



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

SEPTIEMBRE-MARZO

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Gestión Administrativa en el Registro de la Propiedad de la Ciudad de Babahoyo

EGRESADA:

Betty Juliana Mejía Yulán

TUTOR:

DR. Darwin Fabian Toscano Ruiz

AÑO 2020

Introducción

El Registro de la Propiedad forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón de Babahoyo, Provincia de Los Ríos y tiene como función la aplicación de los derechos de la propiedad sobre los bienes inmuebles, o en otras palabras se encarga de llevar el registro oficial de la compra y venta de bienes como casas, terrenos, edificios entre otros, con descripción correspondiente (tamaño, nombre del propietarios o titular), así como las hipotecas, embargos o gravámenes que sobre ellos recaen. Está ubicado en Av. General Barona entre 27 de mayo y calderón de la localidad, en la actualidad cuenta con información en libros desde 1950 en adelante.

La gestión administrativa dentro de cualquier institución es la responsable del correcto uso de los recursos y de la aplicación de los procesos que deben llevarse a cabo, para mantener un equilibrio y control entre ambas y generar mejores resultados al término de un periodo de tiempo establecido, por ello la sublinea de investigación aplicada a este caso es el modelo de gestión administrativa, pues permitirá tener un conocimiento más amplio de las problemáticas que se presentan dentro de la institución, así como de los procesos y mecanismos utilizados, de tal forma que se logre identificar el punto crítico.

La metodología aplicada será mediante el método descriptivo el cual se basa en un proceso de recopilación de datos con el objetivo de descubrir y explicar las situaciones que se generan, mediante la utilización de técnicas de recolección de información, una entrevista realizada a los colaboradores del departamento del registro

de la propiedad que permitió conocer ciertas situaciones que están causando la demora en la entrega de los comprobantes y una encuesta dirigida a los usuarios de ese servicio, para conocer su grado de satisfacción.

Los resultados obtenidos de la entrevista demostraron los problemas administrativos dentro del registro de la propiedad, debido al sistema de información registral que poseen con un software que ha cumplido con su vida útil y fallas que causan inconvenientes constantemente y la falta de un mecanismo digital que agilite los procesos y procedimientos, mientras que la encuesta a los usuarios dio a conocer el malestar que tienen los usuarios, por los retrasos constantes y la pérdida de tiempo.

Desarrollo

El Registro de la Propiedad forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón de Babahoyo, Provincia de Los Ríos. Está ubicado en la Av. General Barona entre 27 de mayo y calderón de la localidad, tiene como finalidad la aplicación de los derechos de la propiedad sobre los bienes inmuebles, en otras palabras se encarga de llevar el registro oficial de la compra y venta de bienes como casas, terrenos, edificios entre otros, con descripción correspondiente (tamaño, nombre del propietarios o titular) y como funciones la gestión de procesos de inscripción, mediante la generación de índices, proceso de certificación, utilizando la búsqueda, lectura y revisión de la información, y por último el archivo registral que consiste en la documentación digital de toda y cada una de las actividades realizadas.

Uno de los problemas más significativos que puede existir en cualquier institución ya sea pública o privada es la presentación de niveles básicos administrativos. La administración representa una parte fundamental dentro de cualquier empresa, departamento o instituciones, llevar una planificación, organización, control y dirección son necesarios para tomar las riendas de una actividad o un proceso en específico, el presente estudio de caso tiene como objetivo determinar las causas que generan problemas en la gestión administrativa del registro de la propiedad de ciudad de Babahoyo

Tener una buena administración es parte primordial en toda institución; Para Maricela Sánchez (2015) “La administración es el proceso de planificar, organizar,

dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.” (p. 86); permite tener un control de todos los recursos ya sean materiales, humanos, tecnológicos que serán necesarios para el funcionamiento o la correcta realización de una actividad que conllevaran a la entrega eficiente y eficaz de un servicio.

En la actualidad el Registro de la Propiedad del Cantón Babahoyo tiene una gestión administrativa muy superficial, una de las razones es la carencia de un sistema de búsqueda (Excel) que permita acelerar el proceso de revisión del índice para la entrega de certificados; según Carvajal, Vall, Leomoine & Alcívar (2017); “Los procesos son aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales producen o genera un servicio o un producto para sus usuarios.” (p. 21-22); los procesos conforman una secuencia de pasos a seguir para la correcta realización de una tarea que se ha destinado con el fin de lograr un objetivo organizacional ya sea este a corto o largo plazo.

