registro Oficial. (2010), Quito – Ecuador.

14. LÓPEZ CASASNOVAS, G., Revisión del papel del sector público. Revista de Economía. (2001) Santiago – Chile.
15. LÓPEZ J., GADEA, A., Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Ediciones Gestión 2000, (2005) Barcelona-España.
16. MARTÍN FDEZ, M., La gestión del gasto público. Papeles de Economía Española, (2005) Madrid-España.
17. METCALFE, L y RICHARDS, S., (2009) La modernización de la gestión pública. Instituto Nacional de Administración Pública. (2009), Madrid-España.
18. OLÍAS, B., La evolución de la gestión pública: la Nueva Gestión Pública, en: Olías, B. (ed.): La Nueva Gestión Pública, Prentice Hall, (2002), Madrid-España.
19. ORELLANA, P., El Usuario, Centro de la Administración Pública o Eterno Postergado, en: Revista Chilena de Administración Pública, No.6., (2005) Santiago – Chile.
20. OSBORNE, D.; GAEBLER, T., La reinención del gobierno. Paidós, (2004) Barcelona-España.
21. SANCHEZ BERNAL, R. ¿Es posible satisfacer expectativas, reducir ineficiencias y mejorar la calidad a través del rediseño de un proceso?, Revista Calidad, (2009) México DF.
22. STRUWE, J.: Lean AdministratKrieger, M., Los nuevos desafíos en materia de gestión del sector público, en: Revista Chilena de Administración Pública, No. 4. (2005) Santiago – Chile.
23. WELLINGTON, P., Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen, Editorial Mc Graw Hill. (2007) Caracas-Venezuela.

### **Lincografía**

24. Cliente interno y externo. Diferencias y Semejanzas. Disponible en [www.gestiopolis.com /recursos2/documentos/fulldocs/mar/difsemclie.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/mar/difsemclie.htm), consultado el 20 de febrero 2012.

