



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Calidad De Servicio De Los Usuarios Del Registro De La Propiedad En El Municipio
Del Cantón Urdaneta**

EGRESADA:

Estefany Michel García Mera

TUTOR:

Ing. Gabriela Alexandra Castro López

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El Registro de la Propiedad es una institución pública que tiene por objeto la inscripción, anotación y cancelación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y muebles identificables, la función básica del Registro no es solo publicar actos y contratos sino crear titularidades en virtud de un acto de poder público, siendo este un lugar de gran concurrencia de usuarios que visitan sus oficinas para realizar los trámites antes mencionados.

Este caso de estudio es importante porque permite a la comunidad estudiantil y demás lectores conocer la problemática que vive esta institución y el grado de satisfacción de los usuarios que se quejan por la mala atención recibida.

Los resultados del seguimiento realizado a la problemática en desarrollo del caso, podrán servir de base para la realización de futuras investigaciones en el área o en las generaciones de propuestas de mejoras de los servicios públicos que brinda la institución.

La metodología del estudio se basará en el método analítico que permite realizar un examen profundo a la problemática a través de las técnicas que van a ser empleadas para el levantamiento de información como las entrevistas que van a ser estructuradas en dos partes una dirigida a los empleados y la otra a dirigida a los usuarios, con preguntas que permiten medir la calidad de los servicios, además la línea de investigación para realizar el caso de estudio fue el Modelo de Gestión Administrativa.

DESARROLLO

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de (BARCARCEL, 2013) , como “*aptitud de uso*”.

Partiendo desde ese enfoque, el presente caso de estudio tiene como objetivo dar un seguimiento a la Calidad de Servicio y al grado de satisfacción de los usuarios que realizan en una institución de servicio público como lo es el Registro de la Propiedad.

Este caso se desarrolló específicamente en el Registro de la Propiedad del cantón Urdaneta, debido al sin número de quejas, que llegan hasta el área de Talento Humano del GAD. Municipal de Urdaneta, esta entidad al ser adscrita a los GAD. Municipales su departamento de Talento Humano también se encarga del control de los Registros de la Propiedad en concordancia a lo que menciona la Constitución de la República del Ecuador en su art. Art. 265.- “El sistema público de Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades”.

En Ecuador cada ciudad tiene su edificio de Registro de la Propiedad, por estar dispuesto en la Ley de Registro, esto es parte de las competencias exclusivas de los Gobiernos Descentralizados que son los Municipios. En los Registros de la Propiedad no solo se registra bienes inmuebles sino la expropiación por parte de los municipios que delegan un lote para el uso exclusivo de área común pública ej.: Mercados, Iglesias, áreas verdes, etc.

El Registro de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta pasa por una serie de problemas en la gestión de sus procesos específicamente en la inscripción y emisión de certificados y la demora en la entrega de los trámites solicitados por los usuarios esto representa uno de los mayores problemas de la institución, dentro de sus oficinas hay servidores públicos que elaboran un certificado en 8 días y otros en 10 días, “Pero de acuerdo al Informe del programa Sistema de Información Registral del Ecuador “SIRE” este tipo de certificados deben entregarse antes de los 6 días”. (AVILÉS, 2014)

Es decir, pese que ya se encuentran establecidos las fechas límites para la elaboración de certificados, se evidencia que sus funcionarios desconocen o hacen caso omiso a esto, por ello se procedió a realizar una entrevista a varios de los usuarios que vienen a realizar un trámite en dicha dependencia.

En los resultados obtenidos se evidenció que uno de los problemas que afecta la institución es la falta de seguimiento a los procesos y control de los servidores públicos, ya que es muy limitado porque los funcionarios de la institución se sienten con autonomía absoluta y no existe ninguna autoridad que los controle.

La falta de digitalización es otro problema, en años anteriores se realizó la contratación de un sistema informático para la indexación de los libros de propiedad, hipoteca, adjudicación, mercantil, industrial, demanda, embargos, compra venta e historia de dominio pero el personal aún no se familiariza con dicha tecnología y pese

al tiempo no se ha avanzado con la digitalización total de los documentos y en la actualidad existe gran cantidad de documentos sin ser procesados, haciendo difícil la búsqueda de información.