El Registro de la propiedad es una institución pública creada para la revisión de actas de inscripción de los bienes inmuebles, este proceso se realiza mediante el nombre de él o los titulares del mismo, el problema radica en que se torna tedioso la realización del mismo pues los colaboradores no cuentan con un programa de búsqueda que permita agilizar esta tarea, en la actualidad se realiza mediante la verificación del índice que consiste en carpetas digitales ordenadas alfabéticamente en donde contienen

fotografías de los libros que realizan cada año con información de cada persona que ha efectuado alguna transacción sobre compraventa.

El registro de los datos de las personas que cuentan con propiedades solo se puede examinar por medio de fotografías, que están organizadas por años, es decir si un usuario requiere los servicios del registro y su deseo es vender una propiedad, se realiza una revisión desde el año en que fue adquirida la propiedad como por ejemplo del año 1980 a la actualidad, esto con el fin de poder verificar si este bien inmueble está en regla o posee alguna hipoteca en su haber, como consecuencia se genera un retraso en el proceso de entrega de certificados y la molestia de las personas naturales o jurídicas que acuden a esta entidad.

El sistema de información registral del Ecuador (SIRE), fue creado el 6 de octubre del año 2006 y sus funciones son el traslado de información de forma física (libros) a virtual, emisión de certificados, la obtención de información registral, entre otros, Es un software que en sus inicios permitía que se agilicen los procesos que realiza el registro de la propiedad, pero que a la actualidad genera contratiempos en los mismos, debido a que durante trece años de funcionamiento este sistema no ha tenido actualización alguna lo cual ocasiona inconvenientes en el desempeño de cada colaborador que forma parte del departamento.

Para Idalberto Chiavenato (2000) El desempeño es “Comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del

sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359); representa el rendimiento de una persona y la forma en la que pone en manifiesto sus conocimientos, experiencias, aptitudes y actitudes que en conjunto permitirán que después de un periodo de tiempo las metas establecidas por la empresa sean complicadas a cabalidad.

Desde la creación y aplicación del sistema de información registral del Ecuador (SIRE) hace trece años no ha tenido ninguna actualización de software, lo que inconvenientes como por ejemplo al momento de registrar los libros en el sistema tienen que seguir un proceso en el cual cada etapa tiene de uno a dos minutos de espera, otra situación que se da durante el mismo proceso es que exista una equivocación ya sea de un numero o algún nombre, por el cual tratan de darle solución de inmediato, provocan así un colapso por completo del sistema y generan que exista una paralización de las actividades, debido a que es utilizado por todos los trabajadores del departamento.

Dentro del proceso administrativo se tiene a la organización, para Juana Villava (2009) “Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.”(p. 6); el autor pone en manifiesto que representa una línea de mando y de procesos en cuanto a las funciones y tareas que deben realizarse para que los objetivos puedan ser logrados.

La escasa información que maneja el registro de la propiedad sobre los ejes principales de la institución como lo son la misión, visión, estructura, división departamental, descripción de los puestos de trabajo entre otros, representa una dificultad organizacional porque estos datos son de suma importancia, para el establecimiento de directrices en cuanto al por qué y para qué de la creación de la misma.

Este problema de organización resulta ser una desventaja, dentro del registro de la propiedad. Por ejemplo, no existe una correcta distribución de trabajo y solo es designado al azar, es decir las personas que están encargada de la recepción de la información otorgan tareas sin llevar una secuencia, por ello suelen existir colaboradores que en los fines de semana llegan a realizar los trabajos que no culminaron, para poder entregar los certificados en el tiempo que se estipula que es de hasta 15 días laborales.

Otra situación similar que se presenta es el desorden de los libros, esto porque luego de la revisión del índice del registro, se debe buscar la información en los folios que contienen toda la base de datos de los bienes inmuebles como su escritura, tamaño del lote del mismo y ubicación, estos son tomados por los colaborados sin tener ninguna precaución de los daños, perdida o destrucción parcial que puedan sufrir los mismos, pues existen libros que tienen muchos años y son frágiles a la hora de ser manipulados.

La importancia de un organigrama radica en la función que este cumple dentro de cualquier institución, permite establecer o definir las actividades de cada área de trabajo, así como del personal, además mejora la comunicación y la colaboración en equipo entre las diferentes secciones. El Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Babahoyo cuenta con un organigrama general de todos los departamentos que forman parte del mismo, especificando el nivel jerárquico que se lleva y las funciones que realiza cada uno de ellos.