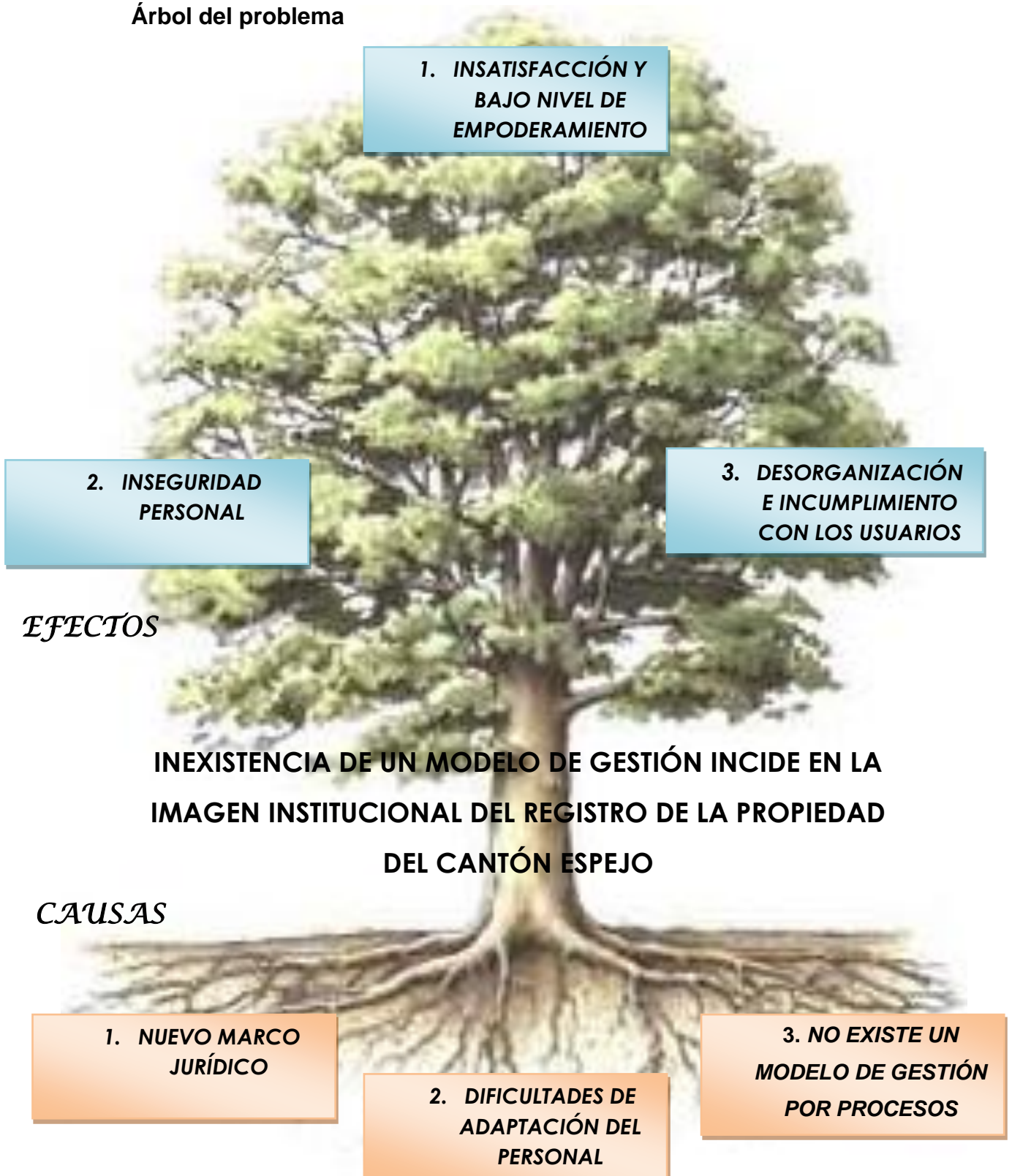
- 25 Los 10 mandamientos de la atención al cliente. Disponible en: [www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamiento\\_satncliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamiento_satncliente.htm), consultado el 7 de marzo 2012.
- 26 RODRIGUEZ, Comentarios sobre la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, Derecho Ecuador, (2011) Quito, disponible en [www.derechoecuador.ec](http://www.derechoecuador.ec), consultado el 19 de marzo 2012.
- 27 <http://www.wikipedia.org>
- 28 <http://www.infopedagogia.com>
- 29 <http://www.monografias.com>
- 30 <http://www.atencionalcliente.pymes.org>
- 31 <http://www.slideshare.org>
- 32 <http://www.derechoecuador.com>
- 33 <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/aclientehtm>

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Árbol del problema



## Anexo 2

### Matriz de coherencia interna

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
¿Cómo incide un modelo de gestión para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo, en la imagen institucional?	Determinar cuál es el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y su incidencia en la imagen institucional, en el primer semestre del año 2012.
<b>INTERROGANTES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<b>Pregunta Directriz 1</b> ¿Cuál es el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y de qué manera incide en la imagen institucional?	Diagnosticar si existe un modelo de gestión en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.
<b>Pregunta Directriz 2</b> ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de la ausencia de un modelo de gestión en la oferta de servicios de calidad a los usuarios?	Identificar las dificultades y limitaciones por ausencia de un modelo de gestión en la oferta de servicios de calidad a los usuarios.
<b>Pregunta Directriz 3</b> ¿Es posible mejorar la imagen institucional mediante un modelo de gestión por procesos para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo?	Proponer un modelo de gestión por procesos, de los servicios del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo.
<b>Pregunta Directriz 4</b> ¿La socialización del modelo de gestión permitirá alcanzar el objetivo propuesto?	Socializar el Modelo de Gestión.

### Anexo 3

#### Entrevista

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Aplicada al señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, al Registrador y personal del Registro de la Propiedad y Mercantil.**

#### Objetivo

Diagnosticar el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y su incidencia en la calidad de atención a los usuarios.

#### Instrucciones

Gracias por responder las preguntas de esta encuesta con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines específicos de esta investigación.