Durante la investigación se pudo evidenciar que los usuarios se encuentran insatisfechos por los errores que comenten los funcionarios a la hora de registrar los datos, muchos cambian los apellidos, ponen otras propiedades al usuario, ellos aseguran que adjuntan toda la documentación que le solicitan y aun así les piden que valla todos los días hasta entregarle el trámite.

En el Registro de Propiedad de Urdaneta no existe control de los procesos, la emisión de certificados y escrituras, son los tramites más requeridos por los usuarios, por la demora en entrega de trámites que provoca que los usuarios se retrasen en sus procesos.

El entrar en tema legal, el marco jurídico de los servicios registrales consta principalmente en la Constitución de la República, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD y en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. El artículo 265 de la Constitución, señala: “El sistema público de Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades”. (COOTAD, 2018)

El artículo 142 del COOTAD, dispone: “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”. (COOTAD, 2018)

Para (BARCARCEL, 2013) “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. 17)

Por su parte, el artículo 15 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, establece que el Registro de la Propiedad llevará su registro bajo el sistema de información cronológica, personal y real. (LOSNRDP, 2016)

El artículo 16 de la misma ley, especifica que el Folio Personal, “es el sistema de anotación de hechos y actos jurídicos que se lleva de acuerdo a la persona que los causa o sobre quien recae y, en el caso del Registro de la Propiedad, la descripción del inmueble, las titularidades concatenadas de dominio o condominio, y el título causal, los gravámenes, interdicciones y sus cancelaciones, así como las constancias de solicitudes de certificados”. (LOSNRDP, 2016)

Una vez explicada la base legal que rige a los Registros de la Propiedad, que en varias ocasiones refleja que el servicio que brindan estas instituciones están estrictamente ligadas a la atención al público, es importante para el desarrollo del caso conocer la teoría de servicios de calidad que aplica el profesor (Parasuraman,

2018), el cual indica que los más grandes desafíos en relación a la excelencia en el servicio, se refleja entender los aspectos que puedan atraer a diferentes segmentos de usuario entre ellos mejorar la calidad de sus servicios. (pág. 4)

(CHIAVENATO, 2016) Establece que los “Estudios demuestran que las expectativas de los usuarios de cada institución varían de acuerdo a las locaciones, los segmentos poblacionales y las culturas. Por eso comprender los distintos estratos de usuario es el principal desafío de los registradores de la propiedad”. (pág. 14)

Desde la perspectiva de un usuario, la excelencia del servicio puede definirse como la brecha existente entre lo que creemos que las instituciones óptimas deberían ser capaces de facilitar, y lo que una institución en específico está de hecho proporcionando. Normalmente hay una discrepancia entre ambos elementos.

En las investigaciones se pudo determinar que, al margen del tipo de servicio ofrecido, y de la parte del mundo donde se oferte, sí existen algunas expectativas básicas comunes en todos los usuarios. Para (PARASURAMAN, 2013) “Estos elementos básicos pueden ser resumidos en cinco dimensiones. Y se puede aplicar un método para encontrar la discrepancia”. (pág. 9)

El primer elemento básico son los tangibles. Esto se refiere a la apariencia del establecimiento, de los empleados, de los materiales comunicativos y promocionales que los clientes reciben y demás elementos visuales. En segundo lugar está la certeza en la habilidad de la institución de cumplir la promesa hecha de servicio. (PARASURAMAN, 2013)

El tercer componente es la capacidad de respuesta, o sea, tiene que ver con la velocidad de entrega de este servicio y también con la disponibilidad con la que se realiza. Se refiere a la manera en la cual los empleados se comportan a la hora de interactuar con el usuario, demostrar que realmente quieren ayudar. (PARASURAMAN, 2013)

Muchas veces el cliente siente que interrumpe al empleado al hacer preguntas o pedir un servicio, porque parecen ocupados en algo más. Esto sería una falta de capacidad de respuesta.

El cuarto elemento es lo que se denomina ofrecer garantía. Se relaciona con el nivel de cortesía que muestra el empleado al usuario. El empleado se supone que inspire confianza al usuario, que lo haga sentir con la garantía de estar tratando con alguien responsable y capacitado que representa la organización. (PARASURAMAN, 2013)

El quinto y último componente es la empatía, relacionada con la medida en la que una institución y sus empleados comprenden los deseos y necesidades del usuario por ejemplo tener un trato amable, cordial y que sea respetado su turno sin que exista distinción entre los usuarios. (PARASURAMAN, 2013)

Para (PARASURAMAN, 2013) “Estos son dimensiones básicas, intuitivas, de la excelencia en el servicio”.