Un organigrama representa un elemento de importancia para la división de funciones y líneas de mando, Fernández Elena & Fernández Lola (2017) afirman que:

Los organigramas son la representación gráfica de una organización. También se llaman cartas o graficas de organización. Se utilizan para indicar, además de la línea jerárquica, las relaciones de autoridad y responsabilidad, la división de funciones, los canales de autoridad y de comunicación y las relaciones existentes entre los diferentes departamentos o secciones de la empresa. (p. 29)

En cuanto a nivel departamental existe una carencia de organigramas, por ejemplo en el caso del registro de la propiedad que cuenta con un número de trabajadores de veintitrés personas, y un edificio de dos plantas, con personal encargado de recibir la información, revisar y emitir comprobantes, actas de inscripción

y registro físico y digital de las actividades que se realizan diario, hace que sea necesario que se establezca un organigrama que distribuya las tareas y funciones de manera correcta, la inexistencia de esto solo demuestra que se maneja una administración básica y elemental.

Durante los últimos meses se ha presenciado un aumento de personal en el registro de la propiedad por diferentes razones, una de estas es el aumento de trabajo y la escasez de tiempo que tienen al momento de realizarlo, lo que ocasiona que el espacio de trabajo se vuelva más limitado, reducido y las actividades se realicen con más dificultad, es decir que el entorno laboral se ha vuelto inapropiado.

El entorno de trabajo puede ser una fuente de estrés tan importante como el propio trabajo. Esta situación se presenta en distintas formas: colegas demasiado ruidosos, falta de luz, polvo abundante, temperaturas asfixiantes en verano y gélidas en invierno, baños sucios oficinas desordenadas, jefe demasiado controlador, etc. Todo esto tiene un impacto en tu rendimiento y en tu eficacia en el trabajo. No obstante, un entorno de trabajo eficaz contribuye al bienestar de los empleados, que de esta manera quieren ir a trabajar y mantienen su motivación y su entusiasmo durante todo el día. También garantiza la salud y la eficacia de los colaboradores, y el rendimiento de la organización. (50Minutos.es, 2017)

El entorno laboral permite que un trabajador pueda desenvolverse de manera

más eficiente, mejorar su desempeño y brindar un servicio de calidad. Actualmente en el registro de la propiedad existe un aumento de personal, lo que provoca que el trabajo se retrase, como por ejemplo el área asignada para los colaboradores ya resulta muy pequeña o reducida y no cuentan con equipos necesarios, por lo que han tenido la obligación de instalar computadoras en el almacén de archivos, resulta incómodo, limitado y con el tiempo les podría causar problemas en la salud, debido a la acumulación de polvo.

También han ingresado al registro de la propiedad personas por motivos ajenos al departamento, sin importar que no exista vacante disponible para ese puesto de trabajo. Este personal cumple la función de ayudantes de los gestores de procesos de certificación, actas de inscripción, mediante la búsqueda de los folios que se requieran para la realización del trabajo, en otros casos se quedan ha efectuar el trabajo de los colaboradores con más años, lo que retrasa aún más el proceso, porque son nuevos y no cuentan con la experiencia necesaria para culminar las actividades de manera rápida.

El control de la información que allí se maneja también genera un contratiempo, dentro de esta institución, María Blandez (2014) manifiesta que el control “significa comparar el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones. Posteriormente se analizan esas variaciones y se determinan las causas que impidieron que no se cumpliera con lo esperado” (p. 81-82). El control forma parte del proceso administrativo que debe llevar cualquier empresa o institución, permite medir el rendimiento de cada colaborador con la finalidad de conocer si las actividades se

están llevan a cabo de acuerdo a la planificación.

La carencia de control genera problemas en el proceso de inscripción de las actas de propiedad, no existe concordancia en cuanto a la información que posee el registro de la propiedad con las del departamento de catastro, el cual tiene como función la inspección y revisión del terreno o propiedad su tamaño, sus características entre otros, y se da el caso por ejemplo cuando un usuario desea vender un terreno, para el cual necesite los avalúos que le permitan establecer el precio de venta que tendrá esa propiedad, obtiene un monto menor al esperado, procede a realizar una queja y allí se dan cuenta de que las medidas que se registraron no coinciden con las tomadas por departamento de catastro, esto causa que el proceso se detenga y los días de entregas del servicio se alarguen.

Por otro lado está la limitada importancia que tienen sobre la información que contienen las computadoras dentro del departamento, cada persona tiene un lugar establecido, cuentan con materiales para realizar las tareas o actividades, pero solo se enfocan en llevar un registro físico y no del digital, por ejemplo existen carpetas digitales que contienen los actas de inscripción escaneadas que son necesarias para la impresión completa de los libros que se realizan cada año, en algunas ocasiones se han suscitado apagones eléctricos que generaron pérdida de estos registros pues no se han llevado un control apropiado de los mismos y tienen que realizar doble trabajo.