Tipo: Nombramiento  Contrato  Otro

Formación Profesional:

Tiempo de Servicio en la Institución:

#### Cuestionario:

1 ¿Cómo describe el proceso de incorporación del Registro de la Propiedad y Mercantil al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo?

Excelente      Muy Bueno      Bueno      Malo

2 ¿La aplicación de un modelo de gestión por procesos mejorará la planificación del Registro de la Propiedad?



Siempre                      Casi siempre                      Rara vez                      Nunca

3 ¿Es necesario que el modelo de gestión especifique qué debe hacer (proceso) el usuario?

Siempre                      Casi siempre                      Rara vez                      Nunca

4 ¿Se hace necesario evaluar la información que facilita el Registro de la Propiedad?

Siempre                      Casi siempre                      Rara vez                      Nunca

5 ¿Considera que la información sobre un modelo de gestión mejorará el desempeño de sus funciones?

Siempre                      Casi siempre                      Rara vez                      Nunca

¿Un modelo de gestión aplicado en el Registro de la Propiedad hará una Institución reconocida por todos?

Siempre                      Casi siempre                      Rara vez                      Nunca

6 ¿En qué forma cree usted que influirá la aplicación de un Modelo de Gestión por procesos en el funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil?

ORGANIZACIÓN EN LA DEPENDENCIA	AGILIDAD EN EL TRÁMITE	PRECISIÓN	TODAS LAS ANTERIORES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES

7 ¿Considera usted que la aplicación de un modelo de gestión mejorará el nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones?

SI

NO

EVENTUALMENTE

- 8 ¿La utilización de un Modelo de Gestión en el Registro de la Propiedad incidirá positivamente en las cualidades humanas de cada funcionario en el proceso de atención al usuario?

SI

NO

EVENTUALMENTE

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3

#### Encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Aplicada a la muestra de usuarios de los servicios que presta los funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Espejo.**

#### Objetivo

Diagnosticar el modelo de gestión del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Espejo y su incidencia en la calidad de atención a los usuarios.

#### Instrucciones

Sírvase responder las preguntas de esta entrevista con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines de esta investigación.

1. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal que trabaja en el Registro de la Propiedad del cantón Espejo?

Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2. Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal del Registro de la Propiedad, son:

Eficientes	<input type="checkbox"/>
Lentos	<input type="checkbox"/>
Como cualquier otro servicio público	<input type="checkbox"/>

3. Con relación a las cualidades humanas del personal del Registro de la Propiedad, algunas son:
- Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención
- Ofrecen un trato impersonal y distante
- Indiferentes y en ocasiones malhumoradas
4. El Registro de la Propiedad que hoy depende del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, recibe buenos comentarios de la calidad de atención a los clientes:
- Como siempre
- Mejor que antes
- Peor que antes
5. ¿Cree usted que el personal del Registro de la Propiedad debiera ser evaluado?
- Es necesario
- Es innecesario
- Nada cambiaría
6. ¿Ha habido cambios en la eficiencia que el Registro de la Propiedad ofrece a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo?
- Algunos
- Muchos
- Ninguno
7. ¿Ha tenido alguna dificultad para ser atendido en el Registro de la Propiedad?
- Siempre
- A veces

Nunca

8. Para usted, el Registro de la Propiedad tiene una imagen:

Muy aceptada

Aceptada

Poco aceptada

Inaceptada

9. ¿Cómo funciona el sistema de consulta del Registro de la Propiedad?

Información verbal

Búsqueda electrónica

Búsqueda manual

10. Para informar sobre su trámite, el funcionario:

Ubica manualmente el documento y verifica el estado del trámite

Ubica electrónicamente del estado del trámite

Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite

11. El Registro de la Propiedad y Mercantil es reconocida por la calidad de sus servicios:

Muy eficientes

Poco eficientes

Nada eficientes

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 4

### Ilustraciones



FOTO 1. Dra. Sandra Castillo Registradora de la Propiedad (Atención al Público)