Por ello estos elementos son universales entre una institución y otra en la cual pueden variar los detalles específicos y la importancia dada a un determinado elemento, pero los núcleos se mantienen estables.

Por ejemplo, en los Registros de la Propiedad de las pequeñas ciudades la velocidad de la respuesta en la entrega de tramites es lenta, a excepción de los Registros de la Propiedad de las grandes ciudades donde quizás hay más tolerancia a los tiempos, pero el trato amable y la cortesía del empleado a ser útil al cliente pueden ser cruciales.

Hay matices en cuanto a la relevancia de las categorías según la ciudad, porque en las grandes ciudades como Quito Guayaquil y Cuenca el 70% de los servicios ocurre a través de una ventanilla, sin que el usuario entre al área de atención de los empleados, mientras en la mayoría de las otras ciudades del país el servicio se lo realiza dentro del área de atención donde el usuario atendido directamente por el funcionario frente a frente en donde el trato y la atención entre funcionario y usuario debería ser mejor pero no pasa esto porque existen muchas quejas de una mala atención.

En varios Registros de la Propiedad existe el interés por mejorar el servicio, por lograr la excelencia. El problema es que aún no hay suficiente comprensión sobre qué significa verdaderamente la calidad para el cliente, qué es necesario que ocurra dentro de la institución para así poder decir que existen cambios.

La queja sobre la calidad del servicio al cliente en los Registros de los Propiedad es recurrente. Expertos en el área indican que existe una carencia de estudios, cifras desactualizadas y falta de ejecución de protocolos en atención al cliente.

De acuerdo al diario (EL COMERCIO, 2017) “Héctor Delgado, representante de la Defensoría del Pueblo, señala que las situaciones desagradables que enfrenta el cliente no se da en todos los Registros de los Propiedad, pero reconoce que la mayoría presenta falencias; esto, por dos razones: no tener una buena cultura de servir al cliente y la falta de una enseñanza desde establecimientos educativos sobre la importancia de un usuario satisfecho”. (pág. 10)

En cambio, para (GONCALVES, 2014) Subgerente de Marketing y Alianzas Estratégicas de Forthright Trade Solutions (empresa encargada a orientar a empresarios en sus negocios internacionales), manifiesta que las condiciones de trabajo y falta de incentivos conllevarían a estos comportamientos (pág. 17).

Además, considera que la cordialidad encubre las deficiencias del sistema Registros de los Propiedad. “Somos malos en servir al cliente porque nuestra gente es amable (...) no alcanza con sonrisas, son necesarios los sistemas”, enfatiza (LEAL, 2013)

De acuerdo a la encuesta más reciente del INEC, realizada en el 2017, al 7% de la población entrevistada, las razones de queja o reclamo en los Registros de la

Propiedad es por la insuficiente información (14,3%), falta de profesionalismo de funcionarios (15,8%) y de comprensión del problema (24,6%).

Sin embargo, Ecuador se convirtió en el sexto país con altos índices de eficiencia en los Registros de la Propiedad, según el informe denominado ‘Diagnóstico Institucional del Servicio Público de Ecuador’ del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual evaluó el rendimiento de otras 15 del continente americano.

La medición del estudio, realizado entre 2011 y 2015, se basó en el cumplimiento de buenas prácticas laborales contempladas en la Carta Interamericana de la Función Pública.

Para muchos usuarios, estos y otros malestares son comunes como esperar mucho tiempo y no dar un buen servicio al cliente. Sostiene que para que exista un buen ambiente es esencial que la empresa ingrese a un proceso de evaluación y plan de capacitación al personal.

A este criterio, se suma, la especialista en Marketing y Alianzas Estratégicas de Forthright Trade Solutions (MÉNDEZ, 2013) , quien recalca que también debe trabajarse en mejorar la calidad y cuatro variables: atención, tiempo de respuesta, cumplimiento y seguimiento. (pág. 18)

“Las personas que trabajan en contacto con el público generalmente son personas de estratos vulnerables, con escasa preparación formal y muy necesitados de

trabajo. Sumado a ciertas expresiones verbales que median entre la excesiva cortesía y la sumisión, esto produce una sensación no siempre real de buen servicio”, explica.