En el registro de la propiedad se observan fallas en la dirección y liderazgo;

Mario Villar (2016) da una definición conjunta de las dos variables: “La dirección es la capacidad de la organización no solo de establecer, sino que, además, de implantar las orientaciones claves sobre las que la administración debe apuntar operativamente su energía”(p. 63-69); “el liderazgo es un fenómeno colectivo que ocurre cuando la situación demanda que un individuo influencie y coordine las actividades de un grupo para la consecución de un objetivo común” (Vargas, 2016, p. 63-39)

La dirección permite que el jefe inmediato establezca directrices a sus trabajadores con la finalidad de que se cumplan los objetivos de la forma en la que fueron planteados, mientras que el liderazgo consiste en la forma en la que la persona al mando es capaz de llevar las riendas de las actividades o tareas que deben seguirse para mejorar el desempeño laboral. Es por ello que es considerado como otro problema de gestión administrativo, ya que existe un liderazgo autocrático, es decir que solo una persona está encargada de tomar las decisiones y luego comunicarlo.

El jefe departamental del registro de la propiedad lidera su grupo de colaboradores con autoridad e inflexibilidad en sus decisiones sin consultar posibles soluciones o sugerencias a conflictos suscitados, crea un ambiente de insatisfacción entre los empleados y problemas en la comunicación; además no evalúa con frecuencia el desempeño laboral o capacita a sus trabajadores para brindarles mayor información sobre sus puestos de trabajo, a falta de retroalimentación los empleados no desean cometer errores en las acciones que realizan, buscan por ellos mismos resolver la situación con la ayuda de sus compañeros de trabajo pero muchas veces ellos tampoco

conocen los detalles con exactitud.

La comunicación interna en el registro de propiedad no es efectiva, para Beatriz Peña & Pablo Batalla (2016) “La comunicación consiste en la interacción entre personas para transmitir o intercambiar información, ideas o sentimientos.” (p. 17), permite que los individuos puedan expresar sus pensamientos; mientras que Horacio Andrade (2005) manifiesta lo siguiente:

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de las buenas relaciones y entre sus miembros, a través de del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 17)

La comunicación permite que exista una interacción y relación con las personas y es de mucha importancia, gracias a ella se puede lograr el crecimiento y desarrollo de la organización, se pudo observar que dentro del registro de la propiedad no existe una comunicación, lo cual ocasiona que existan conflictos interpersonales al decidir cómo realizar las funciones o en la manera de actuar de cada uno de los trabajadores, ellos se enfocan en sus intereses personales, provocan que el proceso se detenga y se alarguen los días establecidos para la entrega del servicio solicitado.

“El trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias para que, de manera coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin en común” (Sobrino, 2016, pág. 94); la colaboración entre los trabajadores permite la agilización de los procesos que deben llevarse a cabo en una institución ya sea esta pública o privada.

Las fallas en la comunicación provocan que no exista un trabajo en equipo y que gestionar los procesos se vuelva más complicado, dentro de una fase puede haber una paralización provocada por las personas que tienen más trabajos que otras, como se lo menciono antes el trabajo es entregado al azar y no hay una colaboración mutua no se preocupan por los demás mientras ellos realicen las actividades que les correspondían de manera individual.

En el presente estudio de caso se utilizó como técnica de recolección de datos una entrevista a los colaboradores o personal que labora dentro del registro de la propiedad del cantón Babahoyo como principal fuente de información a la investigación, que permitió obtener datos importantes acerca de los procesos que se llevan en el departamento, mientras que a los usuarios se le realizó una encuesta, para ello se estableció una muestra de treinta personas de forma aleatoria para observar el nivel de satisfacción de los clientes sobre el servicio percibido.

Una de las principales preguntas que se realizaron a los clientes internos fue:

¿Qué piensa del sistema de revisión de índice? ¿Debería tener algún cambio?, A lo que la mayoría respondió que sí, para ellos se vuelve tediosa la revisión computarizada por medio de fotografías, porque debe realizarse por año desde la adquisición de la propiedad y por ejemplo en el que más datos se encuentra es la letra M, teniendo por carpeta anuales hasta 120 fotografía, la recomendación que hacen es que se implemente un programa en Excel que permita una búsqueda más ágil.