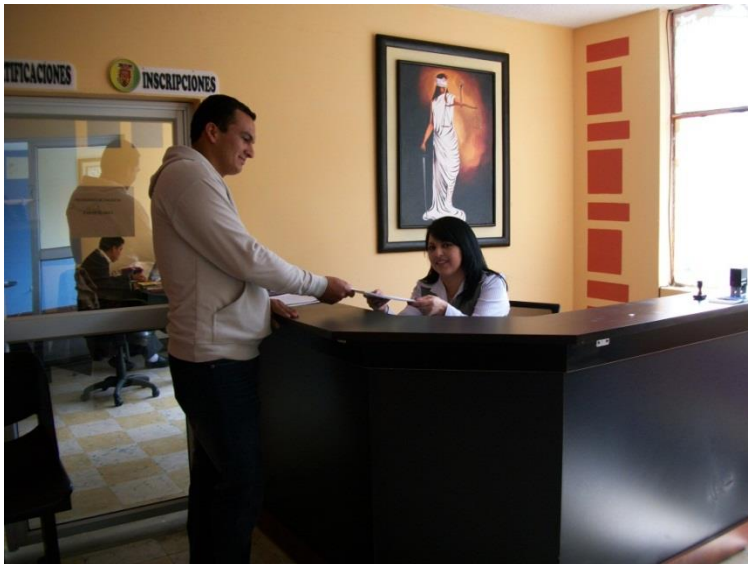


FOTO 2. Diana Cháfuel (Recepción de trámites)



FOTO 3. Izquierda a derecha: Patricia Leitón, Jimena Arévalo, Susana Meneses (Archivo Registro de la Propiedad Mercantil)



Foto 4. Patricia Leitón (Ingreso de Trámite)



Foto 5. Izquierda a derecha: Diana Cháfuel, Jimena Arévalo, Susana Meneses (Oficinas del Registro de la Propiedad)



Foto 6. Izquierda a derecha: Susana Meneses, Diana Cháfuel (Revisión de Libro de Gravámenes)





Foto 7. Susana Meneses (Entrega de Escrituras)



Foto 8. Exteriores del Registro de la Propiedad



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0401370341	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	CHÁFUEL GUERRERO DIANA LIZBETH	
<b>DIRECCIÓN:</b>		El Ángel Salinas 1041 y Calderón	
<b>EMAIL:</b>		dianachafuel@yahoo.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0939202320

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012.
<b>AUTOR (ES):</b>	CHÁFUEL GUERRERO DIANA LIZBETH-LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2012/12/19
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Trabajo de Grado previa a la obtención del Título de Licenciada Secretariado Ejecutivo Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Jaime Vizcaíno, Msc.

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CHÁFUELGUERRERO DIANA LIZBETH, con cédula de identidad Nro. 0401370341 calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de enero del 2013

### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: CHÁFUEL GUERRERO DIANA  
LIZBETH  
C.C.: 0401370341

Facultado por resolución de Consejo  
Universitario

---

ACEPTACIÓN:



(Firma).....  
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CHÁFUEL GUERRERO DIANA LIZBETH, con cédula de identidad Nro. 0401370341, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado **MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012** que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada Secretariado Ejecutivo Español., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: CHÁFUELGUERRERO DIANA LIZBETH

Cédula: 040137034-1

Ibarra, a los 22 días del mes de enero del 2013



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0400938890	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra Obispo Jesús Yerovi y Quito esquina		
<b>EMAIL:</b>	pateslei@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2546560	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0993030298

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012.
<b>AUTOR (ES):</b>	CHÁFUELGUERRERO DIANA LIZBETH-LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2012/12/19
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Trabajo de Grado previa a la obtención del Título de Licenciada Secretariado Ejecutivo Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Jaime Vizcaíno, Msc.

## 5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA, con cédula de identidad Nro.0400938890 calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de enero del 2013

### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA  
C.C.: 0400938890

ACEPTACIÓN:



(Firma).....  
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

---



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA, con cédula de identidad Nro. 0400938890, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado **MODELO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN ESPEJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012** que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada Secretariado Ejecutivo Español., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: LEITÓN MITEZ LILIA PATRICIA

Cédula: 0400938890

Ibarra, a los 22 días del mes de enero del 2013