Para (BARCARCEL, 2013) “Cuando se desarrolla una ruptura del servicio u atención (colapso), los empleados no saben cómo reaccionar y al no existir un protocolo para resolución de quejas, la situación empeora. “Allí la amabilidad no alcanza, es necesario que se haya creado una estructura de calidad en el servicio” (pág. 19).

Cada empresa, compañía o institución debería tener protocolos de atención al cliente personal, telefónico y virtual, enfocados en el servicio y reclamo para así evitar inconvenientes”.

Sin embargo, existen empresas en el país que ejecutan estos protocolos donde se realiza constante capacitación a su personal. Así lo afirma (MIGUE, 2013) , gestora de Talento Humano de American Call Center, quien sostiene que la preparación se da, entre otros puntos, en competencias, conocimiento del área laboral y en saber cómo reaccionar frente a situaciones difíciles.

Entre las enseñanzas está: saludar, escuchar, despedirse, contestar las llamadas lo más pronto posible, hablar con nitidez, proporcionar la atención completa y exclusiva. De acuerdo a los especialistas Delgado y Briones, la instrucción y herramientas tecnológicas son necesarias para captar clientes.

Ante las quejas ciudadanas en las instituciones de servicio público la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) en el 2017, creó la herramienta para el registro de quejas llamada TRAMITÓN, existen reacciones institucionales que muestran un mejoramiento del servicio que ofrecen. El titular de la SNAP, Vinicio Alvarado, presentó el pasado 30 de junio del 2017 los primeros resultados sobre la campaña nacional 'TRAMITON', un proyecto en el que, a través del sitio web www.tramiton.gob.ec, la ciudadanía puede denunciar los trámites más complicados u engorrosos y plantear una solución.

El secretario informó que en un día en el sitio virtual se presentaron 1.700 quejas de trámites inadecuados. A través de un ranking detalló que en primer lugar se encontraba la Dirección General del Registro Civil, en donde hubo 131 quejas y observaciones. En este listado, también fue denunciado el Ministerio de Relaciones Laborales.

En tercer lugar está el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), además de la Agencia Nacional de Regulación y Transporte Terrestre, el Servicio de Rentas Internas (SRI), la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS); la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), el Ministerio de Salud Pública (MSP) y los Registros de la Propiedad.

La SNAP, para empezar a corregir los trámites, entregó a cada entidad pública una clave de acceso para que ingresen y revisen los reclamos o las observaciones de los usuarios para implementar los correctivos.

Cada vez es más importante para las instituciones que sus clientes tengan una buena experiencia de sus servicios. Los clientes ya no sólo necesitan que el servicio se adecúe a sus necesidades, sino que también necesitan que se les proporcione una buena atención.

Y en este sentido, la atención al cliente juega un papel muy importante y si un usuario del Registro de la Propiedad recibe un buen servicio o atención, hablara bien de la institución con otros consumidores y recomendaría los servicios que brinda la institución.

CONCLUSIONES

- Luego de haber realizado el análisis del estudio de caso se puede concluir que los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Urdaneta, se encuentran insatisfechos en lo referente al tiempo de realización de un trámite solicitado, y evidenciaron que en esta institución no se cumple con el trato de calidad y calidez adecuado.
- Se pudo establecer que no existe un control determinado de las acciones realizadas por el personal que labora en la institución, por lo cual no se puede identificar los errores constantes que puedan estar sucediendo en el Registro de la propiedad.
- Los usuarios se sienten insatisfechos por la poca información que proporcionó el personal de la entidad, lo que genera la disminución de la calidad de servicio.
- La institución no tiene cuenta con un plan de las capacitaciones al personal, lo que ocasiona que la calidad del servicio se vea afectada.
- El no contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, impide ofrecer a los usuarios un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- AVILÉS, N. D. (2014). *Diagnóstico de Clima Laboral del personal administrativo de las empresas*. Guatemala.: Universidad Rafael Zaldívar.
- BARCARCEL, T. E. (2013). *Clima organizacional y su incidencia en las relaciones laborales del recurso humano*. Guatemala.: Campus Quetzaltenango.
- CHIAVENATO, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.)*. México:: Mc.Graw-Hill.
- COOTAD. (2018). *COOTAD*. Obtenido de COOTAD:
https://www.defensa.gob.ec/.../dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TE...
- DAVIS, K. N. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México : Editorial Mc.Graw-Hill.
- EL COMERCIO, d. (13 de Agosto de 2017). Quejas por mala atención en Registro de la Propiedad. pág. 10.
- GARCÍA, P. A. (2103). *Diagnóstico del clima organizacional*. . Lima: EDITORIAL MACRO.
- GONCALVES, F. D. (2014). *“Fundamentos del clima organizacional”*. . Bogota: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- LEAL, V. J. (2013). *Diagnóstico del Clima Laboral en la asistencia de gerencia general* . Quito: Universidad Central del Ecuador.
- LINACERO, V. P. (2015). *Administración de Recursos Humanos* . Lima: INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS.
- LOSNRDP. (2016). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. Quito.
- MÉNDEZ, C. R. (2013). *Clima Organizacional en las Empresas, un método de análisis para su intervención. (3ª.ed)*. Bogota: Editorial Internacionales Thomson Editores. .
- MIGUE, R. F. (2013). *Nivel de inteligencia emocional y su incidencia en el Clima Laboral* . Lima: EDITORIAL CAJA NEGRA.
- ORTIZ, B. L. (2014). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*., México:: Editorial Trillas.
- PALOMINO, C. J. (2015). *Medición del Clima Organizacional de la Universidad del Valle* . Lima: Empresa Editora MACRO E.I.R.L.

- PARASURAMAN. (2013). *Parasuraman: cinco elementos de la excelencia del servicio / MBA ...* Obtenido de Parasuraman: cinco elementos de la excelencia del servicio | MBA ...: <https://mba.americaeconomia.com/.../parasuraman-cinco-elementos-de-la-excelencia-d...>
- Parasuraman, A. V. (2018). Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Miami: Valarie Zeithaml.
- PELEKAIS, Á. A. (2015). *La Constitución y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- SANTOS, F. E. (2014). *Administración de Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área. Primera Edición*. Buenos Aires: Editorial Universitaria .
- VÁSQUEZ, G. Á. (2014). *Manual de Recursos Humanos (1ª ed.)*. México: Prentice Hall.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida a los usuarios que fueron atendidos en el Registro de la Propiedad del
 Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta.

El contenido de esta encuesta es confidencial por lo que el anonimato está garantizado.

1. ¿Cuál fue su tiempo de espera para ser atendido?

10-30 min

31-60 min

61-120 min

Más de 120 min

2. ¿Qué trato recibió durante la prestación del servicio en la institución?

Cordialidad en la atención

Disposición de escuchar

Ninguna de las anteriores

3. ¿Recibió un servicio de calidad dentro de la institución?

Si

No

4. ¿Se siente satisfecho después de haber adquirido el servicio que brinda dicha institución?

Si

No

5. ¿Recomendaría los servicios de esta institución a amigos y familiares?

Si

No

Agradecemos su colaboración...



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Entrevista dirigida al personal que labora en el Registro de la Propiedad del Gobierno
 Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta.

El contenido de esta encuesta es confidencial por lo que el anonimato está garantizado.

1. ¿Cómo aplica el servicio al cliente dentro de la institución?

2. ¿Cree Usted que los beneficios que otorga su servicio a los usuarios es el adecuado?

3. ¿Cuál de estas características utilizaría para brindar un excelente servicio al cliente?

- a) Tener una presentación adecuada
- b) Atención personalizada y amable
- c) Tener a mano la información adecuada
- d) Expresión oral adecuada

Explique porque:

4. ¿Busca la forma de proporcionar un adecuado servicio al cliente dentro de la institución, mejorando continuamente? Especifique de qué forma:

5. ¿Considera que mejorando el servicio a los usuarios, quedaran satisfechos?

6. ¿Conoce los beneficios que la institución obtiene con clientes satisfechos?

7. ¿Conoce las características con las que debe de contar un excelente servicio al cliente?

8. ¿Durante el desempeño de su labor genera confianza para el cliente? De qué manera

Agradecemos su colaboración...