La segunda pregunta más importante que se observo fue la siguiente: ¿Existe Algún inconveniente con el sistema de información registral del Ecuador?, a lo que respondieron que sí, existen algunos, primero porque demora mucho en pasar de un proceso a otro al momento de registrar los datos y segundo por el colapso que sufre cuando cometen un error y tratan de dar una solución forzosa, pues el sistema es utilizado por todo el departamento para generación de certificados, inscripción de procesos y registro digital.

En cuanto a los usuarios se le realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción que tienen por el servicio que ofrece el registro de la propiedad de la Ciudad de Babahoyo la pregunta fue la siguiente: ¿Cómo considera usted el servicio brindado por el registro el registro de la propiedad de la Ciudad de Babahoyo?.

De un total de 30 personas elegidas de manera aleatoria se obtuvo que el 40% de ellos consideran que el servicio brindado por el Registro de la Propiedad es Regular por diferentes razones como el atraso en la entrega de los certificados, algunos de los

usuarios pertenecen a parroquias y recintos del Cantón por lo que se vuelve molesto que le asignen una fecha, pero que no esté listo en ese tiempo.

Conclusiones

- El sistema de información registral del Ecuador (SIRE), tiene un software que cumplió con su vida útil, los trece años en funcionamiento y el ingreso masivo de datos provoca un colapso del mismo.
- Los procesos y procedimientos no cuentan con un programa de búsqueda (Excel); la entrega de certificados requiere de una revisión de información por fotografías, esta actividad y la migración de información al jpg, ocasiona un atraso en la entrega del servicio.
- El incremento del personal en el área de certificación genera molestias al momento de realizar un trámite, el espacio físico, se ha reducido a tal punto de colocar nuevos equipos de cómputo en el almacén de archivos.

- La inexistencia de un organigrama que determine las funciones y distribuya de forma efectiva las actividades, influye en el desempeño de los colaboradores.

Bibliografía

50Minutos.es. (2017). *Mejora tu entorno laboral: las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*. 50Minutos.es .

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo, S.L.

Beatriz Peña Acuña & Pablo Batalla Navarro. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Dykinson.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos quinta edición*. Colombia: McGRAW-HILL.

Delgado, M. S. (2015). *Administración 1*. México : Grupo Editorial Patria S.A de C.V.

Fernández Elena & Fernández Lola. (2017). *Comunicación empresarial y Atención al Cliente* (Segunda Edición ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.

Gema Carvajal Zambrano, Wilfrido Vall Figueroa, Frank Lemoine Quintero, Victor Alcivar Calderón. (2017). *Gestión por procesos un principio de gestión de calidad*. Manta, Manabí. Ecuador: Editorial Mar Abierto.

Ricalde, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial Digital Unid.

Sobрино, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Andalucía : IC Editorial.

Vargas, M. F. (2016). *Estilos de liderar para el aprendizaje organizativo*. Santiago: Universidad Santo Tomás.

Villalva, J. (2009). *Etapas del proceso administrativo*. El Cid Editor.

ANEXOS

**ANEXO 1: Entrevista aplicada a al personal del Registro de la Propiedad de la Ciudad de
Babahoyo**

1. ¿Cómo considera usted la gestión administrativa en el registro de la propiedad del cantón Babahoyo? ¿Por qué?
2. ¿Qué piensa del sistema de revisión de índice? ¿Debería tener algún cambio?
3. ¿Qué le parece el sistema de información registral del Ecuador?
4. ¿Existe algún inconveniente con el sistema de información registral del ecuador (sire)?
5. ¿El ambiente laboral es el adecuado? ¿Por qué?
6. ¿Las funciones que debe realizar cada persona están bien definidas?
7. En cuanto a la designación de tareas ¿Existe un orden apropiado para la distribución del mismo? ¿por qué?
8. ¿Cree usted que dentro del registro de la propiedad existe una buena comunicación? ¿por qué?

ANEXO 2: Encuesta a los clientes externos del Registro de la Propiedad de la Ciudad de Babahoyo

1. ¿cómo califica la gestión administrativa del Registro de la propiedad?
 - Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - regular
 - Malo

2. ¿Ha presentado algún inconveniente con respecto a la entrega de los servicios que ofrece el Registro de la Propiedad?
 - Si
 - No

3. ¿Cómo considera el servicio brindado por el registro de la propiedad de la ciudad de Babahoyo?
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala

4. ¿Cuán satisfecho se encuentra se encuentra con el servicio brindado?
 - Totalmente satisfecho
 - Muy satisfecho
 - Neutral
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho

5. ¿Los colaboradores muestran la actitud correcta?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre