



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

**DISEÑO DE MODELO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PARA LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, DEL
CANTÓN SALITRE, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Autora:

Jiménez Bajaña Génesis Yaritza

Tutor:

Ing. Com. López Perero Marlo Antonio Mba.

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general.....	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos.....	xiv
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	3
1.3 Situación conflicto	5
1.4 Delimitación del problema	7
1.5 Formulación del Problema	7
1.6 Evaluación del problema	8
1.7 Variables de Investigación	10
1.8 Objetivos de la investigación	10
1.9 Justificación e importancia	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Fundamentación teórica	12
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	12
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	21

2.2	Fundamentación Legal.....	23
2.3	Conceptualización de las Variables de Investigación	34
2.4	Glosario de términos	35
CAPÍTULO III		40
MARCO METODOLÓGICO.....		40
3.1	Presentación de la Empresa	40
3.2	Diseño de la Investigación	55
3.2.1	Tipo de investigación.....	55
3.2.2	Enfoque de la investigación.....	56
3.2.3	Nivel de la investigación.....	57
3.2.4	Población y muestra	58
3.2.5	Métodos Teóricos.....	63
3.2.6	Técnicas e Instrumentos.....	63
CAPÍTULO IV.....		71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		71
4.1	Análisis e interpretación de la encuesta	71
a.	Análisis e interpretación de la entrevista	85
b.	Plan de mejoras	86
c.	Propuesta de organigrama	89
d.	Descripción de la propuesta del organigrama.....	90
e.	Logros del plan de mejora	91
CONCLUSIONES.....		93
RECOMENDACIONES.....		94
REFERENCIAS.....		95
ANEXOS.....		104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Disconformidad	7
Tabla 2. 14 principios de Fayol	20
Tabla 3. Presupuesto	53
Tabla 4. Niveles de la investigación	57
Tabla 5. Población Finita	59
Tabla 6. Tipos de muestras	61
Tabla 7. Muestras del proyecto.....	62
Tabla 8. Muestra no probabilística por conveniencia	62
Tabla 9. Técnicas de la investigación	64
Tabla 10 Encuesta de Genero	72
Tabla 11 Encuesta de Edad.....	73
Tabla 12 Encuesta Nivel de estudios	74
Tabla 13 Encuesta – Calificacion del Servicio	75
Tabla 14 Encuesta – Eficiencia de los Servidores Publicos.....	76
Tabla 15 Encuesta – Tiempo de tramitacion.....	77
Tabla 16 Encuesta – Satisfaccion del Servicio	78
Tabla 17 Encuesta – Desempeño del funcionario.....	79
Tabla 18. Encuesta – Cantidad de funcionarios en ventanilla	80
Tabla 19 Encuesta – Integridad	81
Tabla 20 Encuesta – Estructura Organizacional	82
Tabla 21 Encuesta – Funciones Administrativas	83
Tabla 22 Encuesta – Duracion de atencion	84
Tabla 23. Plan de mejora	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 División del Cantón Salitre	5
Figura 2. Presentación de la Empresa.....	40
Figura 3. Estructura Organizacional del GADM Salitre	43
Figura 4. Estructura Organizacional del Registro de la Propiedad.....	44
Figura 5. Planilla de trabajadores del GADM de Salitre	48
Figura 6: Resultado de Presupuesto Asignados	54
Figura 7 Tipos de muestra	60
Figura 8. Encuesta de Genero	72
Figura 9 Encuesta de edad.....	73
Figura 10 Encuesta de Nivel de estudios.....	74
Figura 11 Encuesta – Calificacion del Servicio	75
Figura 12 Encuesta – Eficiencia de los Servidores Publicos	76
Figura 13 Encuesta – Tiempo de tramitacion.....	77
Figura 14 Encuesta – Satisfaccion del Servicio	78
Figura 15 Encuesta – Desempeño del Funcionario	79
Figura 16 Encuesta – Cantidad de Funcionarios en Ventanilla	80
Figura 17 Encuesta – Integridad de Informacion	81
Figura 18 Encuesta – Estructura Organizacional.....	82
Figura 19 Encuesta – Funciones Administrativas	83
Figura 20 Encuesta – Duracion de Atencion.....	84
Figura 21 Propuesta de organigrama	89
Figura 21 Entrevista.....	120
Figura 22 Encuesta.....	120

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida a la directora de talento humano	105
Anexo 2. Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Salitre.....	107
Anexo 3. Ficha de Observación	115
Anexo 4. Árbol de problemas.....	117
Anexo 5. Árbol de Objetivos.....	118
Anexo 6. Carta de autorización del GADM Salitre	119
Anexo 7. Estudio de campo	120

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La Estructura Organizacional dentro de cualquier unidad de negocio es de gran relevancia para un mejor desempeño y comprensión de sus procesos, del orden jerárquico, funciones de un cargo, objetivos, entre otras que forman parte de toda esta estructura. Es decir, es la base fundamental para que las Empresas puedan funcionar correctamente y exista un adecuado vínculo entre la alta gerencia, mandos medios y personal operativo.

Según Valencia (2017) indica:

Las empresas públicas se enfocan en satisfacer las necesidades de la sociedad, misma es definida por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) como entidades que no pertenecen al sector financiero y están dirigidas a servir a nivel internacional, nacional, regional, provincial o local, basándose en mecanismos de control económico, financiero, administrativo y de gestión. (p. 1)

Perseguir un mismo mecanismo organizacional para los servidores públicos puede ser algo complejo por la gran dependencia que tienen con el Estado y con la capacidad económica – financiera que el mismo puede entregar a este tipo de empresas, es decir, la relación que guarda la estructura organizacional de una empresa pública con el Estado es que este sector debe estar siempre al tanto de los cambios políticos o de Gobiernos que suelen aplicar nuevas propuestas, entre ellas, los presupuestos otorgados para contratación de personal, nuevos mecanismos de funcionamiento y administración, entre otros aspectos que deben ser manejados por la empresa pública en base a las exigencias del estado.

Las empresas poseen un orden jerárquico el cual se extiende a la administración, por lo que se distribuye las tareas entre los integrantes de los equipos de trabajo. Por ello, en España, las empresas presentan una estructura organizacional, que demanda que dichas estructuras estén enmarcadas dentro de un estilo transformacional y alejado del burocrático y autoritario. De esta manera, las organizaciones españolas establecen un marco formal a través de la división de tareas por grupos, donde cada integrante, por medio del líder, conoce sus funciones y deben producir una coordinación que conduzcan a logro de los objetivos comunes. (Bayón, 2017).

Por otra parte, la estructura organizacional de la administración pública es diseñada para que sirva de apoyo a los servidores públicos en las diferentes funciones, de modo, que ellos puedan comprender y desempeñarse correctamente en sus cargos y de esta manera alcanzar la eficiencia y productividad en sus funciones. Existen algunos factores que influyen directamente en el buen manejo de la administración, tales como, la coordinación, el conocimiento de las actividades, el clima laboral, el desempeño y rendimiento de los colaboradores, la comunicación, entre otros, y esto normalmente se origina por una estructura inestable.

Con una adecuada estructura organizacional básicamente se esperan obtener buenos resultados, sin embargo, es importante tomar en cuenta la capacidad de los servidores públicos para llevar a cabo las funciones administrativas. En tal sentido, estas funciones o actividades asignadas a los diferentes cargos administrativos suelen presentar inconvenientes en cualquier etapa del servicio, provocando que los usuarios no se sientan satisfechos con el servicio prestado o en el peor de los casos, estos no puedan entregar una solución a sus necesidades, otro inconveniente es que el control interno se debilite y con ello las relaciones jerárquicas empiecen a desentenderse y los dirija a un ambiente burocrático, perjudicando el ambiente laboral (Pacheco , 2020).

1.2 Ubicación del problema en un contexto

En este sentido, el cambio en la estructura organizacional, dentro de los entes públicos, requiere de líderes que comprendan que, esa acción de cambio es necesaria para mejorar u optimizar las funciones de cada uno de los empleados. De ahí que, las empresas públicas en América Latina, se rigen por una estructura burocrática, que se caracteriza por desarrollar un estricto control de las funciones administrativas regidas por reglas y reglamentos autoritarios. Por tanto, es fundamental gestionar cambios en esas estructuras que conduzcan hacia una proactividad de cada uno de los involucrados en el proceso administrativo. (Tejada, G., Rengifo, L., Boy, A., y Rodríguez, J., 2020)

Las Organizaciones son un conjunto que producen unidades complejas, componentes del sistema o relaciones laborales entre individuos. Por lo tanto, el objetivo principal de una estructura organizacional es concretar las características de la empresa, precisar puestos y departamentos abiertos o unidades de trabajo. Así mismo, el uso de pruebas comparativas o herramientas permita comprender el desempeño de otras empresas exitosas que en la actualidad es la base para implementar un sistema apropiado para brindar apoyo en diferentes aspectos de los miembros que la constituyen y aseguran la eficiencia y productividad en las actividades en beneficio de la organización.

Para Tituaña (2015) indica: “La falta de una estructura organizacional definida puede acarrear problemas cuando la empresa cuenta con un grupo de colaboradores que realizan procesos que integran distintas áreas; este escenario exige establecer un organigrama que detalle los roles, las funciones y responsabilidades” (p. 5). Es por ello, que las empresas deben contar estrictamente con una estructura organizacional que permita llevar a cabo todas las actividades eficientemente, de modo que sus objetivos institucionales puedan ser realizados sin mayor dificultad.

Según García (2020) La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (Dinardap) presenta 221 Registros de la Propiedad que son administrados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados de cada cantón, siendo este apartado uno de los libros más amplios donde se registran todas las inscripciones de los dominios, constitución o modificaciones de propiedades que pueden presentar una comunidad.

De acuerdo al Reglamento a Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (2016) establece:

Las oficinas del Registro de la Propiedad son dependencias públicas desconcentradas, con autonomía registral y administrativa que en virtud de lo dispuesto en el artículo 265 de la Constitución de la República, se administran de manera concurrente entre el Ejecutivo, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y las municipalidades. (p. 6)

En tal sentido, la presente investigación se enfoca en los entes públicos como el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre ubicada en la provincia de Guayas, misma es una institución adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Salitre que busca como propósito registrar las inscripciones de los títulos de propiedad (Alcaldía de Salitre , 2020).

El Registro de la Propiedad del Cantón Salitre es una entidad pública manejada por el GADM de Salitre, mismo está ubicado en la provincia del Guayas. Esta entidad pública fue creada el 27 de noviembre de 1959 con una población de 57.402 habitantes según el Instituto Nacional de Estadísticas (INEC) y su Cantón Salitre está dividido en cuatro parroquias, la urbana que es de Salitre, y las otras tres son rurales pertenecientes a Vernaza, Victoria y Junquillal, cabe indicar que el Registro de la Propiedad de este Cantón se encarga de atender estas cuatro parroquias (GADM Salitre, 2019).

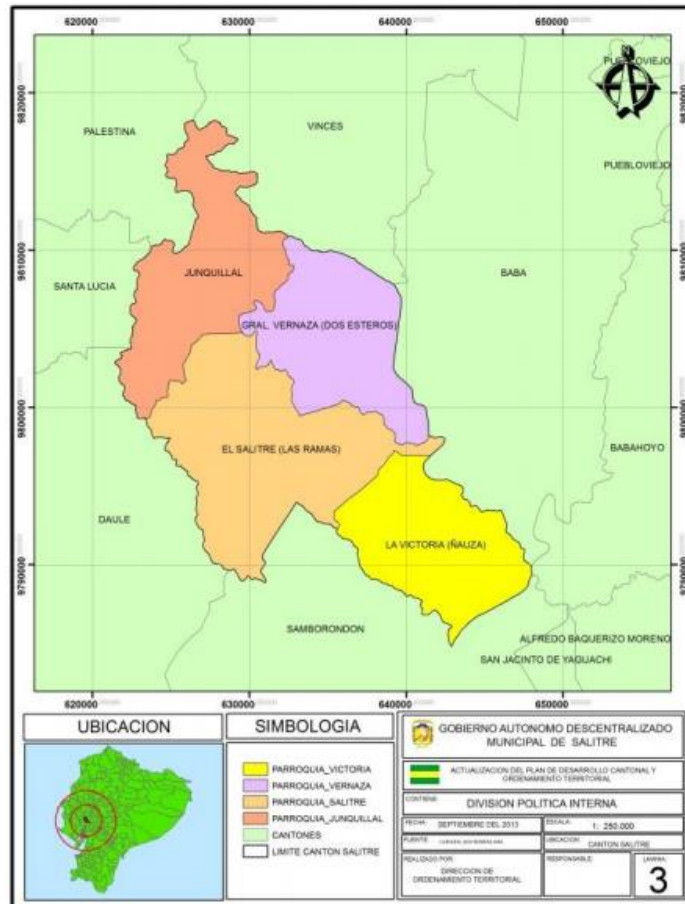


Figura 1 División del Cantón Salitre
Fuente: (GADM Salitre, 2019)

La cantidad de habitantes mencionados anteriormente corresponde al año 2014, por lo que, en la actualidad esta cifra es mayor, no obstante, la magnitud de usuarios para un mismo servicio público puede ocasionar en cierta medida un descontrol durante los procesos en el registro de propiedades, es por ello, que la estructura organizacional en este tipo de empresas debe ser algo fundamental para mantener el orden y control de todos los procesos y funciones administrativas, así también como mantener a un personal motivado que demuestre su eficiencia, a través del desempeño laboral.

1.3 Situación conflicto

De manera general, la presente investigación establece como origen del problema el inadecuado modelo de estructura organizacional que lleva actualmente el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre situado en la

provincia del Guayas, y se lo determina de esta manera porque refleja una amplia y compleja asignación de los niveles jerárquicos, puesto que, se centra únicamente y de manera general en las diferentes funciones de nivel alto que cubren cargos de poder, como, gobernantes y directores de las GAD Municipal del Cantón Salitre. Por esta razón, se propone diseñar un modelo de estructura organizacional por funciones, que refleje específicamente los diferentes departamentos y encargados del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre.

Este diseño organizacional ha ocasiona algunas deficiencias como el retraso y errores en la entrega de documentos, improductividad, inadecuado ambiente laboral, mala toma de decisiones e ineficiencia laboral. En este sentido, la importancia de llevar a cabo el siguiente proyecto es con el propósito de aportar con un nuevo diseño de modelo de estructura organizacional que permita disminuir o erradicar estos efectos encontrados.

En la misma línea, se puede mencionar específicamente que las causas de estos problemas provienen por una amplia inseguridad al momento de reconocer la unidad de mando, así mismo la comunicación con los colaboradores es cruzada, la creatividad y el cumplimiento de tareas es bastante irregular, la pérdida y distorsión de la información afecta el cumplimiento de las tareas o actividades asignadas.

En el entorno se observa una alta tasa por la ineficiente Estructura Organizacional que genera inadecuadas funciones administrativas en los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre Provincia del Guayas, la observación se basa en la inexperiencia en el manual de funciones, lo que retrasa la entrega de documentos y el incremento de tareas erróneas, esto es provocado por el desconocimiento del orden jerárquico, la amplia inseguridad sobre la unidad de mando y la ineficiente comunicación de los colaboradores, además se observa desconocimiento de los valores y principios organizacionales, lo que lleva a la alta improductividad de los colaboradores y el incómodo ambiente

laboral, esto es conducido por la escasa presencia de habilidades y destrezas de los colaboradores, dado el limitado desarrollo de la creatividad y la amplia desintegración en el cumplimiento de tareas, por último la incapacidad para liderar da como resultado la Ineficiencia en la toma de decisiones y pérdida de tiempo de trabajo, esto es generado por la inexistencia de canales de la información, el incremento de la perdida de información y la distorsión en la entrega de información, todo lo antes mencionado conduce al problema Ineficiente estructura organizacional, genera inadecuadas funciones administrativas en los servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, Provincia del Guayas.

Tabla 1. *Disconformidad*

Causas	Consecuencias
Amplia Inseguridad sobre la unidad de mando	Retraso en la entrega de documentos
Ineficiente comunicación con los colaboradores	Incremento de Tareas erróneas
Limitado desarrollo de la Creatividad	Alta Improductividad de los colaboradores
Amplia desintegración en el cumplimiento de tareas.	Incómodo ambiente laboral
Incremento en la Pérdida de información.	Ineficiencia en la toma de decisiones
Distorsión de la entrega de la información	Pérdida de tiempo de trabajo

Elaborado por: Jiménez, G. (2020).

1.4 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Talento Humano

Aspectos: Estructura organizacional funciones administrativas

Tema: Diseño de modelo estructura organizacional, para los servidores públicos del registro de la propiedad, del Cantón Salitre, Provincia del Guayas

1.5 Formulación del Problema

¿Qué influencia tiene el diseño de un modelo de estructura organizacional, en la mejora de las funciones administrativas, de los

servidores públicos, del Registro de la Propiedad, ubicada en el Cantón Salitre, provincia del Guayas, durante el año fiscal 2020?

1.6 Evaluación del problema

Delimitado:

Según Chaverri (2017) indica: “El objetivo prosigue la delimitación y reformula la pregunta de investigación en la forma del propósito central del estudio, es decir, aquello que se quiere responder apelando al trabajo de campo, con su posterior sistematización y exposición de hallazgos” (p. 191). Ineficiente estructura organizacional, genera inadecuadas funciones administrativas en los servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, Provincia del Guayas, durante el año fiscal 2020.

Claro:

Por otra parte, el autor Suárez, Sáenz & Mero (2016) establecen: “El diseño de investigación se define como el plan global de investigación que intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma” (p. 73). En el este sentido, la metodología es la que permitirá aclarar aún más su alcance.

El siguiente proyecto es claro porque indica en su objetivo la finalidad de diseñar un modelo de estructura organizacional que mejore las funciones administrativas en el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, de modo que se puedan adoptar ideas relacionadas a sus variables involucradas y también permita sintetizar sobre el mismo de manera coherente.

Concreto:

En la misma línea, Suárez, Sáenz & Mero (2016) establecen: “La formulación del conjunto de objetivos generales y específicos involucra en definitiva los resultados concretos en el desarrollo de la investigación” (p. 77). Por lo que, la presente investigación es concreta porque cumple con el desarrollo de los objetivos que se enfocan directamente en la entidad

pública del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre y como esta puede estar afectada por la ineficiente estructura organizacional.

Relevante:

De acuerdo a Morán (2018) afirma: “Para los autores, la investigación debe abordar temas de conocimientos relevantes e importantes cuyos resultados podrán contribuir directamente con la prosperidad del conocimiento individual y colectivo” (p. 15). Es por ello, que toda investigación que cumple con las exigencias científicas permite aportar al desarrollo del conocimiento y coadyuva a sintetizar las ideas.

De la misma manera, esta investigación es de gran importancia porque cumple con el aporte social específicamente en dos direcciones, la primera es hacia los habitantes del cantón Salitre que podrán recibir un mejor servicio, y el segundo son los funcionarios del Registro de la Propiedad específicamente a los del Cantón Salitre.

Factible:

Para Espinoza (2018) establece: “Se analiza la posibilidad de realizar la investigación, de acuerdo a los recursos disponibles. La experiencia del investigador es un recurso muy importante” (p. 28). En esta medida, se cuenta con información teórica que proporcionan datos importantes para la evaluación de la estructura organizacional que maneja el Registro de la Propiedad, y otros recursos que permitirán llevar a cabo la investigación.

Variables:

Según Sánchez, Reyes & Mejía (2018) definen: “Es un atributo, propiedad, o cualidad manifiesta de un objeto o fenómeno que puede adoptar un número, valor o categoría” (p. 125). Con la claridad que se caracteriza el tema de investigación se pueden determinar con facilidad las variables involucradas, siendo las funciones administrativas las que dependen de una adecuada estructura organizacional.

1.7 Variables de Investigación

Variable independiente: Estructura organizacional

Variable dependiente: Funciones administrativas

1.8 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un modelo de estructura organizacional para la mejora de las funciones administrativas en el Registro de la Propiedad del cantón Salitre Provincia del Guayas, durante el año fiscal 2020.

Objetivos Específicos

- Fundamentar las fuentes teóricas administrativas relacionadas con la estructura organizacional en instituciones públicas y las funciones administrativas, en las empresas públicas.
- Diagnosticar los procesos de la estructura organizacional dentro del Registro de la Propiedad del cantón Salitre.
- Proponer un modelo de estructura organizacional que propicie la mejora de las funciones administrativas en el registro de la propiedad del cantón Salitre

1.9 Justificación e importancia

La presente investigación se la realiza con el objetivo de diseñar un modelo de estructura Organizacional para mejorar las funciones administrativas que realizan los servidores públicos en el registro de la Propiedad del Cantón Salitre dentro de la provincia del Guayas, en este sentido este proyecto se lo realiza con la conveniencia de poder entregar en primera instancia al Registro de la Propiedad de dicho cantón la posibilidad de trabajar bajo una estructura organizacional adecuada que servirá para mejorar el desarrollo de las actividades o funciones administrativas en todos los niveles jerárquicos.

Por otra parte, se seleccionó este tema de investigación por la relevancia que implica contar con una estructura que organice un conjunto de

actividades que se piensan llevar a cabo durante un tiempo establecido, en este caso, una estructura organizacional para empresas públicas permitirá que su equipo de trabajo se asocie de manera efectiva y afectiva, de modo que puedan trabajar en un ambiente laboral armónico y productivo. Por otra parte, los resultados de este proyecto trascenderían positivamente a los usuarios o clientes de este servicio público, por lo que, su relevancia social engloba al buen desempeño laboral de los funcionarios hacia sus usuarios.

Referente a los dilemas descritos en la situación conflicto, su implicación práctica está dirigida a alcanzar un mejor desempeño laboral de los funcionarios públicos dedicados a los registros de propiedad. En esta medida, el buen desempeño laboral sería uno de los atributos más importantes para que los colaboradores de las empresas públicas se sientan identificados con la necesidad de contar con una estructura organizacional eficiente.

Conforme las bases fundamentales de la investigación se va a considerar el valor teórico, mediante fuentes fiables que respalden la veracidad de ideas extraídas del conocimiento científico, mismas encaminarán a un mayor conocimiento de sus variables involucradas, tales como la estructura organizacional y las funciones administrativas, no obstante, se estudiarán otros temas teóricos relacionados a ellos con la finalidad de alimentar el conocimiento del investigador y de la misma manera desarrollar el conocimiento para futuras investigaciones y elaboración de proyectos.

Finalmente, este proyecto permitirá adoptar una estructura metodológica que servirá de guía para llegar al objetivo establecido, en este caso la investigación no experimental de campo es la que se utilizará durante la extracción de datos. Cabe indicar, el uso de técnicas de investigación como la encuesta, entrevista y observación para una mayor profundidad de estudio sobre las variables involucradas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Antecedentes Históricos

La estructura organizacional tiene su inicio desde otro enfoque, es decir, anteriormente no era reconocida como una estructura o sistema que formaba parte fundamental de una Organización, sino que esta se refería más a una administración que se instaló principalmente en empresas privadas que surgieron como pequeños negocios en Italia específicamente en las ciudades de Venecia. Estos negocios funcionaban tal como se manejan ahora las empresas, sin embargo, anteriormente no se realizaban con tantas divisiones de trabajo por lo que sus procesos no eran muy separados del otro y esto hacía que se manejaran con procesos definidos, pero con poca división de las actividades.

Como se indicó, la administración es la base principal y origen de la estructura organizacional que tuvo inicios en el siglo XV con negocios pioneros en la ciudad de Venecia – Italia, que en la actualidad es un país desarrollado en todos sus aspectos. En este siglo se iniciaron con empresas privadas que tenían una organización casi similar a las actuales líneas de producción. Por el contrario, en esta época se manejaban bajo el término de administración que lo estudiaban diferentes autores, uno de ellos y el más reconocido son las teorías de administración de Henri Fayol (1916), Edward Brech (1998), James Mooney (1998), Idalberto Chiavenato (1916), entre otros (Ponce, 2016).

En resumen, sus definiciones se referían a la administración como un proceso que se encargaba de planificar, organizar, mandar, coordinar, dirigir y controlar todos los recursos de la empresa de una manera eficaz en todas las actividades que involucraba al cumplimiento de objetivos.

En este sentido, la administración es la que conllevó a las organizaciones a enfocarse principalmente en mantener un conocimiento significativo del ser humano, es decir, la base fundamental de la administración en las organizaciones se inclinaba hacia el capital humano.

No obstante, en el año de 1776 se consideró la teoría de Las Riquezas de las Naciones que fue publicada por Adam Smith refiriéndose a los beneficios que implicaban la separación de los procesos en actividades específicas. Según esta teoría indicaba el aumento de la eficiencia en las empresas.

Por su parte, las empresas se estaban dirigiendo más hacia la organización de las empresas desde el siglo XV y XVI, donde el primer método científico remonta desde 1850 que indicaba la dirección y organización en las fábricas que estaban compuestas por diferentes procesos y equipos de trabajo.

Desde este periodo surgieron más escuelas de organización tales como, la teoría clásica, tradicional, burocrática, conductista, estructuralista, neoclásica, teoría cuantitativa y decisionales, Gestión del conocimiento, estilos directivos, la excelencia (7S), entre otras que se enfocaban en los principios y pilares de una estructura organizacional (Manene, 2011).

En la misma línea, la evolución histórica indica que la fuerza humana siempre ha mostrado la necesidad de juntar esfuerzos para llegar un beneficio en común que ha encaminado especialmente a la organización de las empresas, es por ello, que la aplicación del control organizacional se ha ido convirtiendo en una estructura fundamental para el buen funcionamiento de cualquier empresa.

Desde el siglo XVII se inicia con la aplicación de las teorías organizacionales mencionadas anteriormente, estas empiezan a tener gran importancia para su implementación en un entorno real que se realizó especialmente en la edad media, donde la aparición de mejores formas de comunicación también ayudó a que los mercados se amplíen y

den camino a nuevas negociaciones. Como consecuencia de esta evolución las empresas consideraron dejar los procesos de producción a cargo de artesanos que en conjunto con personas especializadas en ventas y distribución lograban organizadamente concluir el trabajo, además, esta evolución permitió que intermediarios como eran los especialistas en ventas y distribución logren escalar profesionalmente, es decir, pasaban de colaboradores a empresarios que trabajaban en conjunto con un grupo de personas enfocadas en incrementar las ventas.

Durante esta época las Organizaciones se desarrollaron junto con la revolución industrial, donde surgieron factores catalizadores, como el aumento de la comunicación intelectual y física, donde se empezaron a utilizar mejores medios de transporte en lugar de máquinas a vapor, y la evolución del intercambio de información de manera oral, escrita y visual. Otro factor catalizador fue el desarrollo de la estructura empresarial que pasó del uso de artesanos al uso de máquinas en los talleres de producción que con el pasar del tiempo y el desarrollo de la tecnología se volvían más complejas de utilizar.

Finalmente, con el desarrollo de la Revolución Industrial empezaron a aparecer algunas sociedades industriales debido al crecimiento de la población, la urbanización, la industrialización que implicaba la modernización de las empresas y la distribución de la fuerza de trabajo, el auge de las comunicaciones con el desarrollo tecnológico, el incremento de la movilización de la sociedad, la tecnología, la burocracia, la productividad de algunas empresas, y el cambio acelerado de las necesidades y deseos de la sociedad.

La industrialización suponía un concepto moderno de las empresas que en aquel entonces surgía en España desde el año 1900 hasta 1975, debido al gran incremento de nuevos negocios o actividades económicas que encaminaron a la división de la fuerza de trabajo en tres sectores, estos fueron identificados en sector primario, secundario y terciario que en aquel tiempo representaban el 70%, 15% y 15% respectivamente. Mismo

se revirtió en 1996 en nuevas estadísticas del 3,6%, 33,7% y 62,7% respectivamente.

La actividad económica del sector primario está enfocada en la agricultura, ganadería, pesca y minería; el sector secundario hacia la industria manufacturera, construcción y suministros de electricidad, gas y agua; y el sector terciario siendo el que abarca mayores actividades económicas se compone por el comercio y reparaciones, hoteles y restaurantes, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera, actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler, administración pública y defensa, enseñanza, servicios sociales y de salud, otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales, y hogares privados con servicio doméstico (Atucha & Lacaze, 2018).

La teoría del sistema relacionado al enfoque situacional socio técnico y de contingencia se los llevo a cabo desde 1900 hasta aproximadamente 1975, donde los fundamentos de la teoría del sistema empieza desde 1937, con lo que su posterior aplicación por K.E.Boulding 1910-1993 y otros a partir de 1956 han contribuido de forma importante al desarrollo científico de la Teoría de la organización y a la construcción de una lógica para resolver los problemas de estructuración organizativa y de decisión administrativa conocida por la expresión de Análisis de Sistemas.

Por lo tanto, se trata de un conjunto de teorías provenientes de diferentes autores, que resultaría más conveniente utilizar una misma definición ya que el propósito de esta escuela de teoría de sistemas se inclina hacia un mismo tema que es la organización de las empresas, aunque es evidente que se considera la dirección y organización como un sistema o parte de un sistema mejor estructurado y amplio que abarca todo el entorno en el que actúan. Además, consideran la organización y la dirección como un conjunto de variables que dirigen sus esfuerzos independientemente a la búsqueda y análisis de los mismos.

Existen dos hechos muy importantes que se realizaron durante la Revolución Industrial, el primero fue el mencionado por Adam Smith con la teoría de la Riqueza de las Naciones en 1776 donde idealizó la importancia de la división del trabajo, donde guio a las organizaciones con un sencillo ejemplo de una fábrica de alfileres, explicando que un grupo conformado por 10 participantes trabajaban de forma individual con una tarea en específico que producían 48.000 alfileres por día, concluyendo que la división del trabajo generaba el aumento de habilidades y destrezas de cada colaborador. Este acontecimiento muy importante para la evolución de las empresas y organizaciones se realizó durante el siglo XV al XVIII.

El segundo acontecimiento más importante se produjo a finales del siglo XVIII con la aparición del poder la tecnología y el reemplazo del recurso humano como es que se lo reconocía en aquel tiempo por las máquinas que resultaban ser más productivas, es decir se lograba alcanzar un mayor nivel de eficiencia en el trabajo realizado, ya que las máquinas se caracterizaban por garantizar el uso adecuado de los materiales y la optimización del tiempo, con este suceso los empresarios requerían aún más de teorías científicas y formales que coadyuvaran con la dirección y grandes organizaciones (USMP, 2018).

Para Livacic (2009) indica:

Los cambios se han dado siempre, pero son particularmente generalizados, profundos, acelerados e interdependientes en los tiempos modernos, es decir, desde el siglo XVIII; durante el cual se configuran y toman fuerza las monarquías absolutas y colonialistas en un contexto político y la revolución industrial en un contexto económico. (p. 178)

Durante esta época los Estados constituyeron centros de poder el cual abarcaba áreas públicas relacionadas a la soberanía, defensa, justicia y relaciones internacionales con la finalidad de mantener el bienestar de

una sociedad mediante el control de los recursos económicos que en aquel tiempo se dividían en sector primario dirigido a la extracción de los recursos naturales, el segundo factor se enfocaba en la manufactura y el tercer factor se dedicaba a las empresas de servicio.

De acuerdo a Álvarez & Chica (2017) indica:

La globalización, la profundización de la democracia, la redefinición de lo público, la transformación de la corporeidad del Estado y la constante incertidumbre son nuevos fenómenos a los que se enfrentan hoy las organizaciones públicas de los Estados nacionales, lo cuales se encuentran en la actualidad bajo un tipo de racionalidad político – administrativa, orientada al éxito, que les da una gran relevancia a los principios de competitividad y de eficiencia. (p. 8)

Bajo este criterio, las organizaciones públicas están regidas básicamente por las situaciones que presenta el Estado como un todo y estas pueden ser causadas por diferentes factores macroeconómicos, en este sentido, dichas empresas deben estar capacitadas para actuar de acuerdo a la situación que se presenta con la finalidad de poder tomar decisiones inteligentes que permitan sobresalir de dicha situación.

La administración pública al igual que la teoría científica son dos temas que deben ir siempre de la mano, es decir, al igual que otras organizaciones privadas o públicas estas muestran constantemente dilemas al que deben afrontar con mucha responsabilidad, donde el conocimiento y la experiencia juegan un papel preponderante. Por un lado, la evolución que han tenido las empresas públicas junto con sus funciones administrativas experimentado varios obstáculos para poder definir su correcta aplicación. Si bien las tendencias contemporáneas tienden a mostrar un cierto grado de influencia mutua entre países, tendencias y escuelas, la investigación sobre la administración pública en el siglo XX está marcada principalmente por las tradiciones nacionales de

cada región o país, y de acuerdo a su función o relación. Los nuevos factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos son los que han causado gran impacto en las empresas públicas a medida que avanza el siglo XXI, referente a ello, los servicios públicos son cada vez más complejos de administrarlos.

A finales del siglo XIX al siglo XX, y a partir de los estudios de la corriente norteamericana y sus preocupaciones por la eficiencia y la eficacia administrativa, la Economía ha contribuido con importantes herramientas teóricas al estudio y desarrollo de la Administración Pública (Wilson, 1887; White, 1964; Willoughby, 1927, entre otros). Esta influencia de la Economía se extiende hasta la fecha con el enfoque de políticas públicas y con la Nueva Gestión Pública. Sin embargo, es precisamente la reconstrucción histórica la que nos permite primero percibir y luego explicar los procesos institucionales y estructurales que afectan al fenómeno administrativo del Estado, con lo cual la Ciencia Histórica es un apoyo fundamental para el estudio de la Administración Pública (Gómez, 2016, p. 61).

Las estructuras organizativas desarrolladas a partir de los tiempos antiguos de cazadores y recolectores, en las organizaciones tribales, demostraron la importancia de un orden jerárquico, permitiendo que las empresas adoptaran esas estructuras como base fundamental en el funcionamiento, efectivo, de las mismas. (Leal, 2017)

En concordancia con lo descrito en el epígrafe anterior, los primeros teóricos de la estructura organizacional, Taylor, Fayol y Weber vieron la importancia de la estructura para la efectividad, la eficiencia y para mejorar las funciones administrativas; asumieron sin la menor duda que cualquier estructura que se necesitara, la gente podía modelarla en consecuencia. La estructura organizacional se consideró una cuestión de elección (Landaeta, 2017).

Funciones Administrativas

De acuerdo a las teorías propuestas por Chiavenato en 2002 en el siglo XX durante la Era Neoclásica estas se dirigen hacia los enfoques descriptivos y explicativos, en relación con Drucker en 1994 y Koontz en 1980 lograron definir las funciones administrativas de una manera general que sirvió mucho a nivel Global, la cual se resumía a la planificación, organización, dirección y control. Por otra parte, también existen la teoría de Fayol y Gantt durante la teoría Clásica el cual crea los catorce principios y seis funciones administrativas, entregándole a las organizaciones una herramienta básica para establecer las diferentes jerarquías y la disposición de reglamentos para organizar las actividades de trabajo (Henríquez & Narváez, 2018).

De acuerdo a Lozada y Otros (2019) establece: “En la teoría de Heri Fayol se expuso seis funciones básicas que toda empresa debería cumplir, estas son las funciones técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas” (p. 12). En tal sentido, las funciones administrativas son las que tienen el mayor peso en las organizaciones.

Seguidamente de la teoría de las funciones administrativas, se establece que el encargado o administrador debe basarse en la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades y procesos, de modo que se convierta en la guía y soporte de la estructura organizacional de manera general.

Las funciones administrativas tienen su origen desde el momento en que el hombre conoce la necesidad del trabajo para poder subsistir, aunque estos no hayan sido inicialmente reconocidos y retribuidos económicamente, es decir, durante tiempos muy antiguos las actividades se las realizaba con el propósito de obtener el sustento diario, estas actividades se refieren a la caza, agricultura, pesca, entre otras que involucraba la fuerza de trabajo.

En un contexto global, la definición de las ciencias administrativas se concentra específicamente en la política, siendo esta la que pertenece al sector público y teniendo como objeto administrar u organizar el correcto funcionamiento de las tareas o actividades. Para llevar a cabo la administración pública es importante tomar en cuenta tres dimensiones que empieza con la disciplina de la ciencia social en razón de poder explicar cómo se deben llevar las funciones administrativas, la segunda dimensión es la organización o la habilidad de mantener un orden sistemático dentro de la empresa, y la tercera dimensión es el proceso que deben tener dentro de su estructura organizacional para poder mantener el orden y control de todas las áreas y actividades (Vargas, 2020).

Según las teorías de Fayol las funciones administrativas se apoyan sobre cinco pasos fundamentales, estos son la planeación, organización, coordinación, dirección y control; sin embargo, no es suficiente con seguir esta secuencia, ya que las empresas del sector público se caracterizan por tener una amplia estructura organizacional, la cual provoca tomar en cuenta otros principios, tales como los catorce principios desarrollados por el mismo autor. Además, se consideran cinco pasos mencionados anteriormente, también se apoyan en los siguientes principios:

Tabla 2. 14 principios de Fayol

N°.	Principio	Situación
1	División del trabajo	Distribución de las tareas en grupos de trabajo para poder cumplir eficientemente
2	Autoridad y responsabilidad	Habilidad de liderar y delegar funciones, e integrarse en el equipo.
3	Disciplina	Tratar con obediencia, respeto y dedicación las normas o políticas organizacionales
4	Unidad de mando	Un solo supervisor para cada colaborador
5	Unidad de dirección	Un solo plan y un solo jefe
6	Subordinación	Interés individual a interés general
7	Remuneración	Retribución económica justa
8	Centralización	Se concentran en la más alta jerarquía
9	Cadena escalar	Nivel jerárquico
10	Orden	Material y humano
11	Equidad	Amabilidad y justicia para todos
12	Estabilidad del	Retención del personal

	personal	
13	Iniciativa	Visualizar proyectos y vigilar su éxito
14	Espíritu de grupo	Armonía y unión en el equipo de trabajo

Elaborado por: Jiménez Génesis

2.1.2 Antecedentes Referenciales

De acuerdo al tema de investigación “Modelo de desarrollo organizacional de las empresas públicas para impulsar los proyectos de desarrollo socio económicos en la provincia de Manabí (Ecuador)” elaborado por los autores Bustamante y Bustamante (2017) estable como objetivo central la determinación de la eficiencia en el modelo de desarrollo organizacional de las empresas públicas, dirigiéndose con una metodología descriptiva y estadística de paradigma cuantitativo con técnicas como la encuesta, el cual concluye con la importancia de alcanzar la eficiencia en la gestión de proyectos de desarrollo socioeconómico. En esta medida, esta investigación contribuye al tema propuesto con las orientaciones científicas que realiza que otorga con el fin de mejorar las funciones administrativas.

Por otra parte, el tema de investigación “Propuesta de un sistema de gestión administrativo en la Piladora Carlín en el Cantón Salitre provincia del Guayas” elaborado por Velásquez & Vera (2016) con el objetivo de analizar la gestión administrativa para establecer un manual de funciones que aporte al desarrollo económico se enfoca en una metodología mixta de tipo descriptivo-exploratorio con entrevista y encuesta, que concluyeron con la gestión administrativa en pos de mejorar el desarrollo económico. El mismo contribuye con los datos obtenidos en el estudio de campo, siendo útil para el desarrollo de este nuevo tema de investigación.

En el tema de investigación “Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., año 2014” elaborado por Tituaña (2015) se realiza con una metodología de investigación de campo con técnicas

como la entrevista y encuesta, la cual concluye con la incidencia directa que tiene la estructura organizacional con la gestión administrativa causada por la ineficiencia que además provoca resultados desalentadores.

Este tema contribuye de manera social a la importancia de mantener un diseño estructural organizacional que genere el desempeño eficiente de los colaboradores en las funciones administrativas.

Por último, el tema de investigación “Propuesta de un diseño de estructura organizacional para la empresa pública de la ESPAM MFL” realizado por Valencia (2017) tuvo por objetivo realizar el diseño de estructura organizacional como herramienta administrativa para la operatividad de los sus procesos, su metodología cualitativa-bibliográfica de tipo descriptivo, y con técnicas como la entrevista, benchmarking, análisis comparativo y observación científica dirigieron a la conclusión de definir correctamente la estructura organizacional, ya que es importante mantener el desempeño y desarrollo laboral. Contribuyendo con información más detallada sobre los factores que se deben considerar al momento de diseñar un modelo de estructura organizacional que permita mejorar las funciones administrativas como una misma unidad.

Un estudio de (Flores, 2016) titulado Propuesta de un sistema de Gestión Administrativo en la Piladora Carlín en el Cantón Salitre Provincia del Guayas, se formaliza durante el proceso de búsqueda de nuevas formas de optimizar el desempeño de gestión administrativa de la Piladora Carlín, en la cual se ha observado un control primario.

El Autor (Tenesaca, 2015) en su estudio titulado: Diseño de una estructura organizacional y funcional para la empresa Compuauto, nos indica Propone un modelo de Estructura Organizacional y Funcional aplicada a la empresa Compuauto; se aprecia una diferencia, en cuanto que, se desarrolla en una empresa privada, mientras que, en la actual se

busca generar conocimientos acerca de la estructura organizacional, pero a nivel de empresas públicas.

2.2 Fundamentación Legal

Constitución de la República de Ecuador (2008) (2018).

Art.299. De Servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

Art. 326. Dispone que en las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública.

El Plan de Desarrollo Nacional se encuentra dentro de la Constitución de la República del Ecuador citado anteriormente, el cual menciona los siguientes que forman parte del Plan Nacional de Desarrollo estimados en los periodos del 2017 al 2021.

Art. 280. El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Art. 293. La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

Como parte primordial en todo proyecto de investigación es importante tomar en cuenta su marco legal que permitirá sustentar el alcance de sus objetivos basados en la factibilidad, es por ello, que se tienen en cuenta como primera normativa a la Constitución de la República del Ecuador elaborada por la Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador entre los periodos 2007 al 2008, año donde se promulga dicha ley que tiene por función prevalecer sobre cualquier ordenamiento jurídico y mantener la conformidad de sus disposiciones en relación con la eficacia jurídica (Constitución de la República del Ecuador , 2018).

Ley Orgánica de Servicio Públicos (LOSEP) (2018)

Título V

De la Administración Técnica del Talento Humano

Capítulo 1: Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Públicos

Art. 53. Del Sistema Integrado de Desarrollo del talento Humano: Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

Art. 54. De su estructuración: El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas

de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

Capítulo 2: Del Subsistema de Planificación del Talento Humano

Art. 55. Del subsistema de planificación del talento humano: Es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente.

Art. 57.- De la creación de puestos: El Ministerio del Trabajo aprobará la creación de puestos a solicitud de la máxima autoridad de las instituciones del sector público determinadas en el artículo 3 de esta ley, a la cual se deberá adjuntar el informe de las unidades de administración de talento humano, previo el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas en los casos en que se afecte la masa salarial o no se cuente con los recursos necesarios.

Se exceptúan del proceso establecido en el inciso anterior los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, las universidades y escuelas politécnicas públicas y las entidades sometidas al ámbito de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Capítulo 4

Del Subsistema de Selección de Personal

Art. 63. Del subsistema de selección de personal: Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Art. 66. De los puestos vacantes: Para llenar los puestos vacantes se efectuará un concurso público de merecimientos y oposición, garantizando a las y los aspirantes su participación sin discriminación alguna conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, esta Ley y su Reglamento. Estos concursos deberán ser ejecutados por las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano.

En vista que el contexto de la investigación se enfoca en un servicio público otorgado por el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, se menciona la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) realizado por la Asamblea Nacional del Ecuador el cual tuvo su primer debate en el 2009, siendo aprobado en el siguiente año que tiene por función regular las actividades que ofrecen las empresas públicas, respetar los derechos de sus servidores públicos (LOSEP, 2018).

Código de Trabajo (2018)

Art. 11. Clasificación: El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y,
- e) Individual, de grupo o por equipo.

Art. 33. Jefe de equipo: El jefe elegido o reconocido por el equipo representará a los trabajadores que lo integren, como un gestor de negocios, pero necesitará autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Art. 34. Sustitución de trabajador: Si un trabajador dejare de pertenecer al equipo podrá ser sustituido por otro, previa aceptación del empleador.

Si el empleador pusiere auxiliar o ayudantes a disposición del equipo, no se los considerará miembros de éste.

Art. 34.3. Aporte a la Seguridad Social: El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que superen dicho porcentaje la pagará el empleador.

Solo el valor pagado al trabajador por concepto de remuneración se considerará gasto deducible para efectos del Impuesto a la Renta del empleador, cuando el aporte patronal lo cubra en su totalidad el Estado Central; más cuando el empleador pague al trabajador por concepto de remuneración un valor mayor a los dos salarios básicos unificados, se considerará gasto deducible a esta remuneración y a la diferencia de la aportación mencionada en el inciso anterior, únicamente cuando esta última la haya cubierto el empleador.

La presente Ley referente al Código de Trabajo fue creada por el General Alberto Enríquez Gallo reconocido como jefe supremo de la República del Ecuador en 1938 en conjunto con el Dr. Carlos Ayala Cabanilla reconocido como Ministro de Prevención Social y Trabajo, mismo tiene la función de legalizar los derechos, obligaciones y responsabilidades en las actividades laborales con el objetivo de regular y conservar las buenas relaciones entre empleado y empleador, a través de diferentes modalidades y condiciones de trabajo (Porrás, 2013) (Código de Trabajo, 2018).

Reglamento a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder Mercado (2017)

Art. 6. Abuso de poder de mercado: Las conductas de abuso de poder de mercado tipificadas en los artículos 9 y 10 de la Ley no serán susceptibles de exoneración alguna, la acción de Estado, de conformidad con el artículo 28 y siguientes de la Ley, se sustentará en el interés público y el buen vivir. Al abuso de poder de mercado en situación de dependencia económica le son aplicables los literales b) o c) del artículo 79 de la Ley; o, si no es posible determinar el volumen de negocios, los numerales 2 y 3 del mismo artículo; en función de la gravedad de la conducta y lo previsto en este reglamento, lo que será determinado por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado previo el respectivo procedimiento de investigación y sanción.

Art. 12. Control: A efectos del artículo 14 de la Ley, el control resultará de contratos, actos o cualquier otro medio que, teniendo en cuenta las circunstancias de hecho y de derecho, confieran la posibilidad de ejercer una influencia sustancial o determinante sobre una empresa u operador económico. El control podrá ser conjunto o exclusivo.

Art. 45. Integración: La Junta de Regulación estará integrada por la máxima autoridad del organismo nacional de planificación y desarrollo, quien la presidirá; por la máxima autoridad del ministerio encargado de la economía y finanzas; y por la máxima autoridad de ministerio encargado de las industrias y productividad.

Los integrantes de la Junta contarán con voz y voto. El Superintendente de Control del Poder de Mercado o su delegado no será integrante de la Junta de Regulación; pero participará en las sesiones en calidad de invitado, con voz informativa pero sin voto.

Las resoluciones, y demás decisiones de la Junta se aprobarán por mayoría de votos. En caso de no existir mayoría de votos la decisión se adoptará en el sentido en que haya votado el Presidente.

Los miembros de la Junta serán responsables de las resoluciones y decisiones de la Junta de Regulación de conformidad con el artículo 195 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado es aprobada por la Asamblea Nacional en conjunto con la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Función Legislativa en el año 2011, mismo tiene por función proteger la libre competencia para desarrollar diferentes actividades económicas en el mercado de una manera competitiva y eficiente que tiene por objetivo evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de las actividades económicas monopolistas que conllevan al exagerado poder de mercado (Ley de Mercado , 2017).

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2015)

Art. 4. Derechos del consumidor: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios,

especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

Art. 5. Obligaciones del consumidor: Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 17. Obligaciones del Proveedor: Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue publicada en el 2015 y diseñada en conjunto por la Asamblea Nacional, misma tiene el objetivo de esta ley es poder normalizar las relaciones de compra venta entre el cliente y proveedor, además de proteger los derechos, responsabilidades y obligaciones según sea el caso del proveedor o cliente, de modo que se conserve la equidad y la seguridad jurídica (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2015).

Ley de Seguridad Social (2018)

Art. 2. Sujetos de protección: Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- A. El trabajador en relación de dependencia;
- B. El trabajador autónomo;
- C. El profesional en libre ejercicio;
- D. El administrador o patrono de un negocio;
- E. El dueño de una empresa unipersonal;
- F. El menor trabajador independiente;
- G. Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado; y,
- H. Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales.

Art. 3. Riesgos cubiertos: El Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa aplicable, de acuerdo a las características de la actividad realizada, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,

- e. Cesantía.
- f. Seguro de Desempleo.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es el responsable de la Ley de Seguridad Social, misma es reconocida como una empresa autónoma que participa dentro del sistema de seguridad social en el Ecuador desde su fundación que fue en el 2009, siendo esta una empresa de servicios y atención médica pública en el cual la Constitución de la República señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable y dirigido a todos los ciudadanos (Ley de Seguridad Social , 2018).

Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018)

Art. 2. Ámbito: Las disposiciones de esta Ley son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Las empresas públicas;
4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;
6. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; y,
8. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos.

Art. 16. De la vigencia en materia de trámites administrativos: Las regulaciones y requisitos aplicables a los trámites administrativos entrarán en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial. Las personas interesadas únicamente deberán cumplir con los requisitos y procedimientos que estaban vigentes al momento en que inició la gestión del trámite respectivo, aun cuando éstos hubieren sido reformados y el procedimiento aún no hubiere culminado.

Sin perjuicio de otros mecanismos de participación ciudadana, previo a la expedición de la normativa, la entidad responsable del trámite deberá publicar el proyecto normativo en su página web institucional, al menos durante una semana, y realizar una socialización del proyecto normativo y ponerlo a consideración de las y los administrados afectados con el fin de recibir comentarios u observaciones. Para el efecto, la entidad deberá indicar los plazos y mecanismos a través de los cuales se receptorán los aportes de la ciudadanía.

Art. 18. Obligaciones de las entidades públicas: Las entidades reguladas por esta Ley deberán cumplir, al menos, con las siguientes obligaciones:

1. Publicar la ubicación de sus oficinas y los horarios de atención de la entidad respectiva, tanto en sus instalaciones, como en la página web institucional.
2. Publicar el nombre, cargo, teléfono de contacto, y correo electrónico de las o los servidores públicos encargados de brindar información sobre trámites administrativos y asistir en su gestión, conforme lo dispuesto en el artículo 12 de esta Ley.
3. Las entidades reguladas por esta Ley que ofrezcan servicios en línea o redes sociales deberán publicar el horario de operación de sus sistemas en línea.
4. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, que permitan conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites de las y los interesados.

5. Implementar mecanismos, de preferencia, electrónicos, para la gestión de trámites administrativos, tales como la firma electrónica y cualquier otro que haga más eficiente la Administración Pública.

La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos fue aprobada por la Asamblea Nacional en el 2018, mismo es aplicado en la presente investigación ya que responde a la optimización de los trámites administrativos públicos, así también tiene el propósito de facilitar la interacción entre las personas administradas y el administrador. Además, se apoya sobre los principios de la eficiencia, eficacia y la calidad del servicio tomando en cuenta su estructura organizacional pública de manera centralizada y descentralizada (Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos , 2018).

2.3 Conceptualización de las Variables de Investigación

Variable independiente: Estructura Organizacional

Según Chianea y García (2020) indican que la estructura organizacional es el sistema formal que permite a los administradores dividir el trabajo, coordinar las actividades, delegar funciones, responsabilidades y autoridad para liderar un grupo de trabajo de modo que, su propósito sea cumplir con las metas y objetivos organizacionales. Bajo este criterio, la estructura organizacional es la base fundamental de toda empresa.

La estructura organizacional como variable independiente de la presente investigación es el elemento que ha ocasionado varias complicaciones relacionadas a las funciones administrativas de la empresa pública del Registro de la Propiedad en el Cantón Salitre, mismo ha causado problemas como la inseguridad sobre la unidad mando, ineficiencia en la comunicación, falta de creatividad, incumplimiento de las tareas, información perdida durante los procesos administrativos y su distorsión.

Variable Dependiente: Funciones Administrativas

Para Nadales (2018) las funciones administrativas son aquellas actividades o tareas asignadas a los diferentes colaboradores que con un trabajo en conjunto trata de crear un puente entre la situación actual de la empresa y su situación futura deseable, esto se lleva a cabo a través, del proceso administrativo basadas en la planificación, coordinación, dirección y control.

Como parte de la investigación también se cuenta con las funciones administrativas como variable dependiente, el cual ha identificado consecuencias que afectan al Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, entre estas se encuentran los atrasos en la entrega de la documentación, errores en las tareas e informes, afectación de la productividad, incomodidad en el ambiente laboral, baja eficiencia en la toma de decisiones y esto conlleva también a no optimizar el tiempo de trabajo.

2.4 Glosario de términos

Administración Pública

La Administración Pública es la disciplina autónoma y específica con respecto a otras ya constituidas y con amplia aceptación, como la Ciencia Económica, la Ciencia Política, el Derecho, la Teoría de la Organización y la Teoría Administrativa. (Gómez, 2016, p. 3)

Delegar

Es la distribución de las actividades o tareas para lograr un trabajo eficiente, puesto que los procesos que se llevan a cabo en una empresa no son coordinados para que una sola persona se encargue de ellos, la sobrecarga de trabajos puede generar improductividad hasta llegar a un declive acelerado de las actividades económicas (Bastidas , 2018).

Derecho Administrativo

Regula un sector de la actividad estatal y de los entes no estatales que actúan en ejercicio de la función administrativa, por autorización o delegación estatal, se lo ubica como una rama del derecho público que proyecta en el plano existencial los principios axiológicos del derecho político y los principios normativos primarios (Álvarez L. , 2019, p. 33).

Dirección

“Es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación” (Mendoza, Delgado , García , & Barreiro , 2018, p. 230).

Distribución o división del trabajo

Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: La primera; (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización) que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud. (Mendoza, Delgado , García , & Barreiro , 2018, p. 230)

Estructura Organizacional

“Es la división de actividades que se desarrollan en una empresa, las cuales son agrupadas en áreas o departamentos su objetivo principal es organizar las tareas para cumplirlas con facilidad y obtener los objetivos perseguidos por la organización” (Franco, A., e Ibarra, M., 2017, p. 18).

Función administrativa

Es la expresión del poder público que no constituye ninguna de las otras funciones estatales —legislativa, jurisdiccional, de control, electoral— y que a través de sus titulares —el Estado o de los particulares— tiene la tarea de realizar los cometidos estatales, por medio de múltiples y

diversas actividades que implican la ejecución de la ley en sentido amplio. (Álvarez L. , 2019, p. 16)

Funcionarios o servidores Públicos

Al igual que cualquier empresa que lleva por trabajo un conjunto de actividades o transacciones financieras necesita de colaboradores que puedan ser parte de su equipo de trabajo, tomando la responsabilidad de cumplir con un contrato establecido inicialmente entre empleado y empleador; así mismo las empresas públicas cuentan con un equipo de trabajo a quienes se lo reconoce como funcionarios públicos porque sus funciones se enfocan específicamente en servir y atender a la sociedad para su bienestar social (González , 2017).

Gestión Administrativa del sector Público

Es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado. (Mendoza, Delgado , García , & Barreiro , 2018, p. 207)

Integración

“Refleja lo que se conoce también como “cadena de valor” en las organizaciones ya que se determinan tres aspectos claves: La división del trabajo, la jerarquía o roles y la coordinación o reglas de trabajo entre las unidades” (Vinueza, 2019, p. 26). Esta puede darse de manera vertical u horizontal o diversificación.

Jerarquía

Se refiere a los niveles que puede tener la estructura organizacional que va desde los dueños de la empresa (accionistas), seguido por el nivel operativo, hasta el nivel de soporte. A mayor número de niveles

jerárquicos, la línea de mando será más larga, y las instrucciones que desciendan o asciendan necesitan de mayor tiempo por la línea de mando. (Bastidas , 2018, p. 18)

Organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Bastidas , 2018, p. 26).

Organización

“La organización, como función administrativa, define la distribución de funciones y actividades inherentes al plan. Como etapa del proceso administrativo es consecuente con la planificación” (Bastidas , 2018, p. 17).

Políticas Públicas

“Son guías para orientar la acción; criterios y lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización, estas son trazadas y aprobadas por los altos mandos” (Mendoza, Delgado , García , & Barreiro , 2018, p. 234).

Proceso administrativo

Por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único: forma un continuo inseparable, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indisolublemente unida con las demás y que además se dan de suyo simultáneamente (López, 2016).

Propiedad Inmueble

La propiedad en un concepto empresarial-organizacional hace referencia a los activos o pertenencias a favor del mismo, por su parte, en el caso de

las personas naturales o usuario del Registro de la Propiedad considerar propiedad inmueble al patrimonio familiar que esperan tener después de haber realizado los tramites respectivos y poder gozar de ello (Alcaldía de Salitre , 2020).

Registro de la Propiedad

En un Organismo del sector Público Municipal que se encarga de apoyar ampliamente a la transparencia, eficiencia, y eficacia del ejercicio de las competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM), específicamente en las tareas dirigidas a los permisos y constitución de viviendas en un sitio establecido (González , 2017).

Sector Público

En el sector público, los intereses generales son que los funcionarios públicos deben satisfacer el beneficio público siendo equitativo en el manejo correcto de los recursos públicos, la alta dirección y los funcionarios de todos los niveles tienen que estar involucrados en este proceso para resolver los riesgos y poder proporcionar seguridad razonable en el logro de la misión institucional. (Mendoza, Delgado , García , & Barreiro , 2018, p. 235)

Toma de decisiones

“Expresa una idea del nivel de delegación para favorecer la participación” (Vinuesa, 2019, p. 36). En otras palabras, es una idea que se expresa sobre un fundamento científico y relacionado a un tema en específico, este es realizado de acuerdo a la necesidad y determinado según el nivel jerárquico.

Unidad de mando

“Se refiere cuando existe un solo jefe superior frente a sus subordinados lo que facilitará que ese trabajador tenga la claridad y responsabilidad de cumplir con sus funciones” (Bastidas , 2018, p. 19).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Presentación de la Empresa

El Registro de la Propiedad del Cantón Salitre es una empresa pública adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salitre, ubicada en el centro de la provincia del Guayas y su cantón es conocido también como La Capital Montubia del Ecuador. El mismo tiene por objeto la inscripción de títulos de propiedad y el registro de todos los activos mercantiles para garantizar la transparencia y la seguridad jurídica, mediante todo el proceso y parámetros que se establecen para su correcta inscripción (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información , 2020).

Por su parte, en el registro oficial número 211, publicada en enero del 2018, el presidente Lenin Moreno genera la ordenanza municipal para el GADM de Salitre, el cual indica que regula la información de los catastros prediales urbanos y rurales, su determinación, administración y recaudación del impuesto a los predios urbanos (Derechos Ecuador, 2018). El Registro de la Propiedad es una empresa pública con un diseño organizacional descentralizado, lo cual alude al sentido de pertenencia de las actividades administrativas que tienen la empresa como una organización aparte, pero no desvinculada del GADM de Salitre.



Figura 2. Presentación de la Empresa
Fuente: Datos del GADM Cantón Salitre

Nombre completo

Razón social: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre

RUC: 0960005880001

Representante legal: Alfaro Mieles Julio Olmedo

Fecha de aprobación y constitución legal mediante resolución

08 de diciembre de 1959

Última actualización: 22 de mayo de 2019

Objeto social

Determinar y regular la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad del cantón Salitre, además de:

1. Regular la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salitre.
2. Promover la interrelación técnica e interconexión entre el registro Municipal de la propiedad y el catastro institucional.
3. Reconocer y garantizar a los ciudadanos del cantón el acceso efectivo al servicio de Registro Municipal de la Propiedad.
4. Promover la prestación del servicio público registral municipal de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato.
5. Incorporar a la administración municipal el registro de la Propiedad del cantón.
6. Reconocer al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.
7. Establecer las tarifas por los servicios municipales del registro.

Misión Institucional

Registrar y certificar oportunamente los títulos de propiedades de los predios del Cantón Salitre, así también los de actos mercantiles.

Garantizando la seguridad jurídica inmobiliaria, generando información veraz y oportuna al usuario sobre los títulos de dominios requeridos mediante los parámetros establecidos por la autoridad nominadora, y bajo las competencias conferidas por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD).

Visión Institucional

Para el año 2020 ser una entidad eficiente y eficaz en la entrega de nuestros servicios registrales, reduciendo los tiempos de entrega de documentación a 3 días laborales para inscripción de escrituras y 30 minutos en el caso de los certificados de propiedad con historia de dominio. Trabajando bajo esquemas entrelazados con el catastro del GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SALITRE, para brindar a la ciudadanía Salitreña una información completa, habiendo impulsado así la visión desde el proceso mismo de transición del anterior Registro de la Propiedad al sector público.

Valores institucionales

- Transparencia
- Solidaridad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Colaboración

Estructura Organizacional

Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre

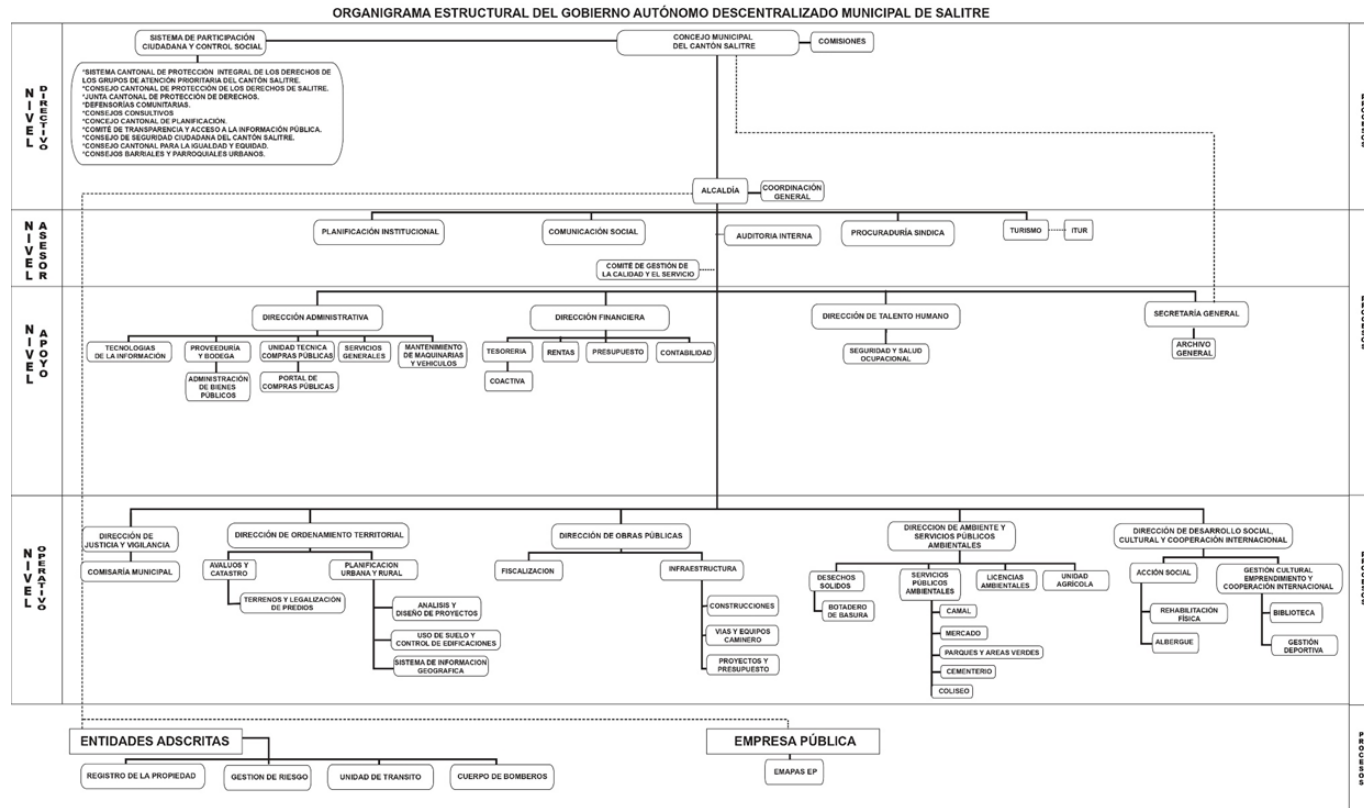


Figura 3. Estructura Organizacional del GADM Salitre

Fuente: Datos del GADM Cantón Salitre

Organigrama estructural del Registro de la Propiedad de Salitre

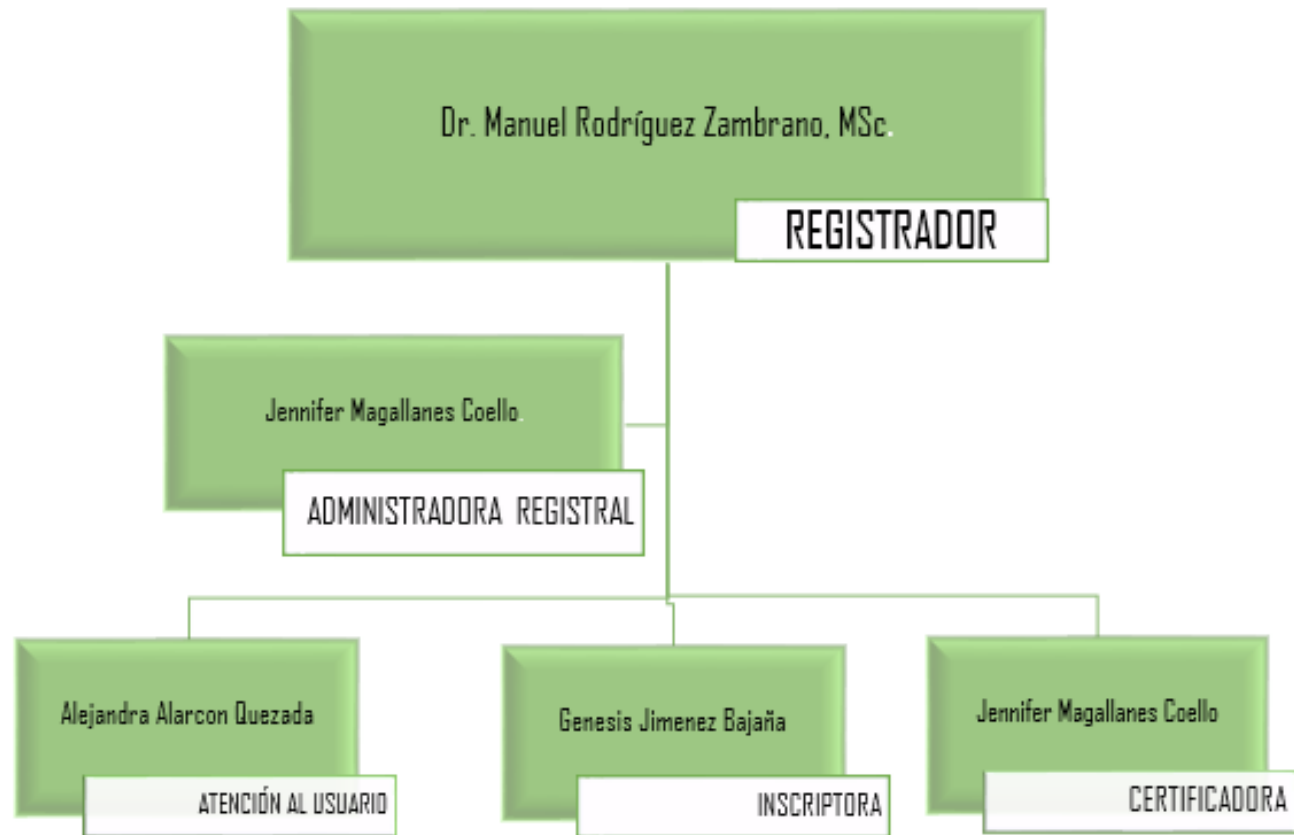


Figura 4. Estructura Organizacional del Registro de la Propiedad
Fuente: Datos del GADM Cantón Salitre

Plantilla de trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salitre

1	ACEBO PATIÑO LUPER LEANDRO	CONCEJO MUNICIPAL
2	ACOSTA ACOSTA KLEBER OSWALDO	PEON DE BARRIDO
3	AGUILAR VILLAMAR GEORGE LUIS	INSPECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
4	AGUIRRE SEGURA FALUSTO ILER	GUARDIA
5	ALARCON DE LA CRUZ MERCEDES HERLINDA	SUPERVISOR DE PROMOTORES
6	ALARCON HERRERA LUIS ALBERTO	PEON DE BARRIDO
7	ALARCON MEDRANO CESAR NAPOLEON	PROCURADOR SINDICO
8	ALARCON QUEZADA GENESIS ALEJANDRA	OFICINISTA REGISTRO DE LA PROPIEDAD
9	ALARCON SANCHEZ PEDRO ROLANDO	CHOFER VOLG 2
10	ALAVA ESPINOZA EFREN DE JESUS	GUARDIA
11	ALAVA VARGAS LEONSO GUMERCINDO	CHOFER DE MOTONIVELADORA
12	ALFARO MIELES JULIO OLMEDO	ALCALDIA
13	ALMEIDA BARCO MICHAEL ANTONIO	PEON DE AA PP
14	ALMEIDA PINTO OTTO JAVIERLY	CHOFER TRACTOR AGRICOLA
15	ALMEIDA ROMERO JULIA GERMANIA	PROMOTOR DE MONITOREO Y EVENTOS ADVERSOS
16	ALVARADO INIGUEZ MARTHA LEONELA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
17	ALVARADO SALAZAR MAXIMO ASCENCIO	AYUDANTE DE CUADRILLA
18	ALVARADO VALERO AROLD O ANTONIO	CUADRILLA-ALBAÑIL
19	ANDRADE BURGOS JOSUE ALFONSO	OFICINISTA
20	ARANA VILLAMAR KAREN ESTHER	ANALISTA FINANCIERA
21	ARAUJO NAVAS SEGUNDO RAIMUNDO	GUARDIA
22	ARELLANO OCHOA DIANA GABRIELA	DIRECTORA DE TALENTO HUMANO
23	AREVALO FRANCO JOSE GREGORIO DEL ROSARIO	POLICIA MUNICIPAL
24	AREVALO SESME GALO JAVIER	POLICIA MUNICIPAL
25	ARTEAGA MORA GEORGE EDUARDO	AUXILIAR DE MECANICA
26	ARREAGA CARBO CARMEN JAZMIN	COMUNICADOR DE PRENSA Y PUBLICIDAD
27	ARREAGA CASQUETE JOSE ALEJANDRO	JEFE DE MATRICULACION
28	ARREAGA PEREZ EUGENIO JONATHAN	CONSERJE
29	ARREAGA SUAREZ JULIO GUSTAVO	CONSERJE
30	ARREAGA TAPIA VICENTE OSWALDO	GUARDIA PARQUE AUROMOTOR
31	ARREAGA VELASQUEZ BELLY DAYANA	OFICINISTA DE LA DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL Y CULTURAL
32	ARREAGA WONG CARLOS JOHN	PEON DE BARRIDO
33	ARREAGA ZAMORA JENIFFER LILIBETH	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
34	ARRIAGA SALAVARRIA JAIME ANTONIO	CUADRILLA-ALBAÑIL
35	ARZUBE AGUILERA EDILMA MARIA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
36	AVELLAN QUINTO MARCOS OSWALDO	ALBAÑIL
37	AVILES CHRIGUAYA WENDY YOMAYRA	OFICINISTA
38	AYALA FERNANDEZ MARY CRISTINA	ASISTENTE DE COMUNICACION SOCIAL

39	BAJAÑA LEON ANGIE PAMELA	ANALISTA DE COTIZACIONES
40	BAJAÑA OCHOA FELIX EDUARDO	CHOFER
41	BARAHONA COELLO DANY COLON	POLICIA MUNICIPAL
42	BARAHONA COELLO TOBY DOUGLAS	ASISTENTE DE AVALUOS Y CATASTRO
43	BARCO NIETO LEONARDO ARGENDY	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
44	BARRIGA DUARTE WALTER ALCIDES	COORDINADOR DE GESTION DE RIESGO
45	BARZOLA JIMENEZ FREDDY ALEJANDRO	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
46	BARZOLA OCHOA GISSELA ISABEL	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
47	BASURTO BAJAÑA BELKISS ANABELLY	OFICINISTA
48	BASURTO JIMENEZ CARLOS EDUARDO	GUARDIA
49	BAZAN FRANCO LEYDI YAMILEX	OFICINISTA DE LA JUNTA DE PROTECCION DE DERECHOS
50	BAZURTO DICADO DOLORES MARIA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
51	BEDOR JIMENEZ RUFFO ALEJANDRO	CADENERO
52	BERMEO OSORIO RANDOL RICAR	GUARDIAN DEL CANCHON
53	BERMEO OSORIO RODRIGO WLADIMIR	PROMOTOR SOCIAL
54	BOHORQUEZ TOMALA LUIS VICENTE	ALBAÑIL
55	BORJA BENAVIDES HILARIO OSWALDO	OPERADOR DE EQUIPO CAMINERO
56	BRAVO MOREIRA JOSE LEONARDO	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
57	BRAVO ORTEGA ROSA ELVIRA	ASISTENTE DE PLANIFICACION URBANA
58	BRAVO SALAVARRIA TOMAS AGUSTIN	POLICIA MUNICIPAL
59	BRIONES AURIA ANGEL CECILIO	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
60	BRITO MARTINEZ JOSE LUIS	GUARDIA
61	BRITO TOMALA ELSA ELIZABETH	CONSERJE
62	BRITO TOMALA INGRID PILAR	PROMOTORA
63	BUENO ARREAGA JACINTO ROBERTO	AUXILIAR DE MECANICA
64	BUENO BAZURTO NARCISA DE JESUS	CONSERJE DE MERCADO
65	BUENO CANALES ROBERTO HORACIO	AULIAR DE MECANICA
66	BUENO VERA EDWIN JAMIL	PROMOTOR DEPORTIVO
67	BURGOS QUIJUE ARTEMIO FELICIANO	SUB PROCURADOR
68	CABRERA FRANCO NICOLAS ROBERT	JARDINERO
69	CALDERON AGUIRRE WILSON EFREN	PROMOTOR SOCIAL
70	CAMPOS CALLE EFREN CLEVER	OPERADOR DE EQUIPO CAMINERO
71	CANDELARIO ALVARADO ANGEL VICENTE	PEON DE BARRIDO. VERNAZA

72	CANDELARIO BARCO AGENCIO FERMIN	PEON DE BARRIDO
73	CANDELARIO BRIONES KLEBER FERNANDO	GUARDIA
74	CANDELARIO MARTINEZ JUNIOR GERIMA	COORDINADOR GENERAL
75	CANDELARIO MORENO DANNY EDUARDO	ADMINISTRADOR DE CEMENTERIO
76	CANDELARIO MORENO DAYSI NARCISA	SUPERVISORA DE PROMOTORES
77	CANDELARIO OCHOA BLANCA VENANCIA	SUPERVISOR DE BIBLIOTECA
78	CANO ACOSTA RUBEN ADALBERTO	PEON DE BARRIDO
79	CAMPOVERDE HERRERA DIANA LISBETH	ASISTENTE
80	CARBO MUÑOZ PAOLA YADIRA	COMISARIO MUNICIPAL
81	CARLOS VILLAMAR JUSTINA COLOMBIA	PEON DE BARRIDO
82	CARPIO ALVARADO IRMA MERCEDES	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
83	CARPIO JIMENEZ SANTIAGO ERASMO	GUARDIA
84	CARPIO PILALO DENNIS VICENTE	OFICINISTA
85	CARPIO PILALO PASTORA MARIA	COORDINADORA DE COMUNICACION SOCIAL
86	CARPIO SOTOMAYOR PLUTARCO OLMEDO	INSPECTOR SOBRESTANTE
87	CARRIEL VERA WILLIAM ANTONIO	POLICIA MUNICIPAL
88	CASQUETE BAZURTO JOSE LUIS	CUADRILLA-ALBAÑILES
89	CASQUETE MURIEL LUIS MANUEL	PEON DE BARRIDO
90	CASQUETE VERGARA MARIO ALBERTO	GUARDIA
91	CASSOLA ESPINOZA JUANA ROSARIO	SERVIDORA PUBLICA DE APOYO I
92	CASTELLANO OBANDO PEDRO	CHOFER DE VOLQUETA
93	CASTRO CASTRO BARTOLO JACINTO	OBRAERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
94	CASTRO NAVARRO ANGEL CRISTHAN	PROMOTOR SOCIAL
95	CASTRO VERA MARIA FERNANDA	OFICINISTA
96	CERCADO FREIRE ALDO STALIN	GUARDIA
97	CERCADO QUINTO FRANKLIN ANTONIO	PROMOTOR DE DEPORTE
98	CEREZO QUINTO JUNIOR FERNANDO	RECAUDADOR
99	CEVALLOS HERRERA CARLA MARIELA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
100	CEVALLOS JIMENEZ DIXON ROBERTO	AUXILIAR DE MECANICA
101	CEVALLOS JIMENEZ EDDY GIOVANNY	SOLDADOR
102	CEVALLOS JIMENEZ NESTOR HUMBERTO	GUARDIA DE SEGURIDAD DEL MERCADO DE ABASTOS, TERMINAL TERRESTRE Y
103	CEVALLOS SILVA ALBERTO JUSTINO	CHOFER
104	CHAVEZ AVILES CRISTINA ARACELY	POLICIA MUNICIPAL
105	DICAO BRIONES RONALD RICARDO	ATENCION AL USUARIO
106	CHAVEZ ESPINOZA ANDRES FIDEL	PEON DE BARRIDO
107	CHAVEZ ESPINOZA SEGUNDO FIDEL	COORDINADOR DE GESTION CULTURAL Y EMPRENDIMIENTO (E)
108	CHAVEZ LEON EDGAR FRANCISCO	OPER. MINIBOCAT
109	CHAVEZ LEON LUIS ALFREDO	PROMOTOR DE DEPORTE
110	CHAVEZ MORA ANGEL FIDEL	GUARDIA
111	COBEÑA RIZZO MANUEL ARTURO	OPERADOR DE EXCAVADORA

112	COELLO BAJAÑA ESTUARDO PERFECTO	AYUDANTE DE BODEGA
113	COELLO BAJAÑA PATRICIO ALBERTO	SECRETARIO GENERAL
114	COELLO FRANCO MARCELO SEGUNDO	PEON DE BARRIDO
115	COELLO GUERRERO DALIA ITALIA	OFICINISTA DEPARTAMENTAL
116	COELLO RUIZ NICOLAS ISAIAS	POLICIA MUNICIPAL
117	CONTRERAS BURGOS MANUEL ANGSON	DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y COOPERACION
118	CORDOVA SOTOMAYOR CELESTE CONCEPCION	OFICINISTA
119	CORNEJO ESPINOZA MORIS CALIXTO	GUARDIA
120	CORNEJO ESPINOZA RICHARD WASHINGTON	GUARDIA
121	CORTEZ IZQUIERDO ORLY STALIN	NOTIFICADOR
122	DELGADO VELEZ ROSA ELIZABETH	TECNICO DE EVALUACION DE PROCESOS
123	DOYLET ROBLES ROMINA STHER	CONSERJE
124	DOYLET SUAREZ CARLOS FRANCISCO	AYUDANTE DE EQUIPO CAMINERO
125	DOYLET SUAREZ MARLON EDUARDO	PROMOTOR SOCIAL
126	DROUET GOMEZ INGRID LISBETH	OFICINISTA
127	DROUET LEON FRANCISCO GELACIO	ASISTENTE
128	ECHEVERRIA MEJIA JOSE RAMON	RESCATISTA
129	ECHEVERRIA RONQUILLO ROBERTO ANIBAL	PEON DE BARRIDO
130	ERAZO CRUZ ROBERTO ANTONIO	CHOFER
131	ESPINOZA ALARCON LEON YURI	OFICINISTA
132	ESPINOZA ALMEIDA LEON ALBERTO	PEON DE BARRIDO
133	ESPINOZA BRAVO JAIME OSWALDO	CONSERJE
134	ESPINOZA BURGOS NIXON RUBEN	CHOFER TRACTOR AGRICOLA
135	ESPINOZA LOOR MANUEL DE JESUS	FAENADOR
136	ESPINOZA SANCHEZ CESAR JOSE	CHOFER
137	ESPINOZA SUAREZ NURY AZUCENA	POLICIA MUNICIPAL
138	ESTEVES QUINTO CARLOS JULIO	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS
139	FERNANDEZ ESPINOZA JOSE VICENTE	PEON DE BARRIDO
140	FLORES CORTEZ LUIS JOSE	ADMINISTRADOR DE CEMENTERIO VERNAZA
141	FRANCO MENDOZA ANGEL FRANCISCO	GUARDIA
142	FRANCO NARANJO MELISSA BELEN	OFICINISTA

143	FRANCO PITA DIOGENES ALBERTO	OPERADOR DE CAMAL
144	FRANCO PITA FREDDY GAUDENCIO	GUARDIA
145	FRANCO VERA JUAN TEODULFO	PEON DE BARRIDO
146	FREIRE BRIONES PEDRO SEGUNDO	ADMINISTRADOR DEL COLISEO
147	FREIRE JIMENEZ ALEXANDRA MARISOL	OFICINISTA DE MERCADO MUNICIPAL
148	FREIRE JIMENEZ ROSA YOVANNA	ASISTENTE DE ALCALDIA
149	FREIRE LOPEZ MANUEL	JORNALERO DE BARRIDO
150	FREIRE MACIAS ROMMEL DIOGENES	PINTOR DE SERIGRAFIA
151	FREIRE MIÑO JORGE BOLIVAR	ADMINISTRADOR CAMAL VERNAZA
152	FREIRE OSORIO ANA LUISA	ASISTENTE DE ALCALDIA
153	FREIRE RUIZ DIEGO LUIS	AUXILIAR DE MECANICA
154	FREIRE VERA VICTOR ARMANDO	OFICIAL DE RECOLECTOR
155	FREIRE VILLAMAR GILBERTO ALEJANDRO	ASISTENTE MANTENIMIENTO
156	GALLARDO AVILES HAMINTON OSWALDO	POLICIA MUNICIPAL
157	GAMBOA RAMOS KARLA VIVIANA	AUXILIAR DE OFICINA
158	GARCIA SALAVARRIA JEFFERSON ALEXANDER	PROMOTOR CULTURAL
159	GONZALEZ JIMENEZ MARIA ELENA	PEON DE BARRIDO
160	GUAMAN HDALGO YESENIA ISABEL	ADMINISTRADORA DE BIENES (E)
161	GUZMAN CASQUETE HUMBERTO GERMAN	MECANICO
162	HARO GARCIA VLADIMIR SANTIAGO	SUPERVISOR UNIDAD AGRICOLA MUNICIPAL
163	HARO ORELLANA ANDREA MARITZA	AUXILIAR OFICINISTA DE AVALUOS Y CATASTRO
164	HARO RAMIREZ ANDERSON FRANCISCO	TECNICO DE COMPRAS PUBLICAS
165	HERMENEJILDO RUEGL OMAR ANTONIO	PEON DE BARRIDO
166	HERRERA ACOSTA CLEMENTE ELIAS	GUARDIA
167	HERRERA ACOSTA GALO URCISINO	CONTROL DE EQUIPOS CAMINEROS
168	HERRERA PLUSAS MARIUXI BETHSABE	COORDINADORA DE PROVEEDURIA Y BODEGA
169	HUACON RUIZ MARIA FERNANDA	ASISTENTE
170	HUANCAYO MACIAS NARCISA DE JESUS	AUXILIAR DE OFICINA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS MUNICIPAL
171	INTRIAGO ZAMBRANO ELVIS HERNAN	FISCALIZADOR DE OBRAS
172	JAIME MENDOZA JORGE ANDRES	DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS
173	JIMENEZ AVILES ESTUARDO ELIZARDO	COORDINADOR DE DESECHOS SOLIDOS
174	JIMENEZ BAJAÑA GENESIS YARITZA	OFICINISTA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
175	JIMENEZ BAZURTO HUGO ALBERTO	GUARDIA
176	JIMENEZ FREIRE MILTON ALCIDE	JORNALERO DE RECOLECCION
177	JIMENEZ GARCIA SHIRLEY JESSENA	TESORERA
178	JIMENEZ HERRERA CLARA LUCIA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
179	JIMENEZ JIMENEZ HENRY STALIN	AUXILIAR DE TERAPISTA
180	JIMENEZ MENDEZ MERCEDES DEL ROCIO	POLICIA MUNICIPAL
181	JIMENEZ MERELO LUIS VICENTE	OPERADOR DE CAMAL

182	JIMENEZ MONCADA CLEMENTE BELISARIO	JARDINERO
183	JIMENEZ OSORIO ANLLY MARIUXI	CAJERO DE VENTANILLA
184	JIMENEZ RUIZ SANDRA LISSETTE	DIGITADORA
185	JIMENEZ SAN LUCAS JOSE RAFAEL	OFICIAL DE CUADRILLA
186	JIMENEZ SILVA ELY NATANAEL	AUXILIAR DE MECANICA
187	JIMENEZ SILVA LEVI AGAPITO	CONCEJAL URBANO
188	JIMENEZ SUDARIO JUAN CARLOS	CHOFER
189	JIMENEZ VERA EDGAR ORLANDO	GUARDIA
190	LAGO CANDELARIO JULIO ANTONIO	CHOFER
191	LAGO MORA HERMES ANDRES	ADMINISTRADOR DEL MERCADO DE VERNAZA
192	LAMILLA CANDELARIO LUIS ISRAEL	SUPERVISOR DE CAJA Y RECAUDACION
193	LAMILLA MORENO LEONEL ALEJANDRO	SOLDADOR
194	LEON BAQUERIZO NESTOR ALEJANDRO	OPERADOR DE CAMAL
195	LEON CASTRO WILLIAM ARGENIS	OPERADOR DE RODILLO
196	LEON CORNEJO DIGNA ANGELICA	CONSERJE
197	LEON HERNANDEZ MINDRY DEL CARMEN	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
198	LEON HUACON EDISON ANTONIO	MECANICO
199	LEON LEON WILSON GRIMALDO	TECNICO DE AREAS VERDES
200	LEON MARQUEZ GERTRUDIS MARIA	DIGITADORA
201	LEON MARTINEZ WALTER KLEBER	FAENADOR
202	LEON MORAN CINTHIA VANESSA	ANALISTA CONTABLE 2
203	LEON MURIEL JORGE ANTONIO	PEON DE BARRIDO
204	LEON OSORIO SEGUNDO MANUEL	GUARDIA
205	LEON QUINTO MARIO DONALD	PROMOTOR GESTION DE RIESGO
206	LEON SALAVARRIA SHIRLEY GISSELLA	ASISTENTE DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA
207	LEON SALAVARRIA KEVIN BILLY	IMPRONTADOR
208	LEON VERA JORGE GONZALO	COORDINADOR DE AVALUOS Y CATASTRO
209	LOPEZ RODRIGUEZ ANTONIO ELISEO	PEON DE BARRIDO
210	MACIAS CORNEJO CARLOS GABRIEL	CONSERJE DE MERCADO
211	MACIAS FRANCO JUAN CARLOS	COORDINADOR DE LA ESCUELA DEPORTIVA
212	MAGALLANES COELLO JENNIFER KATHERINE	ADMINISTRADORA REGISTRAL
213	MAGALLANES RONQUILLO HENRY PATRICIO	DIRECTOR DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

214	MAIGON VILLEGAS PRISCILA DEL GARMEN	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
215	MALDONADO FREIRE JORGE ALFREDO	PROMOTOR DE PREPARACION Y RESPUESTA- RIESGO
216	MALDONADO QUINTO WILMER OSWALDO	AUXILIAR DE OFICINA
217	MARQUEZ SILVA ALVIN LUDENDOL	PEON DE BARRIDO
218	MARTINEZ MARQUEZ JEFFERSON NARCISO	CHOFER
219	MARTINEZ VERA ANGEL JAVIER	RESCATISTA
220	MARTINEZ VERA CARLOS EDUARDO	INSPECTOR DE OBRAS PUBLICAS
221	MENDOZA PIMENTEL BRENDA ANGELICA	DIRECTOR DE AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS AMBIENTALES
222	MERA CASTAÑEDA FRANCISCO JAVIER	MEDICO FISIOTERAPEUTA
223	MEZA JURADO ESTENIO JOEL	GUARDIA
224	MEZA SILVA DIMAS KLEBER	INSPECTOR DE HIGIENE MUNICIPAL
225	MIÑO LITARDO MELANI VERÓNICA	OFICINISTA
226	MIRANDA CANALES JAHAIRA LEONELA	CONSERJE
227	MONCADA BAZAN JORGE MANUEL	ADMINISTRADOR DEL CEMENTERIO VICTORIA
228	MONCADA TORRES CARLOS ALBERTO	CHOFER
229	MONCADA VARAS PEDRO OSWALDO	PEON DE AREAS VERDES
230	MONSERRATE SANCHEZ KATHERINE YOLENNY	OFICINISTA
231	MORA CANDELARIO NERY FRANCISCO	MECANICO
232	MORA COELLO AGUSTIN RENE	CHOFER INSPECTOR
233	MORA LLERENA MARGARITA BARBARA	POLICÍA MUNICIPAL
234	MORA LLERENA RAUL	CADENERO
235	MORA VERA REINADO ALEJANDRO	PROMOTOR DE DEPORTES
236	MORALES AGUIRRE INSGRI ELIZABETH	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
237	MORALES CORNEJO FELIX LUDGARDO	PEON DE BARRIDO
238	MORAN JARAMILLO FELIX ANDRES	PEON DE BARRIDO
239	MORAN MARQUEZ STALIN DAVID	DIGITADOR
240	MORÁN VERGARA MAGNO DAVID	CHOFER
241	MORAN VERGARA WALTER GASTON	OPERADOR DEL BOBCAT
242	MORANTE PIZA FRANCISCO ISIDORO	OBROERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
243	MOREIRA PACHECO FRANCISCO JACINTO	OBROERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
244	MORENO PEREZ HOGBEL TYRONE	CONCEJO MUNICIPAL
245	MOSQUERA ARIAS JOFFRE RAFAEL	INSP SOB
246	MOSQUERA TOVAR MANUEL ALBERTO	SUPERVISOR DE PROMOTORES
247	MUÑOZ COELLO ROSALBA DEL PILAR	ANALISTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
248	MUÑOZ DOYLETE JAZMIN ANNABEL	DIRECTORA FINANCIERA
249	MUÑOZ RIZZO EDITH NARCISA	ADMINISTRADORA ALBERGUE MUNICIPAL
250	MUÑOZ SUAREZ FELIX ALEJANDRO	CAJERO DE VENTANILLA
251	MURIEL GOMEZ JUAN ALBERTO	GUARDIAN DE CANCHON
252	MURIEL ZAMORA JUAN ANTONIO	POLICÍA MUNICIPAL

253	MURILLO FREIRE THONY FRANCISCO	AUXILIAR DE MECÁNICA
254	NARANJO JIMENEZ ANTONIO VICENTE	GUARDIA
255	NOBOA OSORIO CARLOS GUILLERMO	OFICINISTA
256	OCHOA VILLAMAR ISIDRO TORCUATO	GUARDIA
257	ORLANDO SEMERÍA JORGE WASHINGTON	CONCEJO MUNICIPAL
258	OSORIO BRITO MIGUEL ANGEL	POLICÍA MUNICIPAL
259	OSORIO CHAVEZ JEFFERSON DOMINGO	OPERADOR DE CAMAL
260	OSORIO JIMENEZ TITO HUGO	PROMOTOR DE PRODUCTIVIDAD
261	OSORIO LEON FELIZ EUGENIO	PEON DE BARRIDO
262	OSORIO LOOR FELIPE ALEJANDRO	ASESOR DE ALCALDIA
263	OSORIO MARTINEZ ORLY CRUZ	PROMOTOR DE TERRENOS
264	OSORIO OCHOA FELIPE ARQUIMIDES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
265	OSORIO PALMA ELIO RAFAEL	PEON DE BARRIDO
266	OSORIO PIZA JONNY FAUSTINO	INSP SOB
267	OSORIO ROMERO ELIZABETH MARIA	PEON DE BARRIDO
268	OSORIO SAN LUCAS FREDDY ENRIQUE	CUADRILLA-ALBAÑILES
269	OSORIO VALERO MANUEL ALEXANDER	ADMINISTRADOR DEL COLISEO
270	PACHECO PONCE FREDDY WASHINGTON	AUXILIAR DE SUPERVISION
271	PALMA ARREAGA JULIA ERNESTINA	P/B-SAL
272	PALMA FREIRE FRECIA YOLANDA	OFICINISTA
273	PALMA GARCIA CARLOS LIVINGSTON	CONSERJE DE LA BIBLIOTECA DE VERNAZA
274	PALMA SALTOS MIGUEL OCTAVIO	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
275	PALMA VARAS JESSICA MARICELA	CONCEJO MUNICIPAL
276	PALMA VARAS SONIA MATILDE	RECAUDADOR
277	PARRALES QUINTO JANETH PATRICIA	PROMOTORA SOCIAL
278	PAREDES GUZMAN JOSE ALFREDO	OPER. RETROEXCAVADORA
279	PAVA DELGADO CESAR STALIN	TÉCNICO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
280	PAZMIÑO ESPINOZA MARIA DOLORES	ASISTENTE FINANCIERO
281	PEÑAFIEL SUAREZ JEFFERSON STALIN	CHOFER
282	PEÑARRIETA INTRIAGO LASTENIO AGUSTIN	OPERADOR DE RETROEXCAVADORA
283	PEREZ BRAVO OSCAR ALBERTO	CONTROLADOR DE EQUIPO CAMINERO
284	PEREZ ESPINOZA JANINA LISBETH	OFICINISTA DE PROCURADURÍA JURÍDICA

285	PEREZ GUIN VERONICA ANDREA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
286	PILALO SUDARIO VLADIMIR ALBERTO	ADMINISTRADOR DE MERCADO
287	PITA RAMIREZ CARLOS KLEBER	OPERADOR DE CAMAL
288	PIZA VERA MAURICIO ANTONIO	OBROERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
289	PLUAS VALDIVIESO RONNY DIONICIO	PEON DE BARRIDO
290	PONTON SANCHEZ FAUSTO VICENTE	PEON DE BARRIDO
291	QUINTO CANDELARIO ERNESTO CIRILO	CONTROL DE EQUIPO CAMINERO
292	QUINTO FRANCO WENDY CAROLINA	ADMINISTRADORA DEL PORTAL DE COMPRAS PUBLICAS ENCARGADA
293	QUINTO OCHOA JORGE ANDRES	AYUDANTE DE CUADRILLA
294	QUINTO PITA WASHINGTON LIBORIO	SUPERVISOR DE PROMOTORES
295	QUINTO RODRIGUEZ EXON JEOVANNY	SUPERVISOR DE HIGIENE
296	QUINTO RODRIGUEZ NIXON ROLANDO	SEGURIDAD DEL ALCALDE
297	QUINTO ROMAN ROBERT ARMANDO	GUARDIA
298	QUINTO SILVA EDWIN ALEXANDER	OFICINISTA
299	RENDON BAJAÑA JOSÉ VICENTE	CONCEJO MUNICIPAL
300	REYES MARTÍNEZ EUFRACIO IVAN	COORDINADOR DE RENTAS
301	REYES VARAS JIMMY RAFAEL	PEON DE BARRIDO
302	RIVAS BAZURTO ALEX FABIAN	PROMOTOR CULTURAL
303	RIZZO ALMEIDA CARLOS ALBERTO	GUARDIA
304	RIZZO FRANCO MARIUKI ILARIA	ANALISTA DE TALENTO HUMANO (E)
305	RIZZO NAZARENO MARLY MARLENE	PEON DE BARRIDO
306	RIZZO RIZZO DARWIN VICENTE	ATENCION AL USUARIO
307	RODRIGUEZ ALARCON MARIUKI JANINA	POLICÍA MUNICIPAL
308	RODRIGUEZ CARBO DANY OMAR	ADMINISTRADOR CAMAL JUNQUILLAL
309	RODRIGUEZ QUINTANA NARCISA DE JESUS	CONSERJE
310	RODRIGUEZ PALMA DIEGO MANUEL	MEDICO VETERINARIO
311	RODRIGUEZ ZAMBRANO MANUEL MARIANO	REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD
312	ROMAN RUIZ MARIA VICENTA	PROMOTORA SOCIAL
313	ROMERO BRAVO MARCOS UBALDO	PEON DE BARRIDO
314	ROMERO MORENO MAYDA ARACELY	ASISTENTE DE COACTIVA
315	ROMERO RUIZ MARIANA MARLENE	PROMOTOR CULTURAL
316	RON PALMA JANINA JAZMIN	POLICÍA MUNICIPAL
317	RONQUILLO AVELLAN DANIEL EDDU	PEON DE BARRIDO
318	RONQUILLO MARQUEZ KETTY DEL PILAR	OFICINISTA
319	RONQUILLO PAREDES CARLOS CESAR	GUARDIA
320	RONQUILLO TOMALA FELICIANO EVARISTO	POLICÍA MUNICIPAL
321	RONQUILLO TOMALA JORGE FELIX	PEON DE BARRIDO
322	RUGEL VASQUEZ CARLOS AMADO	GUARDIA
323	RUIZ ARTEAGA HERMES JAVIER	PROMOTOR DE TERRENOS Y LEGALIZACION

324	RUIZ HERRERA HECTOR ALCIDES	MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA CANTONAL
325	RUIZ MENDEZ ERNESTO EDGARDO	POLICIA MUNICIPAL
326	RUIZ RIVAS RUFO VICENTE	ASIST. AVALUOS Y CATASTRO
327	SALAVARRIA LEON MARINA DE JESUS	CONSERJE
328	SALAVARRIA PANCHANA OSWALDO GUILLERMO	OFICINISTA DEPARTAMENTAL
329	SALINAS FRANCO MICHELLE ALEJANDRA	AUXILIAR DE OFICINA
330	SALTOS JIMENEZ EDDIE FRANCISCO	INSPECTOR DE OBRAS
331	SALTOS RODRIGUEZ FRANKLIN ARMANDO	ANALISTA DE CONTABILIDAD 2
332	SALVADOR CABELLO FIDEL ANTHONY	ASISTENTE DE AVALUOS Y CATASTRO
333	SALVATIERRA LOOR ANGEL SEBASTIAN	PEON DE BARRIDO
334	SANCHEZ CANALES YELITZA DEL CARMEN	PROMOTOR SOCIAL
335	SANCHEZ CASTRO SOCRATES OMEGA	AUXILIAR DE TOPOGRAFIA
336	SANCHEZ LLERENA DIONICIO ANTONIO	PEON DE BARRIDO
337	SANCHEZ MACIAS RONALD RAUL	PROMOTOR SOCIAL
338	SANCHEZ MORALES MARCIAL HPOLITO	PEON DE BARRIDO
339	SANCHEZ QUINTO KENYA TATIANA	OFICINISTA
340	SANCHEZ ROBLES ENRIQUE GILBERTO	COORDINADOR DE TURISMO
341	SANCHEZ RUIZ LUZ MARIA	OFICINISTA
342	SANCHEZ RUIZ JONNY EDMUNDO	COORDINADOR DE ACCION SOCIAL
343	SANCHEZ SANCHEZ EDISON GILBERTO	OPERADOR 2 AA.PP
344	SANCHEZ VARGAS LILYAN LEONOR	PROMOTOR SOCIAL
345	SANCHEZ VENTURA JUAN ALEJANDRO	PEON DE BARRIDO
346	SANCHEZ VERA LARISSA PAOLA	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
347	SANTANA SANCHEZ GUILLERMO DEMESIO	GUARDIA
348	SARCOS SARCO GERARDO DE LA CRUZ	GUARDIA
349	SEGURA OSORIO AMPARO CECILIA	TECNICO DE GESTION AMBIENTAL
350	SILVA CRUZ ANGEL RUFINO	JORNALERO DE BARRIDO
351	SORIANO LOZANO LODY PIERINE	ASISTENTE ALCALDIA
352	SOSA MARTINEZ JORGE JAVIER	PEON DE BARRIDO
353	SOTOMAYOR SANCHEZ JINSOP FRANCISCO	MENSAJERO
354	SUAREZ RIVAS GALO	PEON DE BARRIDO PARROQ. VERNAZA
355	SUAREZ VELEZ ROBERT ALEJANDRO	PEON DE BARRIDO
356	SUAREZ ZAMORA PABLO RAFAEL	POLICIA MUNICIPAL
357	SUDARIO GALLARDO JORGE AMARILDO	SUPERVISOR DE SERVICIOS PUBLICOS
358	SUDARIO GOYA MARGARITA ALEXANDRA	CONTADORA
359	SUDARIO HARO CARLOS EDUARDO	OBRERO DE MANTENIMIENTO BOTADERO DE BASURA
360	SUDARIO JIMENEZ ALEXANDRA ABIGAIL	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
361	SUDARIO OSORIO HENRY DANNY	ASISTENTE DE TESORERIA
362	TERAN AGUILERA JORGE LUIS	ABOGADO DE TERRENOS Y LEGALIZACION DE PREDIOS
363	TILUANO ALAVA ANDRES ROLANDO	OPERADOR DE RODILLO
364	TOMALA MURIEL YANET DEL CARMEN	PEON DE BARRIDO DE SALITRE
365	TORRES RUIZ HUGO TYRON	AUXILIAR DE OFICINA
366	TORRES VERA SOLANGE ISAMAR	OFICINISTA
367	VALDIVIEZO ERRASURIS JULIO ENRIQUE	CHOFER
368	VALDIVIEZO OSORIO OSCAR EDUARDO	AGENTE DE TRANSITO
369	VALENCIA ESTUPIÑAN GUILLERMO ROSELVET	ANALISTA DE PROYECTOS SOCIALES
370	VALERO ALVARADO PAOLA GISELA	PROMOTOR SOCIAL
371	VALERO CASQUETE JAIME FRANCISCO	CADENERO
372	VALERO FRANCO EDDY ISMAEL	CONSERJE
373	VALERO TOMALA MARCOS ARNOLDO	OPERADOR DE CAMAL
374	VALERO VALERO FLAVIO ANTONIO	PEON DE BARRIDO
375	VALERO VILLAMAR KAREN CORINA	OFICINISTA
376	VALVERDE MORAN OLGA YOLANDA	PEON DE BARRIDO
377	VARAS ADRIAN GUSTAVO GABRIEL	WEB MASTER
378	VARAS CONTRERAS GLADYS SOFIA	MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA CANTONAL
379	VARAS RIVERA INES MARITZA	POLICIA MUNICIPAL
380	VARGAS BRIONES JORGE TEODORO	ELECTROMECANICO
381	VARGAS MARTINEZ VICTOR ELIAS	OPERADOR DE CAMAL
382	VASQUEZ CASTRO CARLOS ANTONIO	DIRECTOR DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL
383	VASQUEZ SESME CARLOS MEDARDO	OPERADOR DE EQUIPO CAMINERO
384	VELA LOPEZ MILDRED JAZMIN	ASISTENTE DE OBRAS PUBLICAS
385	VELIZ MARQUEZ EDDY LEONARDO	PROMOTOR SOCIAL
386	VELIZ SALTOS OSCAR LEONARDO	PRO-SECRETARIO
387	VERA ARRIAGA GERSON JAVIER	CONSERJE
388	VERA BAZURTO ELYN RUBEN	CONSERJE
389	VERA CARRIEL ABEL ALFONSO	GUARDIA
390	VERA DIAZ ENRIQUE MARIO	PEON DE BARRIDO
391	VERA DIAZ PEDRO ALFREDO	GUARDIA
392	VERA HARO EDIN VICENTE	DEPORTES
393	VERA JIMENEZ EDISON ANTONIO	CHOFER
394	VERA JIMENEZ FRESIA EDITH	OFICINISTA
395	VERA JIMENEZ KARINA KATIBETH	POLICIA MUNICIPAL
396	VERA LOPEZ BYRON GEOVANNY	GUARDIA
397	VERA MORA MAGALI ALEXANDRA	PEON DE BARRIDO
398	VERA SALAVARRIA ANGEL MAXIMO	PEON DE BARRIDO
399	VERA SALAZAR BOLIVAR MODESTO	COORDINADORA UMTTTSV
400	VERA SILVA ALFREDO WILFRIDO	SERVIDOR PUBLICO APOYO 2
401	VERA VERA KEVIN XAVIER	OFICINISTA
402	VILLACRES MORENO JIMMY EDISON	PROMOTOR DE TERRENOS
403	VILLACRES PIZA ESPERANZA ISABEL	CAJERO DE VENTANILLA
404	VILLAMAR MARTINEZ CHARLES FIDEL	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
405	VILLAMAR MONCADA HILDA JACINTA	CONSERJE
406	VILLAMAR PALMA PEDRO JANDERSON	ADMINISTRADOR DE CAMAL
407	VILLAMAR QUINTO SIMON BOLIVAR	GUARDIA
408	VILLAMAR SANCHEZ JOSE ELUGERIO	PEON DE BARRIDO
409	VILLON MAGALLANES JANINA GICELA	PEON DE BARRIDO
410	WONG TAPIA CARLOS JULIO	OPERADOR DE MAQUINARIA
411	YAGUAL WONG GINA MIRELLA	CONCEJO MUNICIPAL
412	ZAMBRANO QUINTO FRANKLIN EDUARDO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO
413	ZAMORA AGUIRRE JUNIOR GONZALO	CONSERJE
414	ZAMORA MEZA HERVIN GONZALO	PANTEONERO MUNICIPAL
415	ZUÑIGA AGUIRRE VERONICA SUSANA	TECNICO DE ARCHIVO
416	ZUÑIGA CALDERON JORGE LUIS	SECRETARIO DE COACTIVAS (E)
417	ZUÑIGA SANCHEZ SORAYA ANNABEL	PEON DE BARRIDO

Figura 5. Planilla de trabajadores del GADM de Salitre
Fuente: Datos del GADM Cantón Salitre

Clientes, proveedores y competidores más importantes

- **Clientes**

Los clientes hacen referencia a los usuarios que son atendidos por la entidad, quienes se acercan solicitando atención por diversos servicios que son competencias del GAD Municipal, dentro de los principales clientes se encuentran los que se mencionan a continuación:

- Usuarios que hacen uso del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Clientes que registran catastros.
- Propietarios de entidades que solicitan permisos.
- Dueños de inmuebles que tienen intención de ampliarla.
- Usuarios con solicitudes de atención a sectores afectados por algún daño (Osorio, 2020).

Los clientes mencionados acuden por los siguientes servicios que brinda la entidad mencionada.

- Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.
- Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

- Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas y canteras.
- Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios (Osorio, 2020).

- **Proveedores**

Dentro de los principales proveedores con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salitre están los siguientes:

- Cogecomsa S.A
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones
- Corporación Nacional de Electricidad Empresa Pública
- Grupo Mavesa S.A.
- IGM- imprenta geográfica militar
- Continental
- Atimasa S.A.
- La casa del filtro
- Estación de servicios Salitre-gasolinera.

- **Competencia**

La ordenanza municipal dictada bajo registro oficial 657 en el 2015 expide la ordenanza sustitutiva para regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, en el cual establece el ejercicio de la competencia para ejecutar estos dicho procesos y actividades bajo los principios, derechos y obligaciones de la ordenanza dictada y que se encuentra vigente en términos de minería ambiental (León , 2015). En tal sentido, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre en marco del ejercicio de la competencia establece las siguientes actividades:

1. Elaboración de informes técnicos, jurídicos y económicos que permiten conservar y limitar ciertos derechos relacionados a la explotación de materiales pétreos y áridos.
2. Actualización de registros sobre derechos y autorizaciones en materia de minería.
3. Informar constantemente dentro de su jurisdicción sobre los trabajos ilegales en suelos pétreos y áridos.
4. Determinar el cumplimiento de la conformidad con la ordenanza establecida.
5. Recaudar el cobro correspondiente de las patentes por la conservación en concesiones mineras.
6. Implementación adecuada de procedimientos establecidos en la Ley Minera para reconocer las fechas de cumplimiento.
7. Recaudar las regalías obtenidas por la explotación en lechos de ríos y esteros.
8. Recaudar fondos por conceptos de servicios administrativos (León , 2015).

Principales servicios que ofrece

El Registro de la Propiedad y Mercantil ofrece:

- Certificados de Propiedad.
- Certificado de no poseer bienes.
- Certificados Mercantiles.
- Inscripción de Escrituras.
- Inscripciones Mercantiles.

Análisis económico financiero de periodos anteriores

Productividad

El porcentaje del avance general de las obras públicas es del 40% de efectividad sobre el cumplimiento de las obras planificadas, el cual inicia con el objetivo de dirigir, coordinar, ejecutar y mantener las actividades operativas en materia de infraestructura del GADM de Salitre, conducentes al desarrollo, mejoramiento y control permanente del cantón, asegurado superiores niveles técnicos y la mayor productividad en la utilización y explotación de los recursos y medios disponibles, con base a la legislación específica y a la planificación municipal. Su indicador cuantificable se lo realiza, a través de un bajo porcentaje de avance en obras.

Retención de usuarios

Para el registro de la propiedad del cantón Salitre se debe registrar y certificar oportunamente los títulos de propiedades de los predios del Cantón Salitre, así también los de los actos mercantiles. Garantizando la seguridad jurídica inmobiliaria, generando información veraz y oportuna al usuario sobre los títulos de dominios requeridos conferida por el Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Para la retención de los usuarios se aplican indicadores como, el porcentaje de trámites ingresados al sistema SIRE, porcentaje de trámites

ingresados, inscritos y despachados, y el número de libros físicos. Con el uso de estos indicadores el GADM de Salitre se pudo conocer que los trámites ingresados y despachados únicamente cumplen con el 40% de efectividad en los servicios entregados.

Por esta razón, varios usuarios suelen dar sus quejas por demoras en sus trámites o por errores ocasionados durante el proceso, ya que los funcionarios del Registro de la Propiedad ofrecen el servicio bajo una estructura organizacional muy formal, lo cual implica el cumplimiento mecanicista de sus actividades sin desarrollar el criterio propio que deberían tener al momento de atender las necesidades de un usuario, esto se debe a que su cultura organizacional se ha deteriorado con el tiempo y es momento de gestionar nuevamente su cultura organizacional como el clima laboral.

La situación económica del país ha venido decayendo notablemente, acción que genera impacto en todas las entidades públicas del país, como lo es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salitre, tomando en cuenta que las partidas presupuestarias han disminuido y la asignación de recursos para el desarrollo de las actividades de la entidad también, las afectaciones son notorias y se muestran gráficamente a continuación:

Tabla 3.
Presupuesto

INDICADOR	2017	2018	2019
PIB	100.863 millones	104.021 millones	113.097 millones
PGE	36.818 millones	34.853 millones	36.160 millones
INFLACIÓN	1,10%	1,38%	2%
PRECIO DEL PETRÓLEO	\$ 41,69 el barril	\$ 42,03 el barril	\$ 58,29 el barril

Fuente: INEC-Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2020).

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

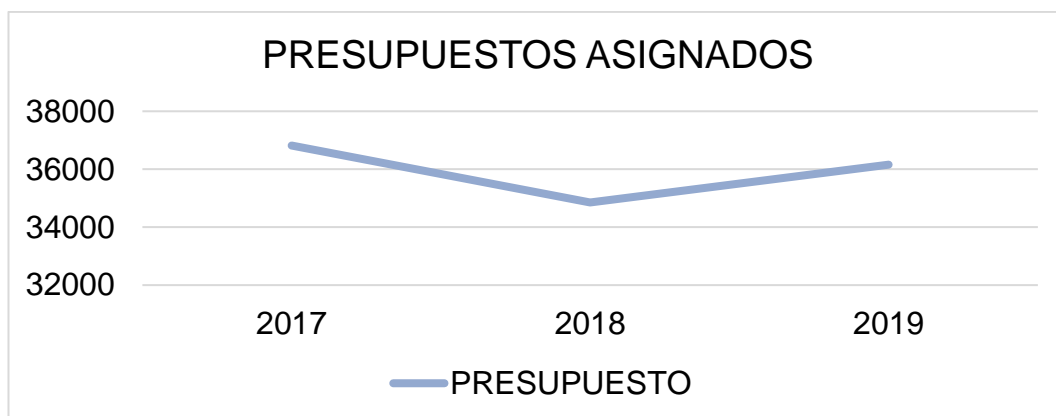


Figura 6: Resultado de Presupuesto Asignados

Fuente: INEC-Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2020).

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

A pesar de que el presupuesto tuvo un ligero incremento en el año 2019, las asignaciones establecidas no subieron lo suficiente para mejorar las actividades del municipio, por lo que las actividades quedaron limitadas, ajustando el presupuesto de la institución. Dicho esto, la relación que tiene el PGE con las empresas públicas es que estas entidades dependen de este presupuesto al igual que toda la sociedad, es decir, normalmente las empresas públicas como el GADM de Salitre se administra bajo un monto asignado por el Gobierno, mismo debe ser distribuido eficientemente para el desarrollo de su actividad económica.

Con el pequeño incremento del PGE, el GADM de Salitre se ha visto en la necesidad de seguir administrando bajo una estructura antigua, provocando que la efectividad en sus funciones administrativas se vea reducida hasta en un 40%. Por este motivo, se pretende diseñar un modelo de estructura organizacional que no sea muy costosa pero que tenga buenos resultados, y esto solo se lo puede medir, a través de la eficiencia en sus resultados obtenidos, es decir, con una estructura organizacional adaptada a un nuevo entorno laboral se puede lograr el incremento o recuperación en su efectividad.

Volviendo a la situación problemática que presenta el registro de la propiedad del cantón Salitre, es necesario mantener presente que su problema inicia desde una inadecuada estructura organizacional, que ha generado otras dificultades como el retraso en la entrega de tareas y

documentos, errores consecutivos de las tareas, improductividad de los colaboradores, inadecuado ambiente laboral, y la ineficiencia tanto en la toma de decisiones como en el uso de recursos como el tiempo de trabajo.

Bajo este contexto, la situación problemática se ha concentrado específicamente en la administración pública que se apoya sobre una estructura formal y tradicional que se encarga únicamente de dividir los diferentes departamentos en el cual cada uno de ellos mantiene su propio gente, sin embargo, el Registro de la Propiedad no cuenta con una estructura organizacional propia en el que se pueda visualizar el orden jerárquico de todo el equipo que lo conforma, situación que ha provocado las dificultades mencionadas anteriormente y ha resultado que el nivel de cumplimiento de las tareas solo alcance el 40% de efectividad.

3.2 Diseño de la Investigación

3.2.1 Tipo de investigación

En cuanto al diseño esta se dirige hacia la investigación no experimental, mismo tiene por función encontrar la información necesaria sin que el investigador manipule deliberadamente las variables involucradas, así mismo, cumple con la función de que sus resultados obtenidos sean lo más cercano y exacto a la realidad de los hechos (Calle, Erazo, & Narváez , 2020).

Es decir, el diseño no experimental permitirá determinar los sucesos reales de su variable independiente sobre la dependiente. En este caso, la variable independiente es la estructura organizacional que tiene el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre al año 2019, y su variable dependiente son las funciones administrativas que se llevan a cabo en cuanto a su estructura organizacional. Por esta razón, se pretende seguir el diseño no experimental para medir los aspectos resultantes y reales que surgen desde su actual diseño de estructura organizacional y como este influye en las funciones administrativas.

En la misma línea, también se fortalece la investigación a través del diseño de campo, en el cual los autores Palella y Martins (2017) establecen que esto consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable. De ahí que, se escogió este diseño porque se basa en datos obtenidos directamente de la realidad donde ocurre la problemática observada, para verificar las condiciones de las variables estudiadas.

3.2.2 Enfoque de la investigación

Este diseño se complementa con un enfoque cuantitativo-cualitativo, donde los autores Hernández y Mendoza (2018) definen: “La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio se lo realiza con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno y señala que estos pueden ser conjugados” (p. 612).

Por ello, se estima que este enfoque permitirá profundizar sobre los problemas y posibles soluciones que serán considerados para lograr el objetivo planteado.

El enfoque cuantitativo según el autor Palella y Martins (2017) indican “Se caracteriza por la aplicación del método científico, sujeto a procesos de validez y confiabilidad acordes con la muestra tomada, las formas de recolección, los instrumentos empleados y una serie de prevenciones que le den rigor y seriedad” (p. 53). Por tanto, se seleccionará este diseño, por cuanto permite cuantificar los resultados que arroje el instrumento.

Por otra parte, el enfoque cualitativo hace parte integral de su enfoque para recabar amplia información sobre sus variables, no obstante, se pretende conocer los hechos reales de una manera abierta sobre las sugerencias y recomendaciones que se deberían considerar en el diseño de la estructura organizacional para mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende la eficiencia de sus funciones administrativas públicas.

3.2.3 Nivel de la investigación

Tabla 4. *Niveles de la investigación*

Exploratoria	Descriptiva	Explicativa	Correlacional
Consiste en la búsqueda inicial del problema, la cual conducirá hacia sus causas. (Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M., 2016)	Consiste en caracterizar el fenómeno, objetivamente, resultados de la observación de los hechos que se investiga para luego plasmarlos en un documento y luego someterlos a un análisis. (Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M., 2016)	Se centra en explicar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, complejos y delicados. (Palella & Martins, 2017)	Su propósito principal es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra. Esta correlación puede ser positiva o negativa para encontrar alternativas de solución. (Palella & Martins, 2017)

Elaborado por: Jiménez, G. (2020)

Para la presente investigación se utilizarán tres niveles de investigación científica, en el cual se inicia con el exploratorio que permite identificar el problema y conducir a sus causas, luego el nivel descriptivo se encargará de detallar exactamente los hechos encontrados que tiene por principio la aproximación a la realidad de los mismos, por último, el nivel explicativo tiene la función de argumentar y sintetizar la realidad de los hechos, de modo, que se logre crear nuevas ideas que permitan a la investigación tomar decisiones adecuadas para su propuesta o posible solución (Palella & Martins, 2017). El complemento de esos tres niveles permite al investigador agregar valor a su investigación, es decir, contar con el sustento teórico necesario y su aporte científico.

En cuanto, al tema de investigación se considera el nivel exploratorio para identificar los elementos o aspectos peculiares originados desde la estructura organizacional del Registro de la Propiedad, que a su vez es controlada jerárquicamente por el GADM el Cantón Salitre; para ello, es necesario la investigación descriptiva cómo método que detalla sus acontecimientos en las funciones administrativas y finalmente explicar la

relaciones que tiene la estructura organizacional del Registro de la Propiedad con el desempeño de los funcionarios públicos.

3.2.4 Población y muestra

Población

Según Arias (2017) “La población se define principalmente por ser un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y el objeto de estudio” (p. 83). En otras palabras, la población es un conjunto compuesto por varios elementos que se caracterizan por tener aspectos o características similares, aunque este conjunto se diferencia por ser infinito mayor a 100.000 o finito que es menor a 100.000.

Según Corral y Otros (2015) la población infinita es aquel que está conformado por un ilimitado número de elementos, e identificar esta parte en una investigación es de gran importancia, ya que de ella depende en cierta manera la viabilidad de un proyecto. Por esta razón, es necesario conocer si una población es infinita para aplicar el procedimiento o metodología adecuada y se pueda obtener resultados más reales.

La población se caracteriza principalmente por estar conformada por un limitado número de elementos, es decir, se conoce con exactitud el número de elementos que se tomaran en cuenta para una investigación o elaboración de un proyecto (Corral, Corral , & Corral , 2015). Bajo esta premisa, se considera como población finita a los cuatro integrantes del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, quienes son los que reflejan el nivel de efectividad que se está generando en la empresa. Para ello, se procede a clasificar el número de funcionarios públicos.

Tabla 5. Población Finita del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre

Unidad a la que pertenece	Procesos	Cargo Institucional	Integrantes
Registro de la Propiedad	Nivel gerencial de RR.HH	Jefe de RR.HH	1
		Oficinista	1
	Procesos desconcentrados	Oficinista	1
		Administradora registral	1
		Registrador de la propiedad	1
	Usuarios		132
	Total		137

Fuente: (Arellano , 2019)

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Muestra

La muestra probabilística es aquella que conoce la posibilidad de que uno o varios elementos del conjunto sean seleccionados, una de sus ventajas es que se puede minimizar su error estándar, y puede ser aplicado por diferentes técnicas (Corral, Corral , & Corral , 2015).

Para Espinoza (2016) la muestra no probabilística hace referencia al desconocimiento sobre la posibilidad de que los diferentes elementos de la población finita sean seleccionados, y esto se da cuando en el conjunto de elementos no existe una oportunidad conocida que permita conocer su uno o varios elementos serían seleccionados para conformar la muestra.

Para la presente investigación se aplica el muestreo no probabilístico, puesto que con la definición anterior se puede entender que no se conoce la probabilidad de que todos los elementos de la población sean seleccionados, la diferencia con la muestra probabilísticas es que esta última se aplica, mediante una fórmula matemática donde se considera el margen de error, el nivel de confianza, un porcentaje de la población que cumple con un atributo esperado, y otro porcentaje que no cumple con el

atributo deseado. Para una mejor comprensión de los tipos de muestras y sus técnicas, se realiza el siguiente cuadro comparativo:

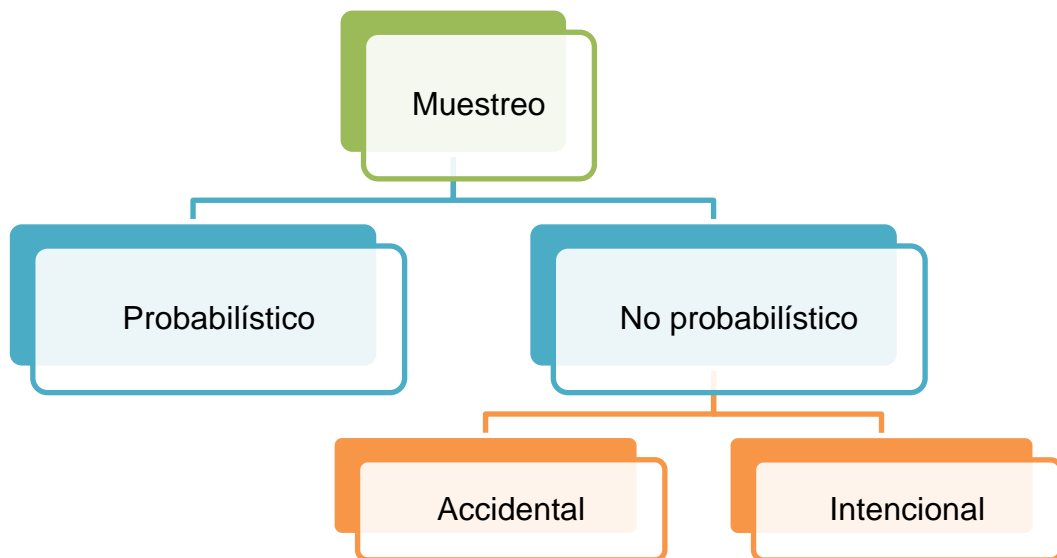


Figura 7 Tipos de muestra
Fuente: (Corral, Corral , & Corral , 2015)
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Tabla 6. *Tipos de muestra*

TIPOS DE MUESTRA		
	Probabilístico	No probabilístico
DIFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Es posible definir inequívocamente un conjunto de muestras. • Se le asigna una probabilidad determinada de ser seleccionada • La selección de la muestra se realiza con la probabilidad asignada 	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de una parte de la población que es o resulta ser más accesible • Su selección es esporádica • Es normalmente pequeña y heterogénea, y seleccionada inspecciona y selecciona a conveniencia y accesibilidad
	Aleatorio simple	Accidental Intencional:
TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Por estratos • Sistemático • Politetápico, Grupal, por conglomerados o por áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por conveniencia • Por criterio o juicio • Por cuotas • De bola de nieve, avalancha, de red o de cadena • Caso extremo • Variación máxima • Homogénea • Caso típico • Confirmatorio o no confirmatorio

Fuente: (Corral, Corral , & Corral , 2015)

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Para la presente investigación se aplica el muestreo no probabilístico intencional, en el cual se considera a la población desde un punto de vista empírico. En otras palabras, este tipo de muestra permite que la población perteneciente al registro de la propiedad sea medida adecuadamente, ya que se caracteriza por tener una pequeña población y debido a la restricción que tienen con la información de la empresa, no se puede aplicar una probabilidad de selección para cada uno de sus elementos.

La muestra probabilística intencional contempla las siguientes técnicas:

Tabla 7. *Muestras del proyecto*

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO INTENCIONAL	
Por conveniencia	Se toma una muestra que facilita la recolección de datos, se selecciona por conveniencia económica, de tiempo u otros aspectos. En tal sentido, esta es la muestra a seleccionar por la facilidad de acceso al lugar de estudio.
Por criterio o juicio	Establece características específicas para que se cumplan en cada uno de los elementos
Por cuotas	Se selección por estratos y no es aleatoria
De bola de nieve, avalancha, de red o de cadena	Se aplica cuando no es posible detectar a las personas por razones delicadas o temas comprometedores, en este caso un representante sugiere a otro y el mismo a un tercero.
Caso extremo	Se enfoca en seleccionar el mejor y peor de los casos para analizar sobre cualquiera de estos y comprobar si funciona o no su estudio correspondiente.
Variación máxima	Se selecciona únicamente a los datos de los dos extremos para comprar con diferentes lógicas.
Homogénea	Conocida también como grupo focal, el cual conforme pequeños grupos de elementos.
Caso típico	Se selecciona únicamente a una parte representativa de la población.
Confirmatorio o no confirmatorio	Se seleccionan solo a las unidades muestrales que confirman o no lo estudiado.

Fuente: (Corral, Corral , & Corral , 2015)

En este sentido, se selecciona la técnica de la muestra no probabilística por conveniencia, puesto que los que componen el registro de la propiedad son funcionarios públicos que tienen ciertas restricciones con sus horarios y con la entrega de información sobre la empresa. Por esta razón se aplican las técnicas de investigación a los siguientes cargos más accesibles:

Tabla 8. *Muestra no probabilística por conveniencia aplicada al proyecto*

Técnicas	Instrumentos	Nivel o Cargo	Total
Entrevista	Cuestionario mixto	Jefe de RR.HH	1
Encuesta	Formulario	Usuarios	132
		Oficinista	1
		Oficinista	1
Observación	Checklist	Administradora registral	1
		Registrador de la propiedad	1
Total			137

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

3.2.5 Métodos Teóricos Analítico – Sintético

Según Rodríguez y Pérez (2017) “El análisis y la síntesis funcionan como una unidad dialéctica...el análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis” (p. 9). En esta medida, se pretende analizar el diseño de la estructura organizacional que tiene el Registro de la Propiedad del GADM del Cantón Salitre y como esta estructura incide en las funciones administrativas.

Inductivo-deductivo

Este método consiste en estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica (Esteven, 2018). En este caso, se llevará a cabo la aplicación del método mencionado, a través del bosquejo de información del Registro de la Propiedad y sus funciones administrativas para llegar a la conclusión general sobre la relación que tienen ambas variables.

3.2.6 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas de investigación hacen referencia a los mecanismos y herramientas que se utilizarán durante el estudio de campo, es decir, como se va a recabar la información para luego analizar, resumir y sintetizar su contenido para poder llegar a una respuesta coherente que permita establecer soluciones o cambios de mejora continua.

Según Arias (2017) la encuesta es una técnica que pretende obtener información de varias personas, a través de una muestra relacionada con un tema en particular, mientras que la entrevista es una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado.

En este caso, se aborda sobre los problemas originados desde la estructura organizacional del Registro de la Propiedad del GADM de Salitre que en consecuencia está influyendo en el desempeño de las funciones administrativas de los colaboradores; en el cual se pretende utilizar la técnica de la encuesta dirigida a los habitantes del cantón Salitre para conocer con exactitud la perspectiva que tienen con el servicio de esta entidad pública.

Por otra parte, se pretende utilizar también la entrevista como técnica de recolección de datos de manera abierta, esto quiere decir, que la información otorgada por el entrevistado será específicamente de alguien interno al Registro de la Propiedad que pertenezca al área de talento humano, para ello, se dirigirá la entrevista al Director de dicho departamento que permita conocer más a fondo sobre los procesos y actividades que desarrolla esta área para administrar adecuadamente al resto de los colaboradores.

No obstante, una técnica adicional también sería la observación que se encarga de recabar información en las distintas etapas de la investigación para comprobar las actividades que realmente se cumplen dentro de un proceso y también permite identificar la realidad de los fenómenos observados (Ramos & Quimis , 2018).

El instrumento que se utilizaría en la técnica de la observación es un listado de chequeo o checklist, en el cual se determina que funciones administrativas se están cumpliendo en base a los procesos establecidos por el Registro de la Propiedad del cantón Salitre, y la atención que entregan a sus usuarios.

Tabla 9. *Técnicas de la investigación*

Técnica	Instrumentos
Entrevista	Cuestionario mixto
Encuesta	Formulario semi estructurado
Observación	Checklist

Elaborado por: Jiménez, G (2020)

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

1. ¿Cuál es su perfil profesional, trayectoria y el cargo que actualmente tiene en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre?
2. ¿Cuáles son las funciones administrativas que políticamente realizan en el área?
3. ¿Cómo maneja los procesos de reclutamiento y selección del personal?
4. ¿Cuáles han sido los conflictos laborales que ha presenciado y afectan al alcance de los objetivos institucionales?
5. ¿Cómo maneja estos conflictos presenciados durante la jornada laboral para retener al personal y mantener la productividad?
6. ¿De qué manera califica el desempeño laboral y como mide su productividad?
7. ¿Cuántas veces al año realiza evaluaciones de desempeño y que tiempo dura cada evaluación?
8. ¿Cuáles son los incentivos que utiliza el registro de la Propiedad para mantener la motivación y cultura organizacional?

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL CANTÓN SALITRE
 OBJETIVO: CONOCER LA CONFORMIDAD QUE TIENEN LOS
 USUARIOS EN CUANTO AL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA
 PROPIEDAD ADMINSTRADA POR EL GADM DEL CANTÓN SALITRE.**

GÉNERO: Masculino Femenino

EDAD: 18 a 20 años 20 a 30 años 30 en adelante

NIVEL DE ESTUDIOS: Sin estudios Secundaria
 Básico Tercer Nivel
 Cuarto nivel Otros

1. ¿Cómo calificaría el servicio público del Registro de la Propiedad del GADM de Salitre?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

2. ¿Cómo considera la eficiencia de los servidores públicos en caso de haber errores durante el proceso de registro de propiedad?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

3. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto a los tiempos que lleva el Registro de la Propiedad para realizar la tramitación?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

4. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto al servicio que entrega el Registro de la Propiedad?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

5. ¿Considera que el desempeño que tiene el funcionario público logra entregar comodidad al momento de aclarar a sus dudas sobre el proceso de tramitación?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

6. **¿Cree usted que el número de colaboradores es el idóneo para satisfacer los requerimientos de los usuarios?**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
De desacuerdo		
Totalmente de acuerdo		
Total		

7. **¿La integridad sobre la información que maneja el Registro de la Propiedad de Salitre le crea confianza?**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
De desacuerdo		
Totalmente de acuerdo		
Total		

8. **¿La estructura organizacional que utiliza el Registro de la Propiedad para atender sus necesidades permite comprender el orden a seguir en cuanto a los procesos de tramitación?**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
De desacuerdo		
Totalmente de acuerdo		
Total		

9. **¿Las funciones administrativas que tiene la organización del registro de la propiedad, permite a usted completar los procesos de tramitación?**

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
De desacuerdo		
Totalmente de acuerdo		
Total		

10. ¿Estima usted que el tiempo de productividad del Funcionario Público es el idóneo para solucionar su trámite?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente		
Bueno		
Regular		
Malo		
Total		

LISTA DE CHEQUEO DIRIGIDA A LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS Y ASESORÍA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SALITRE

FICHA DE OBSERVACIÓN				
N°.	ACTIVIDAD	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
1	Registra diariamente las escrituras			
2	Contesta a tiempo los oficios recibidos de parte de la Fiscalía.			
3	Emite los certificados de tener bienes a tiempo.			
4	En caso de no tener bienes, entrega el certificado correspondiente			
5	La inscripción de escrituras se realiza en el libro correcto de acuerdo al tipo o clase de inscripción.			
PROCESOS DE ASESORÍA				
6	Cumple con la entrega de información básica que debería conocer el usuario (tales como, requisitos, tiempo y proceso)			
7	Soluciona alguna(as) duda(as) del usuario sobre los procesos de inscripción de las escrituras de propiedades.			
8	Se toma el tiempo necesario para explicar en términos comprensibles para el usuario			
9	El cumplimiento de los procesos de inscripción de propiedad se realizan a tiempo			
10	Indica la documentación que debe cumplir el usuario como requisito para el proceso de inscripción de escrituras, y así evitar Notas Devolutivas.			
TOTAL				

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de la encuesta

Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista con el fin de conocer el nivel de conformidad que sienten los usuarios con el servicio que entrega el registro de la propiedad del cantón Salitre, y detalles sobre las funciones administrativas que se realizan en el área de talento humano. En tal sentido, la técnica de la encuesta se enfocó en una investigación de datos cuantitativos, mientras que la entrevista se enfocó en una investigación de datos cualitativos.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL CANTÓN SALITRE PARA CONOCER LA CONFORMIDAD QUE TIENEN CON EL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

OBJETIVO: CONOCER LA CONFORMIDAD QUE TIENEN LOS USUARIOS EN CUANTO AL SERVICIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD ADMINISTRADA POR EL GADM DEL CANTÓN SALITRE.

DATOS GENERALES

Sexo

Tabla 10 Encuesta – Genero

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	62	47%
Masculino	70	53%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

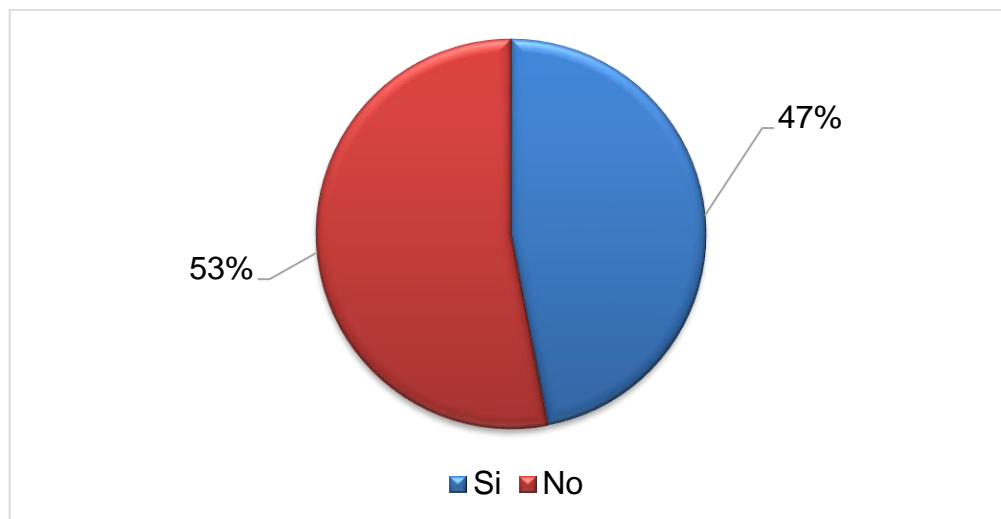


Figura 8. Encuesta - Pregunta general (sexo)
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Hasta el momento el registro de la propiedad cuenta con un 53% más de usuarios varones que de mujeres, siendo este último solo del 47%.

Edad

Tabla 11 Encuesta –Edad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 20	15	11%
Entre 20 a 30	45	34%
Entre 30 a 40	42	32%
Más de 40	30	23%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

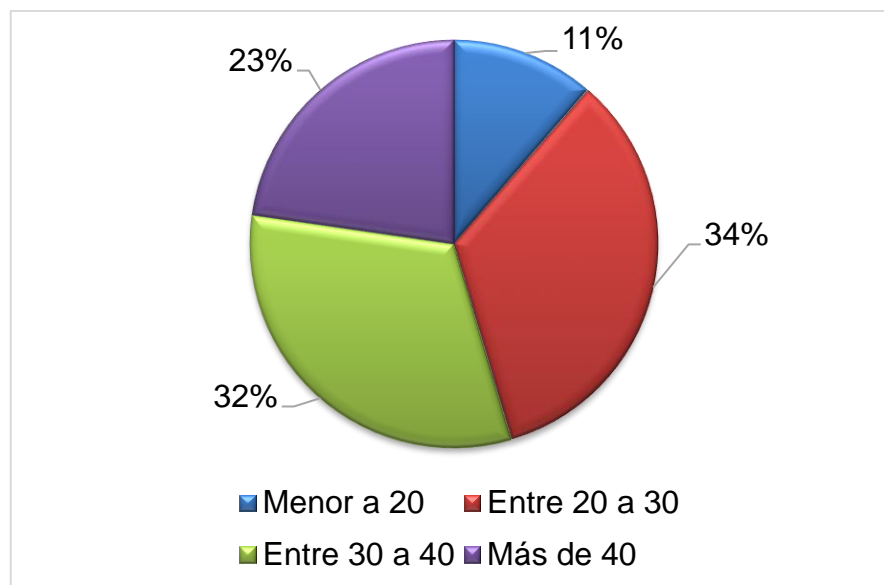


Figura 9 Encuesta - Pregunta general (edad)
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Al día de hoy en Registro de la Propiedad ha atendido usuarios de diferentes edades, siendo la mayor tasa del 34% a personas entre 20 a 30 años, seguido de un 32% de usuarios con edades entre los 30 a 40, mientras que el 23% son usuarios con más de 40 años de edad, y tan solo el 11% son menores a 20 años.

Nivel de estudios

Tabla 12 Encuesta –Nivel de estudios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	21	16%
Básico	49	37%
Bachillerato	42	32%
Universitarios	20	15%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

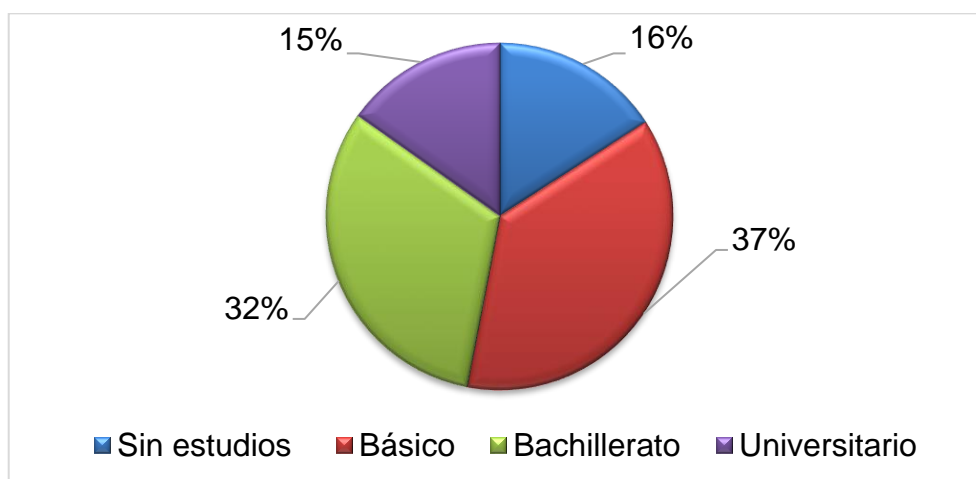


Figura 10 Encuesta - Pregunta general (nivel de estudios)
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Los usuarios del registro de la Propiedad del cantón Salitre muestran diferentes niveles de preparación, en el cual el mayor nivel es del 37% de usuarios con un nivel básico, seguido del 32% para usuarios con estudios de bachillerato, tan solo el 15% son universitarios y el 16% no tienen estudios.

1. ¿Cómo calificaría el servicio público del Registro de la Propiedad del GADM de Salitre?

Tabla 13 Encuesta – Pregunta 1

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	11%
Bueno	20	15%
Regular	30	23%
Malo	67	51%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

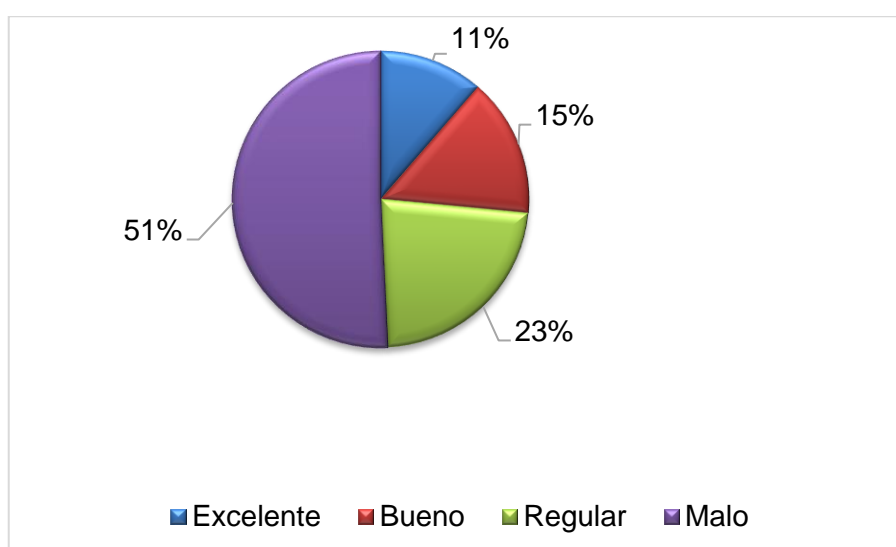


Figura 11 Encuesta - Pregunta 1
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En la tabla y gráfico 12 se observa que el 8% está satisfecho con la eficiencia del personal, el 18% considera que la eficiencia es buena, el 45% responde que la eficiencia o servicio es regular y un 29% indica que la eficiencia es mala, bajo estos resultados el 84% del personal necesita mejorar su eficiencia mediante capacitación continua coevaluación grupal y análisis de desempeño individual.

2. ¿Cómo considera la eficiencia de los servidores públicos, en caso de haber errores durante el proceso de registro de la propiedad?

Tabla 14 Encuesta – Pregunta 2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	8%
Bueno	23	17%
Regular	59	45%
Malo	39	30%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

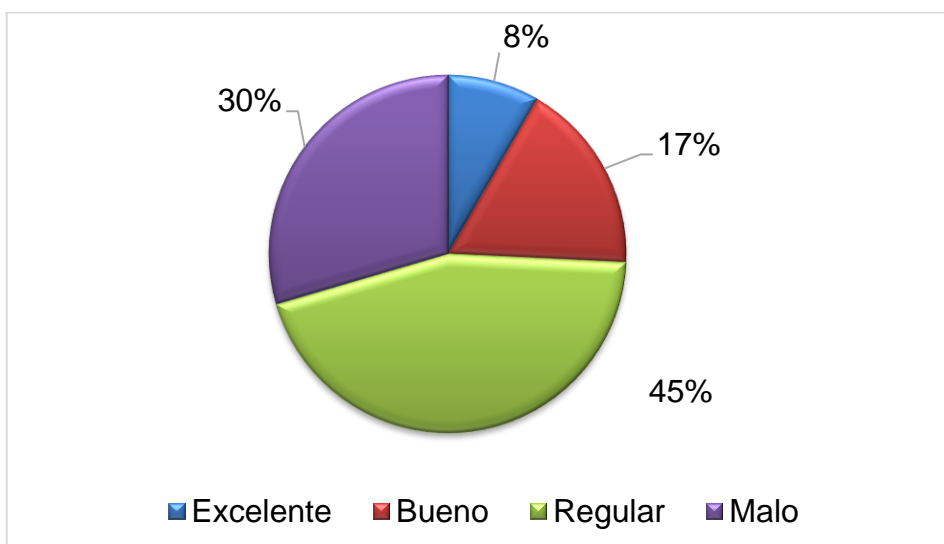


Figura 12 Encuesta - Pregunta 2

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En la tabla y gráfico 11 se observa que el 8% está satisfecho con la eficiencia del personal, el 17% considera que la eficiencia es buena, el 45% responde que la eficiencia o servicio es regular y un 30% indica que la eficiencia es mala, bajo estos resultados el 75% del personal necesita mejorar su eficiencia mediante capacitación continua coevaluación grupal y análisis de desempeño individual.

3. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto al tiempo que lleva el Registro de la Propiedad para realizar la tramitación?

Tabla 15 Encuesta – Pregunta 3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	11%
Bueno	23	17%
Regular	45	34%
Malo	50	38%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

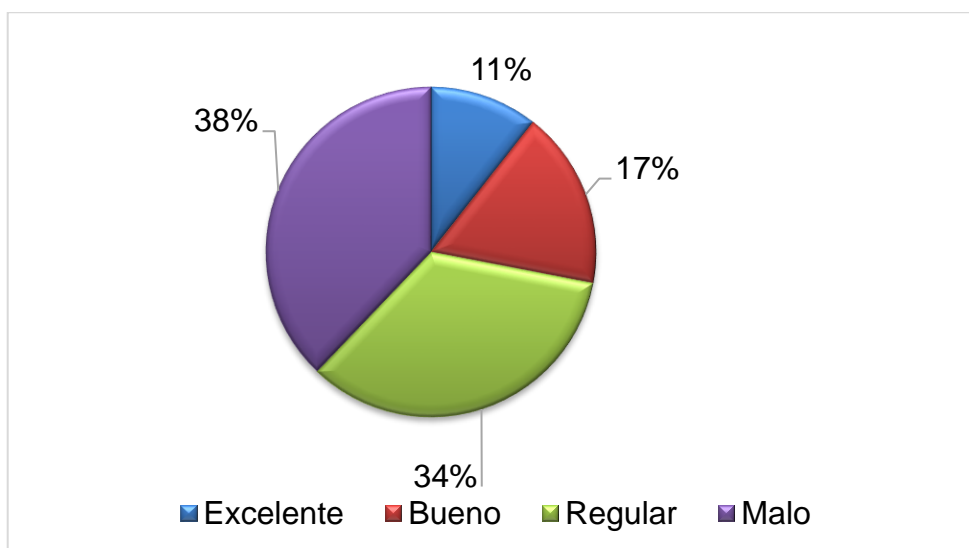


Figura 13 Encuesta - Pregunta 3

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En la tabla y gráfico anterior se puede observar que el 11% califica como excelente el tiempo que se llevan en el Registro de la Propiedad para realizar los trámites respectivos, el 17% califica como bueno, el 34% lo ha calificado como regular y el 38% lo ha calificado como malo, bajo esta calificación el 72% de los funcionarios necesitan optimizar los tiempos de trabajo, a través de nuevas capacitaciones prácticas que permitan desarrollar los niveles de procesamiento y aprender nuevas técnicas.

4. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto al servicio que entrega el Registro de la Propiedad?

Tabla 16 Encuesta – Pregunta 4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	12%
Bueno	20	15%
Regular	33	25%
Malo	63	48%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

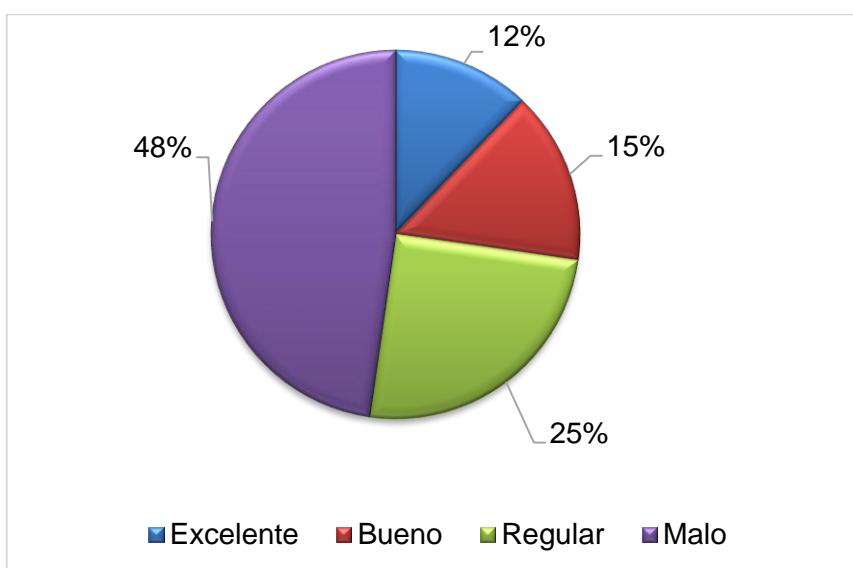


Figura 14 Encuesta - Pregunta 4

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Según la tabla 14 y el gráfico 16, la satisfacción de los clientes ante el servicio de los funcionarios del Registro de la Propiedad ha sido calificado en un 12% como excelente, seguido del 15% como bueno, mientras que, el 25% y 48% es regular y malo respectivamente; con estos datos obtenidos se puede observar que el 73% de los funcionarios necesitan conocer más sobre el trato al cliente, y esto se lo puede mejorar con mayor conocimiento sobre interrelaciones personales, valores y otros aspectos humanísticos.

5. ¿Considera que el desempeño que tiene el funcionario público logra entregar comodidad al momento de aclarar a sus dudas sobre el proceso de tramitación?

Tabla 17 Encuesta – Pregunta 5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	8%
Bueno	15	11%
Regular	56	42%
Malo	51	39%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

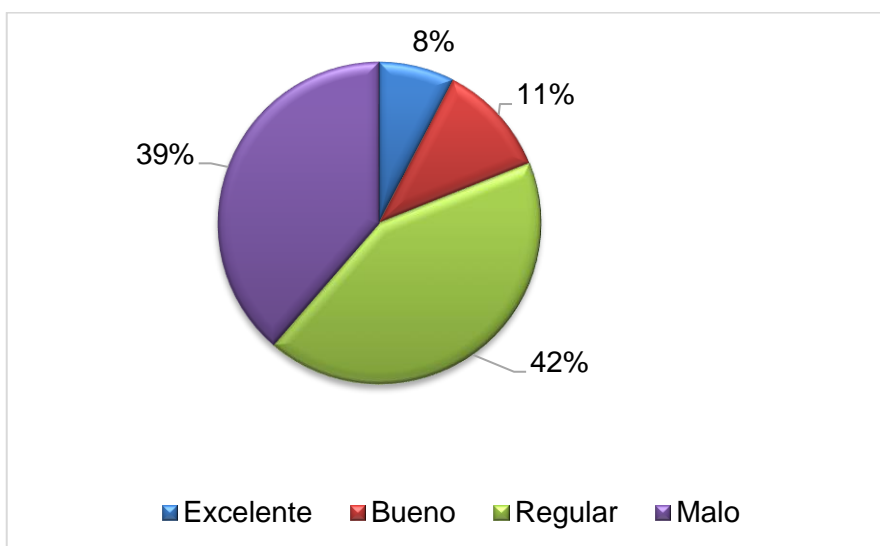


Figura 15 Encuesta - Pregunta 5
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En la tabla 17 y gráfico 15 se estima una calificación del 8% como excelente por razones de comodidad del cliente ante la necesidad de solicitar información para cubrir dudas sobre el proceso de tramitación, el 11% es calificado como bueno, mientras que el 42% y 39% son calificados como regular y malo respectivamente, por lo que, se estima un 81% que necesitan mejorar su desempeño, y esto se lo puede realizar con inducciones sobre las funciones y actividades que requiere el puesto.

6. ¿Cree usted que el número de colaboradores es el idóneo para satisfacer los requerimientos de los usuarios?

Tabla 18 Encuesta – Pregunta 6

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	8%
Bueno	15	11%
Regular	56	42%
Malo	51	39%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

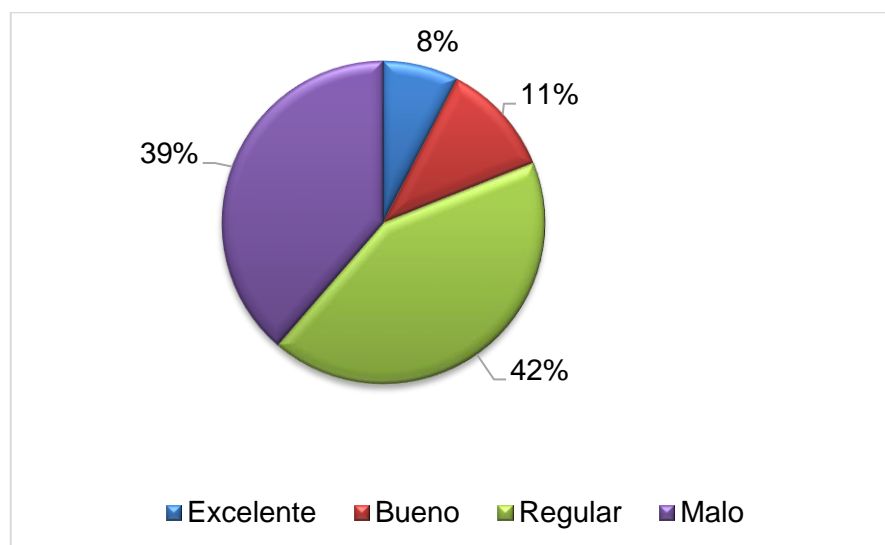


Figura 16 Encuesta - Pregunta 6

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Según la tabla 18 y figura 16, el número de usuarios es en un 8% excelente para agilizar la atención y satisfacer los requerimientos del usuario, el 15% es calificado como bueno, mientras que el 42% y 39% es regular y malo respectivamente, por lo que, se deduce un 81% de insatisfacción sobre el número de funcionarios en ventanilla, para ello, es necesario abrir unos cuantos puestos más con el conocimiento y experiencia necesaria.

7. ¿La integridad sobre la información que maneja el Registro de la Propiedad de Salitre le crea confianza?

Tabla 19 Encuesta – Pregunta 7

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	42%
En desacuerdo	45	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11%
De desacuerdo	9	7%
Totalmente de acuerdo	8	6%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

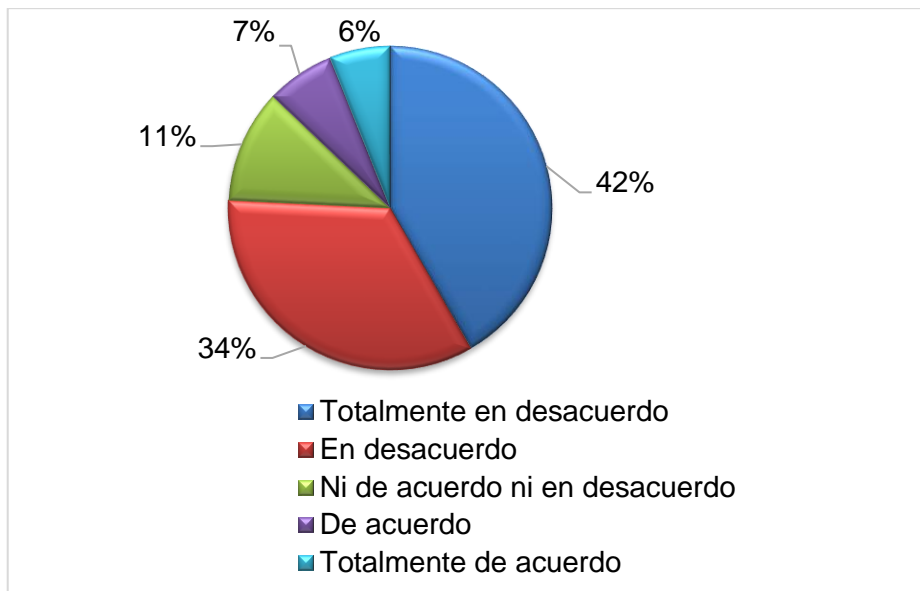


Figura 17 Encuesta - Pregunta 7

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En cuanto a la integridad que entrega el Registro de la Propiedad con la información, la tabla 19 y la figura 17 indican que un 42% están totalmente en desacuerdo con este aspecto, el 34% está en desacuerdo, mientras que, el 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en de acuerdo y el 6% se encuentra totalmente de acuerdo. Por lo que se percibe un 87% de clientes con no están a favor de la integridad que entrega la entidad, para ello es necesario crear confianza, a través de nuevas estrategias.

8. ¿La estructura organizacional que utiliza el Registro de la Propiedad para atender sus necesidades permite comprender el orden a seguir en cuanto a los procesos de tramitación?

Tabla 20 Encuesta – Pregunta 8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	42%
En desacuerdo	47	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11%
De acuerdo	12	9%
Totalmente de acuerdo	3	2%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)



Figura 18 Encuesta - Pregunta 8

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

La tabla 20 y figura 18 indican en un 42% que están totalmente en desacuerdo con la estructura organizacional del Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, seguido de un 36% que están en desacuerdo, el 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, solo el 9% está de acuerdo, y el 2% totalmente de acuerdo. Con los datos obtenidos se puede observar un 89% de usuario que no están a favor de la estructura organizacional, por lo que es necesario reestructurarla.

9. ¿Las funciones administrativas que tiene la organización del registro de la propiedad, permite a usted disminuir los errores en los procesos de tramitación y otras actividades?

Tabla 21 Encuesta – Pregunta 9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	39%
En desacuerdo	47	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	19%
De acuerdo	5	4%
Totalmente de acuerdo	3	2%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

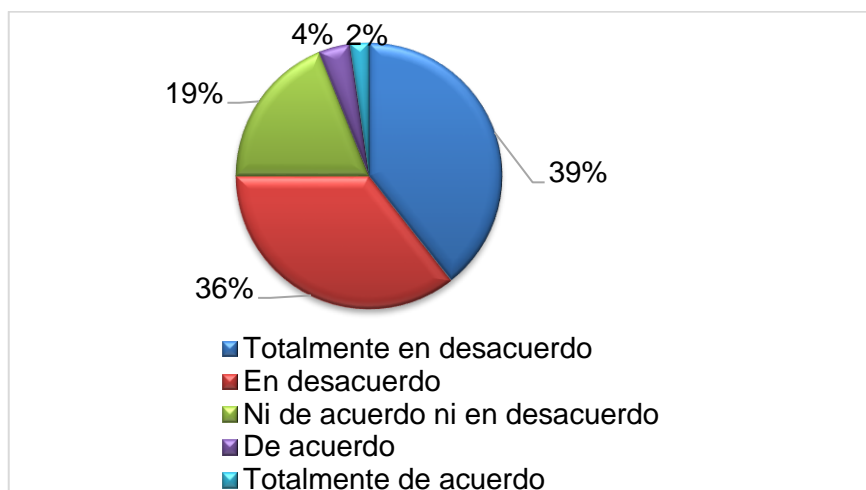


Figura 19 Encuesta - Pregunta 9

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

Según la tabla 21 y la figura 19 evalúan la eficiencia de las funciones administrativas, por lo que un 39% están totalmente en desacuerdo con que sus funciones permiten disminuir los errores en los procesos de tramitación, el 36% está en desacuerdo con dicha eficiencia, el 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 4% solo está de acuerdo, y el 2% totalmente de acuerdo. De la misma manera, se percibe un 94% de ineficiencia en las funciones administrativas, por lo que es importante revisar la estructura organizacional de la empresa para identificar los puntos débiles y mejorarlos.

10. ¿Cómo calificaría el tiempo que se lleva atendiendo un funcionario público del Registro de la Propiedad, estimando que el tiempo es la productividad que genera el funcionario durante su jornada laboral?

Tabla 22 Encuesta – Pregunta 10

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	9%
Bueno	25	19%
Regular	45	34%
Malo	50	38%
Total	132	100%

Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

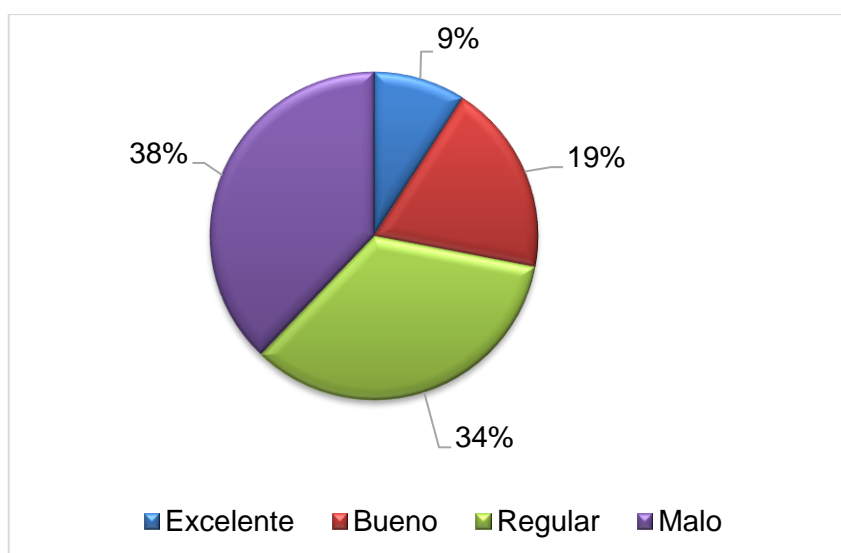


Figura 20 Encuesta - Pregunta 10
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Análisis:

En la tabla y figura anterior, se ha calificado como excelente en un 9% al tiempo de atención que se lleva el funcionario, el 19% la ha calificado como bueno, mientras que, el 34% y 38% es considerado regular y malo respectivamente. Se estima un 72% de improductividad en los funcionarios, por lo que es relevante supervisar los tiempos y cumplimiento de las tareas.

a. Análisis e interpretación de la entrevista

Según la información proporcionada por el director de Talento Humano se pudo conocer que el puesto es cubierto por un funcionario que tiene la preparación profesional y experiencia de siete años en el cargo, por lo que, sus conocimientos en el área son de un nivel alto. Por esta razón, indicó con seguridad las funciones administrativas del área, tales como la gestión administrativa, procedimientos de contrato, seguros, proceso de reclutamiento y selección, formación y desarrollo, relaciones laborales, prevención de riesgos laborales, evaluaciones de desempeño, asignación de beneficio de ley, entre otros.

Adicionalmente, conoce sobre los conflictos laborales que se han presentado en el Registro de la Propiedad y los procesos que se toman para poder solucionarlos, lo cuales se basan inicialmente en dos llamados de atención verbal y si existe un tercero se procede hacer el llamado de atención bajo visto bueno o despido intempestivo. Como medida preventiva de estos casos conflictivos se procura realizar una vez al año las evaluaciones de desempeño, que miden tanto los aspectos generales como las actitudes, y los aspectos positivos como las aptitudes.

b. Plan de mejoras

El plan de mejora permite definir las oportunidades de mejorar el clima organizacional, aplicando la técnica 5w+2h, en la que se detallan la propuesta con sus correspondientes alcances. Cabe indicar que la técnica a aplicar es una herramienta a prueba de errores y confusiones, que se enfoca en definir con claridad los objetivos de un proyecto, y establecer las relaciones entre las acciones a ejecutar con el propósito de alcanzar el objetivo deseado, esta técnica comprende siete aspectos que responde a las interrogantes (¿Qué?, ¿Por qué?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿Cuánto?)

Tabla 23. *Plan de mejora*

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Diseñar un modelo de estructura organizacional para mejorar las funciones administrativas	Es una herramienta fundamental para solucionar las tareas erróneas, tales como, el retraso de entrega de documentos, la improductividad, entre otros relacionados con el desempeño en el trabajo.	Mediante el diseño de un modelo de estructura organizacional por productos o servicios ofrecidos, ya que el organigrama por funciones solo indica los departamentos del GADM Salitre.	Se diseñará el modelo de estructura organizacional por servicios con datos actualizados para implementarla desde el segundo cuatrimestre el 2021.	Se considera a la directora de talento humano, quien es la encargada de establecer los documentos formales y también se encarga de socializarlos con la gerencia para su respectiva aprobación e implementación.	Se realiza en el Registro de la Propiedad ubicada en el cantón Salitre, misma es administrada por el GADM Salitre.	Se requiere de los servicios de la Directora de Talento Humano, por lo que, el costo estaría dentro del sueldo que recibe la directora.

<p>Medir el desempeño de los colaboradores de forma mensual y la satisfacción de los usuarios con el servicio entregado.</p>	<p>Identifica el nivel de productividad que tienen los servidores públicos y el nivel de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Mediante evaluaciones de desempeño, en el cual se pueda medir el rendimiento de los funcionarios públicos y calificar el nivel de satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Las evaluaciones de desempeño pueden ser aplicadas una vez al año, pero la medición de la satisfacción de los clientes debe elaborarse mensualmente.</p>	<p>Las evaluaciones de desempeño las debe realizar la asistente de Talento Humano y la medición de la satisfacción de los usuarios deben ser gestionado por el jefe inmediato de cada departamento.</p>	<p>Se realiza en el Registro de la Propiedad ubicada en el cantón Salitre, misma es administrada por el GADM Salitre.</p>	<p>Recursos para los formatos y fotocopias para la evaluación de desempeño. Y prototipos tecnológicos donde el usuario pueda calificar la satisfacción.</p>
<p>Incrementar el personal a 2 asistentes más.</p>	<p>Permiten administrar de una mejor manera las tareas diarias que demanda los usuarios</p>	<p>Mediante una contratación filtrada, en el cual se elaboren las pruebas psicométricas y de conocimiento para el cargo.</p>	<p>Reclutar desde el mes de abril para contar con las vacantes cubiertas a inicios del mes de mayo.</p>	<p>El proceso de reclutamiento y selección los realiza la directora de talento humano, y la entrevista la elabora el jefe del departamento de asesoría y servicio al usuario.</p>	<p>Se realiza en el Registro de la Propiedad ubicada en el cantón Salitre, misma es administrada por el GADM Salitre.</p>	<p>Los gastos totales que generara la contratación de los 2 puestos serían de \$700 para cada puesto, por lo que el total sería de \$1.400 mensualmente, y al año resultaría los \$16.800.</p>

<p>Implementar el Diseño de estructura Organizacional por servicios o funciones.</p>	<p>Permite conocer la relación entre los diferentes productos y entregar un servicio acorde a lo solicitado por el usuario, de modo que sus necesidades puedan ser resueltas de una manera más eficiente.</p>	<p>Mediante inducciones programadas en un tiempo determinado, sin impedir las actividades laborales, por los que las inducciones podrían tomarse más de un día.</p>	<p>La implementación del diseño organizacional se realizará a inicios del mes de Junio del 2021.</p>	<p>La inducción o capacitación debe ser impartida por la directora de talento humano en conjunto con los demás directivos y funcionarios del Registro de la Propiedad.</p>	<p>Se realiza en el Registro de la Propiedad ubicada en el cantón Salitre, misma es administrada por el GADM Salitre.</p>	<p>Se requiere únicamente de una programación y planificación para impartir la inducción, además se requiere de los servicios profesionales de un especialista en servicios públicos que está alrededor de los \$800 por los 3 días de capacitación de 2h c/u.</p>
<p>Elaborado</p>	<p>por:</p>		<p>(Jiménez</p>	<p>Génesis,</p>		<p>2020)</p>

c. Propuesta de organigrama

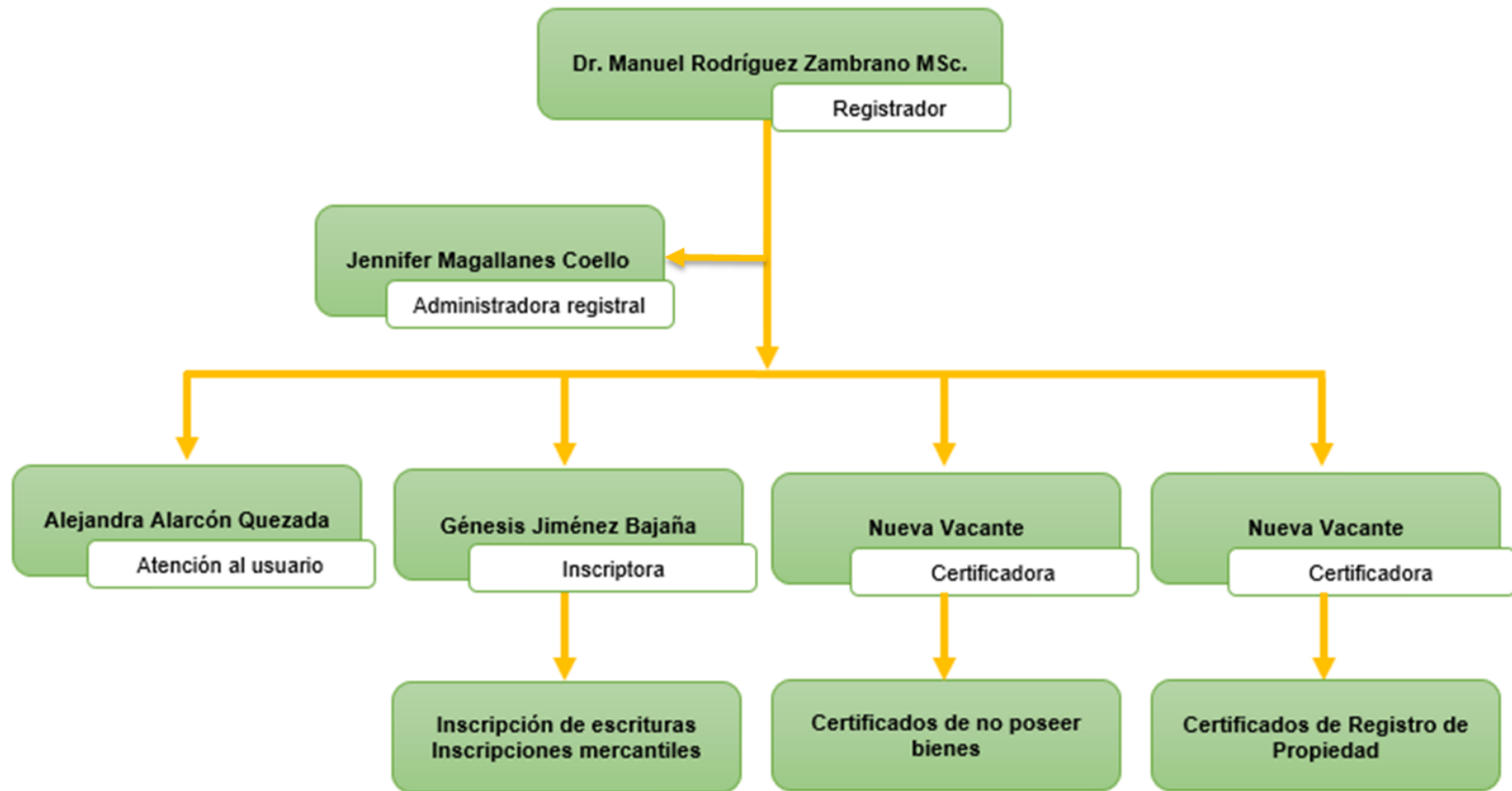


Figura 21 Propuesta de organigrama
Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

d. Descripción de la propuesta del organigrama

De acuerdo al servicio que entrega el Registro de la Propiedad, fue calificado en un alto porcentaje como malo, por lo que este resultado conlleva a considerar dos nuevas vacantes que permitan entregar un servicio de mayor calidad, dichas vacantes están orientadas a actividades de certificación para demostrar la no pertenencia de bienes y la otra vacante tienen la función de certificar la posesión de propiedades.

En cuanto a la solución de errores durante los procesos de registro de propiedad fueron calificados en su mayoría como regular y malo, por esta razón, el plan de mejora considera la medición del desempeño de los funcionarios públicos y el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio entregado, ya que, con esta medida de acción se promueve la mejora continua en las funciones administrativas.

Los tiempos que el registro de la propiedad se toma para tramitar cada solicitud son calificados en su mayor porcentaje como regular y malo, mismo coincide con el 40% de efectividad en el cumplimiento de las tareas, es decir, es poco efectivo el tiempo que se toma el registro para el cumplimiento de las funciones. Por esta razón, se considera el diseño de un modelo de estructura organizacional con el propósito de mejorar las funciones administrativas y aumentar su nivel de efectividad en el cumplimiento de las tareas.

La organización con la que se maneja el Registro de la Propiedad no permite comprender el orden de los procesos y actividades al momento de atender a los usuarios, por lo que, la incertidumbre y la desintegración de la información provoca dificultades en el servicio entregado, por esta razón, se considera la implementación de un modelo de estructura organizacional por productos con el propósito de orientar los procesos y la sinergia entre los diferentes departamentos.

e. Logros del plan de mejora

- Diseñar un modelo de estructura organizacional para alcanzar el mejoramiento de las funciones administrativas
- Orientar las funciones administrativas a través de capacitaciones donde se pretende socializa el nuevo modelo de estructura organizacional por productos y las conexiones entre los diferentes departamentos.
- Capacitar a los funcionarios para la correcta aplicación de los procesos y funciones administrativas
- Entregar a tiempo los documentos que se encuentran en proceso de tramitación
- Incrementar el índice de atención al usuario
- Disminuir las quejas por parte de los usuarios del Registro de la Propiedad ante el servicio recibido
- Minimizar el margen de error en las tareas o actividades administrativas, y por ende minimizar la insatisfacción de los usuarios.
- Optimizar el tiempo y generación de la productividad
- Incrementar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la rapidez para dar solución a algún problema o duda que presenta el usuario durante el proceso de tramitación o requerimiento de algún servicio.
- Entregar la documentación completa sobre los permisos o certificados que avalan la propiedad y aseguran la pertenencia del patrimonio o vivienda del usuario.
- Mejorar el clima laboral entre compañeros de trabajo, fomentando la cultura organizacional, valores y principios.
- Disminuir de conflictos laborales, mediante la estimación de reglamentos que sancionen cualquier acto que vaya en contra de una organización que aprende.

- Mejorar la sinergia entre los compañeros del área mediante la comunicación asertiva, afectiva y efectiva para alcanzar los objetivos institucionales propuestos.
- Medir el desempeño de los funcionarios, mediante evaluaciones de desempeño y tomar acciones correctivas que permitan retener el personal que aún muestra índices de mejoramiento.
- Fomentar el FeedBack entre los compañeros de área, ya que esto permite la retroalimentación de los procesos y actividades, y por ende entregar un servicio completo y de calidad a los usuarios.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se abordaron diferentes teorías, dando inicio a fundamentos que abordan sobre el origen de los modelos de estructura organizacional y su dirección hacia las instituciones públicas que permitían llevar a cabo las funciones administrativas de una manera más organizada, por lo que, dentro de este apartado se encuentran ideas de diferentes autores como Fayol con los 14 principios de la administración, y otras investigación referenciales a modelos de desarrollo organizacional, sistemas administrativos y gestión de sus funciones.

Con la estructura organizacional del Registro de la Propiedad del cantón Salitre se pudo diagnosticar la ineficiencia de los servicios públicos que la misma ha estado presentando ante sus usuarios, entre estos inconvenientes se identificaron el retraso de entrega de documentos, tareas administrativas erróneas, improductividad de los funcionarios públicos, incomodidad en el ambiente laboral, pérdida del tiempo; lo cual permitió enfocar el objetivo de diseñar un modelo de estructura organizacional para poder mejorar las funciones administrativas.

Con los dilemas diagnosticados en el Registro de la Propiedad se dio paso a una propuesta de mejora en el modelo de estructura organizacional que al mismo tiempo permita mejorar sus funciones administrativas, por lo que, para esta propuesta se abordó temas sobre la importancia que el nuevo diseño generaría a la institución pública, las técnicas que permitieron encontrar e interpretar dichos dilemas, el tiempo para su implementación, sus posibles beneficiarios, la ubicación o enfoque de la propuesta. Finalmente se propuso un conjunto de posibles logros a alcanzar con la implementación de un diseño de modelo de estructura organizacional en el Registro de la Propiedad del Cantón Salitre.

RECOMENDACIONES

Como parte del mejoramiento continuo para la estructura organizacional del Registro de la Propiedad ubicada en la provincia del Guayas, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Complementar una sección en el reglamento interno que norme los procedimientos para llevar a cabo las actividades administrativas relacionadas con los procesos de tramitación, permisos y certificaciones de los registros de propiedades y escrituras.
- Realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los procedimientos de las funciones administrativas y los soportes físicos o documentación completa para llevar un control interno adecuado que beneficie económica y financieramente al Registro de la Propiedad.
- Supervisar o contar con un auditor interno que controle los procesos y cumplimiento de las actividades, así también como la calidad de entrega de servicio, por la cual debería complementarse con un registro de sugerencias que permita calificar la satisfacción del usuario al momento de ser atendido por uno de los funcionarios.
- Elaborar un programa de capacitación de servicio al cliente y otro enfocado a la gestión administrativa que se debe cumplir en el cargo para reducir los niveles de errores y de insatisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Salitre . (18 de 06 de 2020). Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre. Obtenido de <http://www.salitre.gob.ec>
- Álvarez, A., & Chica, S. (2017). Gestión de las Organizaciones Públicas . Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública .
- Álvarez, L. (2019). Función administrativa por particulares Estudio de sus fundamentos, delimitación y régimen jurídico. Colombia: Univerdidad de Antioquia.
- Ander-Egg, E. (2017. pág. 28). Introducción a la técnicas de la inevestigación social. Barcelona. Quinta reimpresión: Ariel.
- Arellano , D. (2019). Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP. Salitre: GADM Salitre.
- Arias , F. (23 de 10 de 2017). Investigación Científica y Tecnológica. Obtenido de <http://fidiasarias.blogspot.com/2017/>
- Arias, F. (2017). El proyecto de Investigación. Caracas Venezuela. 7ma edición: Texto C.A.
- Arias, F. (2017). Proyecto de Investigación. Venezuela: Episteme.
- Atucha, A., & Lacaze, M. (2018). Sectores Productivos. Informe de monitoreo ciudadano.
- Baloi, G. (2017). Estrategias y sus tipos en las ventas. México: Trillas.
- Bastidas , V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Bayón, T. (2017). Hacia un cambio en la estructura organizacional en la Administración Pública. España: Universidad de la Laguna.

- Berryman, J. (2017. pág, 744). Psicología del desarrollo. México. Tercera edición: El manual moderno.
- Bustamante , M., & Bustamante , C. (2017). Modelo de desarrollo organizacional de las empresas públicas para impulsar los proyectos de desarrollo socio económico en la provincia de Manabí (Ecuador). Revista Espacios , 9.
- Calle, K., Erazo, J., & Narváez , C. (2020). Marketing digital y estrategias online en el sector de fabricación de muebles de madera. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 339-369.
- Cancines, M. (2019). Marketing para mejorar las ventas en restaurantes de Galicia, España. España: Universidad .
- Chaverri , D. (2017). Delimitación y Justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. RCS Revista de Ciencias Sociales , 185-193.
- Chianea , M., & García , M. (2020). Administración . Instituto Manuel de Lucero .
- Chiavenato, I. (2018). Administración. Proceso administrativo. España. 12ava edición.: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo. (2018). Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005. Quito: Código de Trabajo.
- Constitución de la República del Ecuador . (2018). Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. Quito: Constitución de la República del Ecuador .
- Corral, Y., Corral , I., & Corral , A. (2015). Procedimientos de muestreo. Revista Ciencias de la Educación , 151-167.
- Derechos Ecuador. (2018). GADMS-010-2017. Obtenido de EL Consejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre: <https://www.derechoecuador.com/registro->

oficial/2018/02/registro-oficial-no-252-jueves-01-de-febrero-de-2018-edicion-especial

- Espinoza, I. (2016). Tipos de muestreo . Unidad de Investigación Científica .
- Espinoza , E. (2018). El Problema de Investigación . Revista Conrado, 22-32.
- Esteven, J. (2018). Método didáctico para reforzar el razonamiento inductivo-deductivo en la resolución de problemas matemáticos de demostración. Electrónica Formación y Calidad Educativa, 17-32.
- Fagundez, C. (2017). Estrategias para la Calidad Total en las empresas. España. 2 edición: La Muralla, S.A.
- Flores. (2016). Propuesta de un sistema de Gestión Administrativo en la Piladora Carlín en el Cantón Salitre Provincia del Guayas. Guayaquil.
- Franco, A., e Ibarra, M. (2017). PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS DEL “RESTAURANT SIONS” EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016. Ecuador. Tesis de grado: Universidad Central de Ecuador.
- GADM Salitre. (2019). Actualización del Plan de Desarrollo Cantonal y Ordenamiento Territorial del GADM de Salitre. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre.
- García , A. (3 de 03 de 2020). El Comercio. Obtenido de Registro de la Propiedad del Ecuador serán sometidos a un diagnóstico para simplificar trámites :
<https://www.elcomercio.com/actualidad/registros-propiedad-ecuador-diagnostico-tramites.html>
- Gómez, C. (2016). Origen y evolución del estudio de la Administración Pública. México: Eprints.

- González , F. (2017). Las Empresas Públicas en el Ecuador . Cuenca: Univerdidad de Cuenca.
- Guerra, M. (2018). Competitividad empresarial y su relacion con als estrategias de ventas. Venezuela. Tesis de grado de maestría: Universidad de Carabobo.
- Henríquez , B., & Narváez, M. (2018). Aproximación al estudio evolutivo de las formas organizacionales . Research Journal , 99-111.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S. Fernández, C., y Baptista, M. . (2017. 7ma edición). Metodologia de la investigación. . México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M. (2016). Metodologia de la investigación. México. 7ma edición: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, J. (2012. pág.833). Metodología de la investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia (Cuarta ed.). Caracas: CYPAL.
- Ishikawa, K. (2017). El control de la calidad. Madrid España. Septima reimpresión.: Días de Santos.
- Juárez, S. (2018). Propuesta de estrategias de marketing para mejorar la fidelización de clientes en el restaurante turístico el Rincón del Pato de la ciudad de Lambayeque - 2018. Perú. Tesis de grado de maestría.: Univbersidad Simón de Sipán.
- Koontz H. y Weihrich H. . (2017). Administración un Perspectiva Global. México. 12a. Edición: McGraw-Hill Interamericana.

- Koontz H. y Wehrich H. (2017). Administración un Perspectiva Global. México. 13 ava Edición: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2017). Dirección de Marketing. Análisis, planificación, gestión y control. . México. 5ta reimpresión : Prentice-Hall Interaccional.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2017). Estrategias de Marketing Mix. México 6ta edición :
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1154/5/T-ESPE-021513-5.pdf>.
- Landaeta, V. (2017). Estructura organizacional y su influencia en la productividad laboral. Venezuela: UC.
- Leal, G. (2017). La estructura organizacional desde la pereceptiva histórica. Venezuela.
- León , F. (15 de 07 de 2015). Registro Oficial 657 (2015). Obtenido de El consejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal:
<https://www.oficial.ec/ordenanza-municipal-gadms-020-2015-canton-salitre-sustitutiva-regular-autorizar-controlar>
- Ley de Mercado . (2017). Registro Oficial 697 de 07-may.-2012. Quito: Reglamento a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder Mercado .
- Ley de Seguridad Social . (2018). Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov.-2001. Quito: Ley de Seguridad Social .
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor . (2015). Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul.-2000. Quito: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos . (2018). Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018. Guayaquil: Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos .

- Livacic, C. (2009). Evolución de las Organizaciones: Un mundo en cambio . Revista de Estudios Politécnicos , 177-191.
- López, A. (2016). Gestión del Talento Humano y su mejoramiento del Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos . Ambato : Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- LOSEP. (2018). Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010 . Quito: Ley Orgánica de Servicios Públicos .
- Lozada, A., Gutiérrez, M., Granda, M., Mendiola , C., & Fernández, F. (2019). Introducción a la Administración Manual del Estudiante. 2019: Ciudad Universitaria Santa Anita .
- Manene, L. (06 de 05 de 2011). X-Treme Stores. Obtenido de Organización empresarial: Definiciones, evolución y escuelas organizativas: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/05/06/la-organizacion-empresarial-definiciones-evolucion-y-escuelas-organizativas/>
- Mendoza, W., Delgado , M., García , T., & Barreiro , I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 206-240.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información . (2020). Gob.ec. Obtenido de Portal Único de Trámites Ciudadanos : <https://www.gob.ec/rpymcs>
- Miquelena, D. (2018). marketing para gestionar la apertura de restaurant. Puerto Ayacucho. Amazonas. Venezuela.: Universidad Instituto Culinario de Investigación Superior Amazonas,.
- Morán , H. (2018). Una reflexión acerca de la pertinencia y la relevancia de la investigación . Paideia XXI, 13-32.

- Nadales, D. (2018). Gestión de Empresas . Málaga : Universidad de Málaga .
- Osorio, F. (2020). Art. de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP. Salitre: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre .
- Pacheco , J. (18 de 05 de 2020). Web y Empresas . Obtenido de Administración Pública (Definición , ejemplos y funciones): <https://www.webyempresas.com/administracion-publica/>
- Palella, S., y Martins, F. (2016). Metodología de la investigación Cuantitativa. Caracas Venezuela. 4ta edición.: FEDUPEL.
- Palella, S., & Martins, F. (2017). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas Venezuela 5ta edición eidición: FEDUPEL.
- Párraga, N. (2017). Estrategias gerenciales para mejorar los ingresos en le empresa. . Venezuela: UPEL.
- Ponce, R. (30 de 09 de 2016). Gestipolis. Obtenido de Historia y evolución de la Administración : <https://www.gestipolis.com/historia-evolucion-la-administracion/>
- Porras, A. (2013). La reforma antes de la reforma. La constitución del nuevo Código del Trabajo . FORO Revista de Derecho, 15-41.
- RAE. (5 de abril de 2019). Real Academia Española. Recuperado el 3 de junio de 2020, de <https://dle.rae.es>
- Ramos , M., & Quimis , A. (2018). Metodología de la Investigación Científica . Manabí: Ciencias y Letras.
- Reglamento a Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos . (2016). Decreto Ejecutivo 950. Quito: Reglamento a Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos .
- Rivas, R. (2017. pág. 10). Manual de Investigaciones documentales.

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 1-26.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma .
- Sanmartín, R. (2016). Plan de marketing para el Restaurant Romasag de la ciudad de Loja. Ecuador. tesis de grado: Universidad Nacional de Loja. Ecuador.
- Silva, J. A. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano . Editorial Área de Innovación y Desarrollo .
- Stoner, J. Freeman, E. y Gilbert, D. . (2017). Administración. México. 8va edición: Prentice - Hall.
- Suárez, N., Sáenz, J., & Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. Revista Científica Dominio de las Ciencias , 72-85.
- Tejada, G., Rengifo, L., Boy, A., y Rodríguez, J. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de la gestión burocrático. Revista venezolana de Gerencia. Vol. 25, número 89.
- Tenesaca. (2015). Diseño de una estructura organizacional y funcional para la empresa Compuauto. Cuenca.
- Tituaña, E. (2015). Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., año 2014 . Universidad Internacional SEK .
- USMP. (2018). Introducción a la Administración . Lima : Ciudad Universitaria USMP.

- Valencia , M. (2017). Propuesta de un diseño de estructura organizacional para la empresa pública de la ESPAM MFL. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Vargas, R. (2020). VARGAS ZAMBRANO, Roberto Eduardo. Administración Pública como condicionante de la pobreza en el Cantón del Ecuador: Isidro Ayora. 2020. Eprints, 1-228.
- Velarde, W. R. (2016). MARKETING COMERCIAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN EL ALMACÉN LUICHI CAR, CIUDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/incremento-ventas-luichicar.html>
- Velásquez , C., & Vera , K. (2016). Propuesta de un sistema de gestión administrativo en la piladora Carlín en el Cantón Salitre Provincia del Guayas . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Vinueza, A. (2019). Diseño del manual de funciones por competencias y orgaigrama para una empresa del sector inmobiliario. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica Salesiana .

ANEXOS

Anexo 1. *Entrevista dirigida a la directora de talento humano*

1. ¿Cuál es su perfil profesional, trayectoria y el cargo que actualmente tiene en el Registro de la Propiedad?

Actualmente cuento con un doctorado en Talento Humano y trabajo para el GADMS, incluyendo el departamento del Registro de la Propiedad en el nivel gerencial desde hace 2 años aproximadamente.

2. ¿Cuáles son las funciones administrativas que políticamente realizan en el área?

Las funciones básicas que por política se realizan en el área es la gestión administrativa en cuanto al personal, tales como la elaboración de nóminas, contratos, seguros, etc. Adicionalmente, parte de sus funciones también es el proceso de reclutamiento y selección del personal, formación y desarrollo profesional, relaciones laborales, prevención de riesgos laborales (PRL), evaluación de desempeño, asignación de beneficios sociales, análisis de los puestos de trabajo, entre otros.

3. ¿Cómo maneja los procesos de reclutamiento y selección del personal?

Para realizar este proceso se toman en cuenta tres pasos básicos, según el manual de procesos que entrega el Registro de la Propiedad, el Dpto. TT. HH, debe considerar, una base de datos, pruebas de filtro y selección, y la acogida del nuevo funcionario.

En el primer proceso es sobre la base de datos, y se la realiza, mediante la red socio empleo u otros socios claves que otorgan candidatos ya preseleccionados; el segundo son las pruebas de filtro que se realizan en el Dpto. de TT.HH., para asegurar la selección de acuerdo a las aptitudes y actitudes del candidato; por último, la selección del nuevo funcionario requiere de una inducción y preparación.

4. ¿Cuáles han sido los conflictos laborales que ha presenciado y afectan al alcance de los objetivos institucionales?

Se han presenciado discusiones en un nivel bajo por una incorrecta gestión en la tramitación de inscripciones de propiedad, aunque sea baja no es sinónimo de poca importancia, ya que esto ha conllevado a otros conflictos, como la improductividad y la ineficiencia en la toma de decisiones.

5. ¿Cómo maneja estos conflictos presenciados durante la jornada laboral para retener al personal y mantener la productividad?

Se consideran dos llamados de atención verbal, y si esto repercute se procede al llamado de atención bajo visto bueno, ya que una de las políticas de la empresa es el respeto y la empatía entre los colaboradores, usuarios, jefes, concejales y Alcalde.

6. ¿De qué manera califica el desempeño laboral y como mide su productividad?

El desempeño y productividad de los funcionarios se los mide, a través de indicadores de productividad y evaluaciones de desempeño que permite conocer los aspectos generales como actitudes, y aspectos positivos como las aptitudes; una vez obtenido los resultados, se compara con el grado de aceptación dispuesto como política de la empresa.

7. ¿Cuántas veces al año realiza evaluaciones de desempeño y que tiempo dura cada evaluación?

Solo se realiza una vez en el año y esto dura solo unos cuantos minutos.

8. ¿Cuáles son los incentivos que utiliza el registro de la Propiedad para mantener la motivación y cultura organizacional?

Los incentivos que se utilizan son el reconocimiento del trabajo y el crecimiento laboral según el desempeño y preparación del funcionario.

Anexo 2. Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Salitre

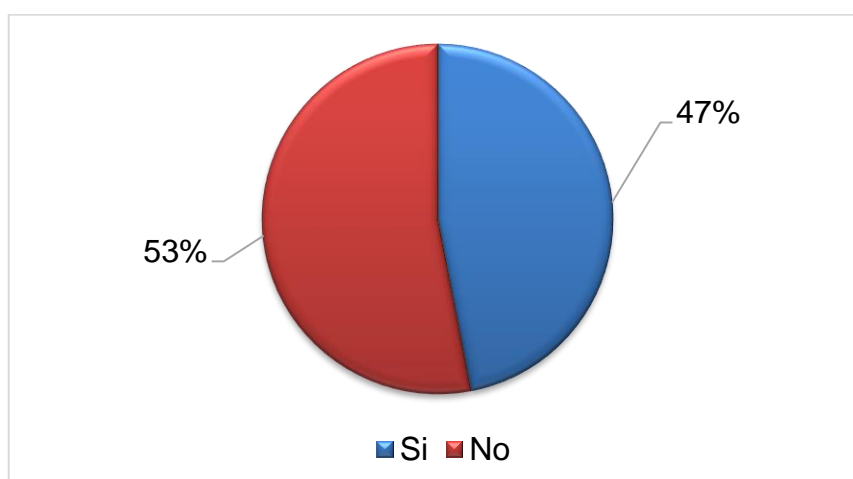
Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Salitre para conocer la conformidad que tienen con el servicio del Registro de la Propiedad.

Objetivo: El Registro de la Propiedad del Cantón Salitre, con el propósito de conocer e identificar el modelo organizacional al cual se están apoyando sus funcionarios públicos al momento de ejercer sus funciones, realiza la siguiente encuesta dirigida a los habitantes de dicho cantón, quienes son los que reciben la atención pública por parte de esta entidad para el proceso de inscripción de escrituras de propiedad y otros trámites relacionados al mismo.

Datos generales

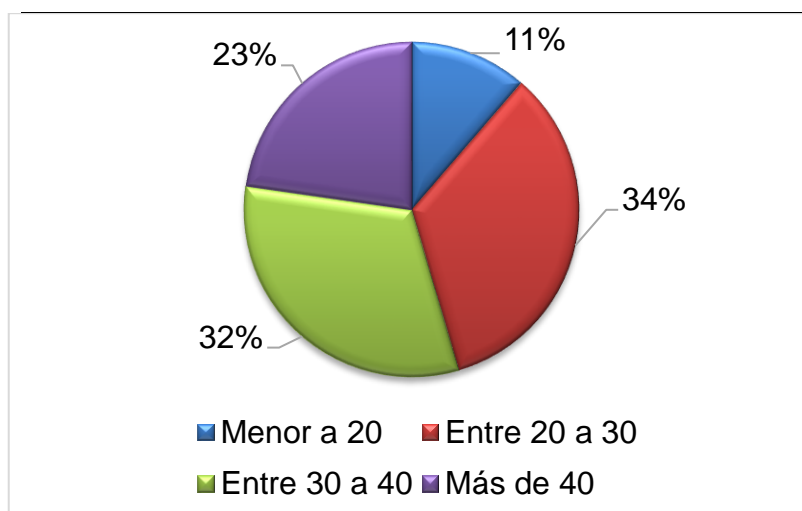
Sexo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	62	47%
Varón	70	53%
Total	132	100%



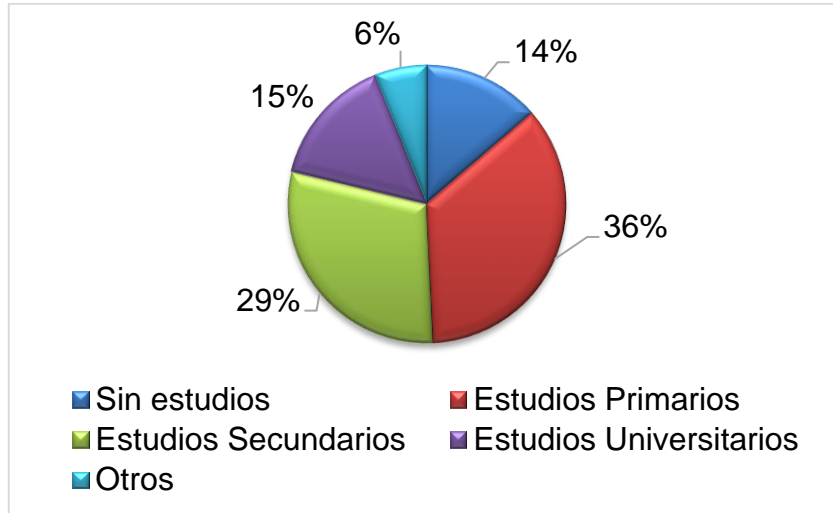
Edad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 20	15	11%
Entre 20 a 30	45	34%
Entre 30 a 40	42	32%
Más de 40	30	23%
Total	132	100%



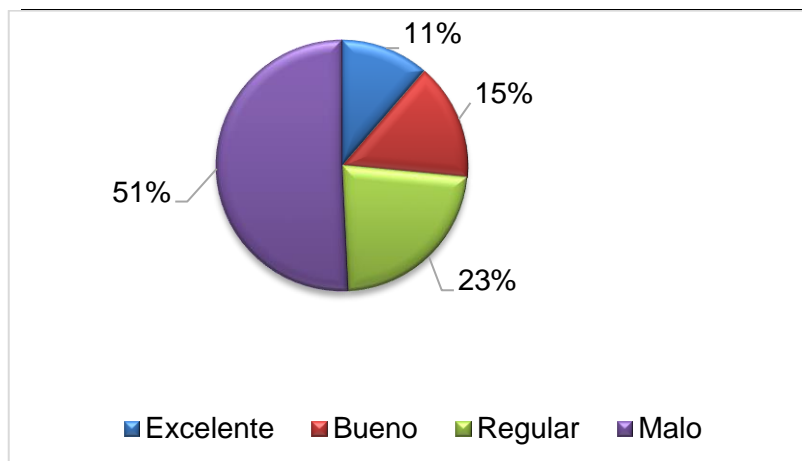
Nivel de estudios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	18	14%
Estudios primarios	47	36%
Estudios secundarios	39	30%
Estudios universitarios	20	15%
Otros	8	6%
Total	132	100%



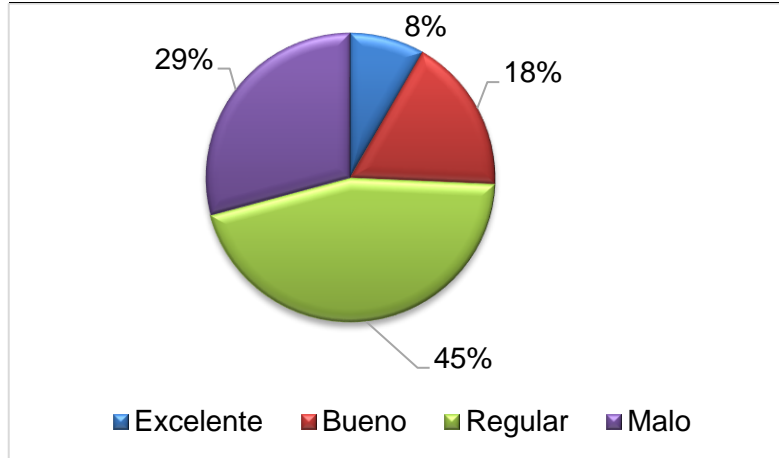
1. ¿Cómo calificaría el servicio público del Registro de la Propiedad del GADM de Salitre?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	11%
Bueno	20	15%
Regular	30	23%
Malo	67	51%
Total	132	100%



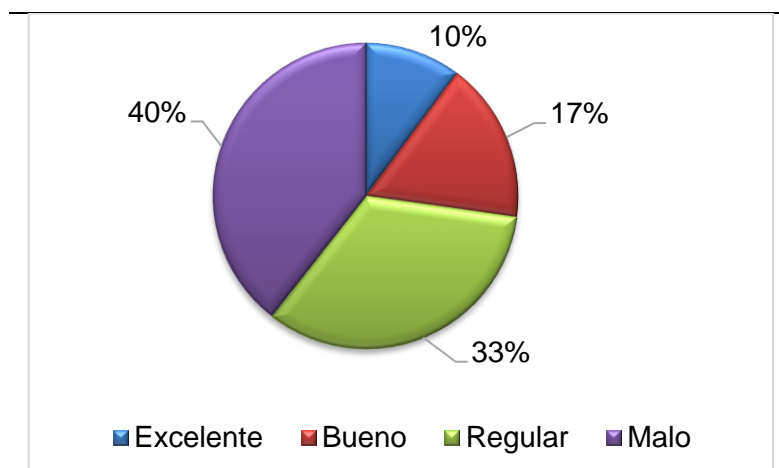
2. ¿Cómo considera la eficiencia de los usuarios públicos, en caso de haber errores durante el proceso de registro de la propiedad?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	9%
Bueno	25	19%
Regular	65	49%
Malo	42	32%
Total	132	100%



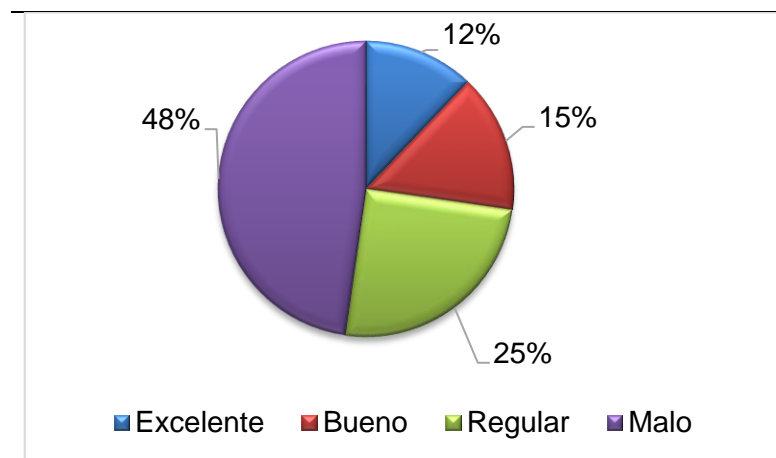
3. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto a los tiempos que lleva el Registro de la Propiedad para realizar la tramitación?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	11%
Bueno	25	19%
Regular	49	37%
Malo	58	44%
Total	132	100%



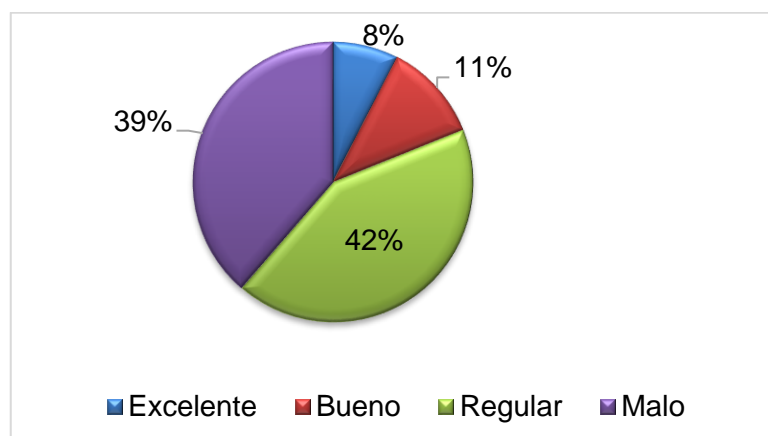
4. ¿Cuál es la satisfacción que tiene en cuanto al servicio que entrega el Registro de la Propiedad?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	12%
Bueno	20	15%
Regular	33	25%
Malo	63	48%
Total	132	100%



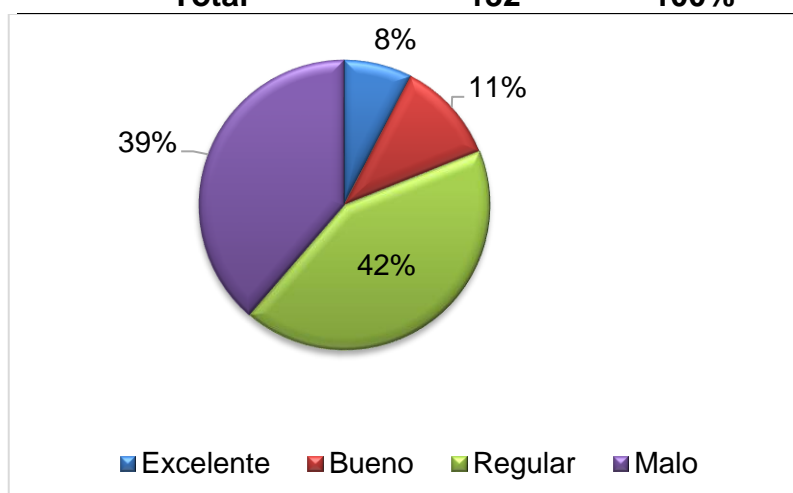
5. ¿Considera que el desempeño que tiene el funcionario público logra entregar comodidad al momento de aclarar a sus dudas sobre el proceso de tramitación?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	8%
Bueno	15	11%
Regular	56	42%
Malo	51	39%
Total	132	100%



6. ¿Cree usted que el número de colaboradores es el idóneo para satisfacer los requerimientos de los usuarios?

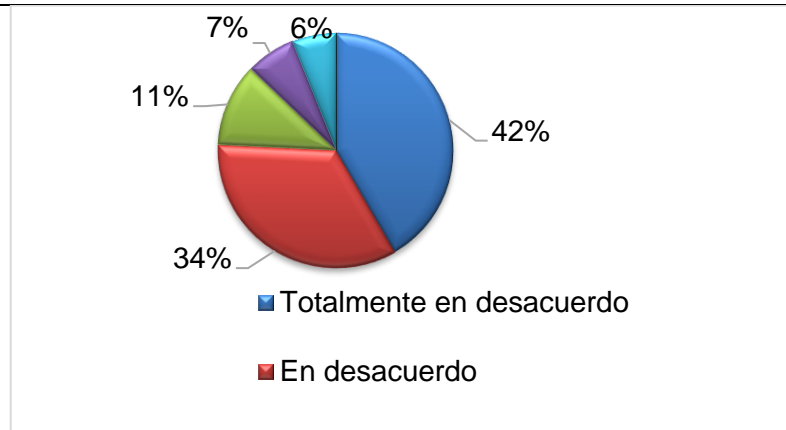
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	8%
Bueno	15	11%
Regular	56	42%
Malo	51	39%
Total	132	100%



7. ¿La integridad sobre la información que maneja el Registro de la Propiedad de Salitre le crea confianza?

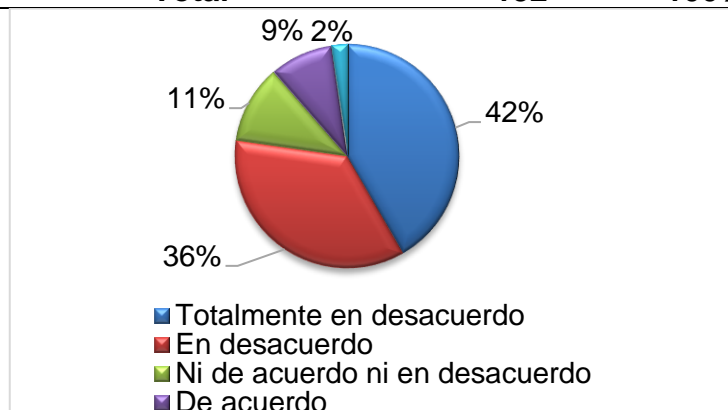
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	42%
En desacuerdo	45	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11%

De desacuerdo	9	7%
Totalmente de acuerdo	8	6%
Total	132	100%



8. ¿La estructura organizacional que utiliza el Registro de la Propiedad para atender sus necesidades permite comprender el orden a seguir en cuanto a los procesos de tramitación?

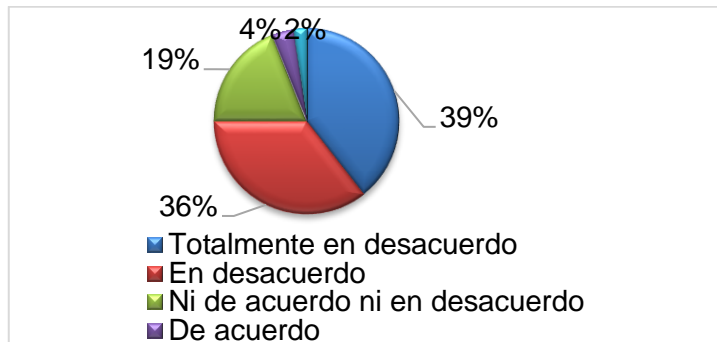
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	42%
En desacuerdo	47	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11%
De acuerdo	12	9%
Totalmente de acuerdo	3	2%
Total	132	100%



9. ¿Las funciones administrativas que tiene la organización del registro de la propiedad, permite a usted disminuir los errores en los procesos de tramitación y otras actividades?

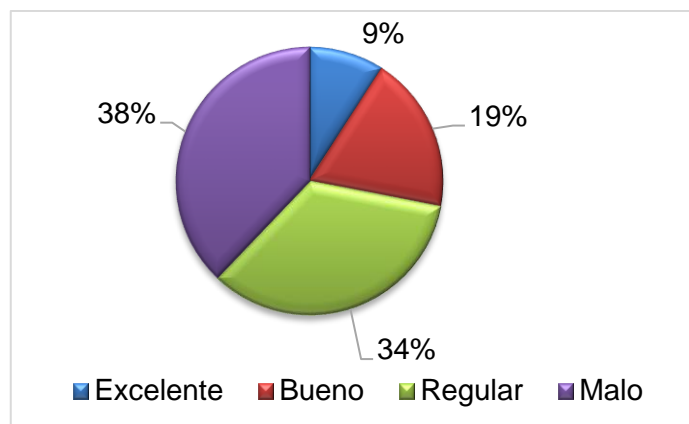
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

Totalmente en desacuerdo	52	39%
En desacuerdo	47	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	19%
De acuerdo	5	4%
Totalmente de acuerdo	3	2%
Total	132	100%



10. ¿Cómo calificaría el tiempo que se lleva atendiendo un funcionario público del Registro de la Propiedad, estimando que el tiempo es la productividad que genera el funcionario durante su jornada laboral?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	9%
Bueno	25	19%
Regular	45	34%
Malo	50	38%
Total	132	100%



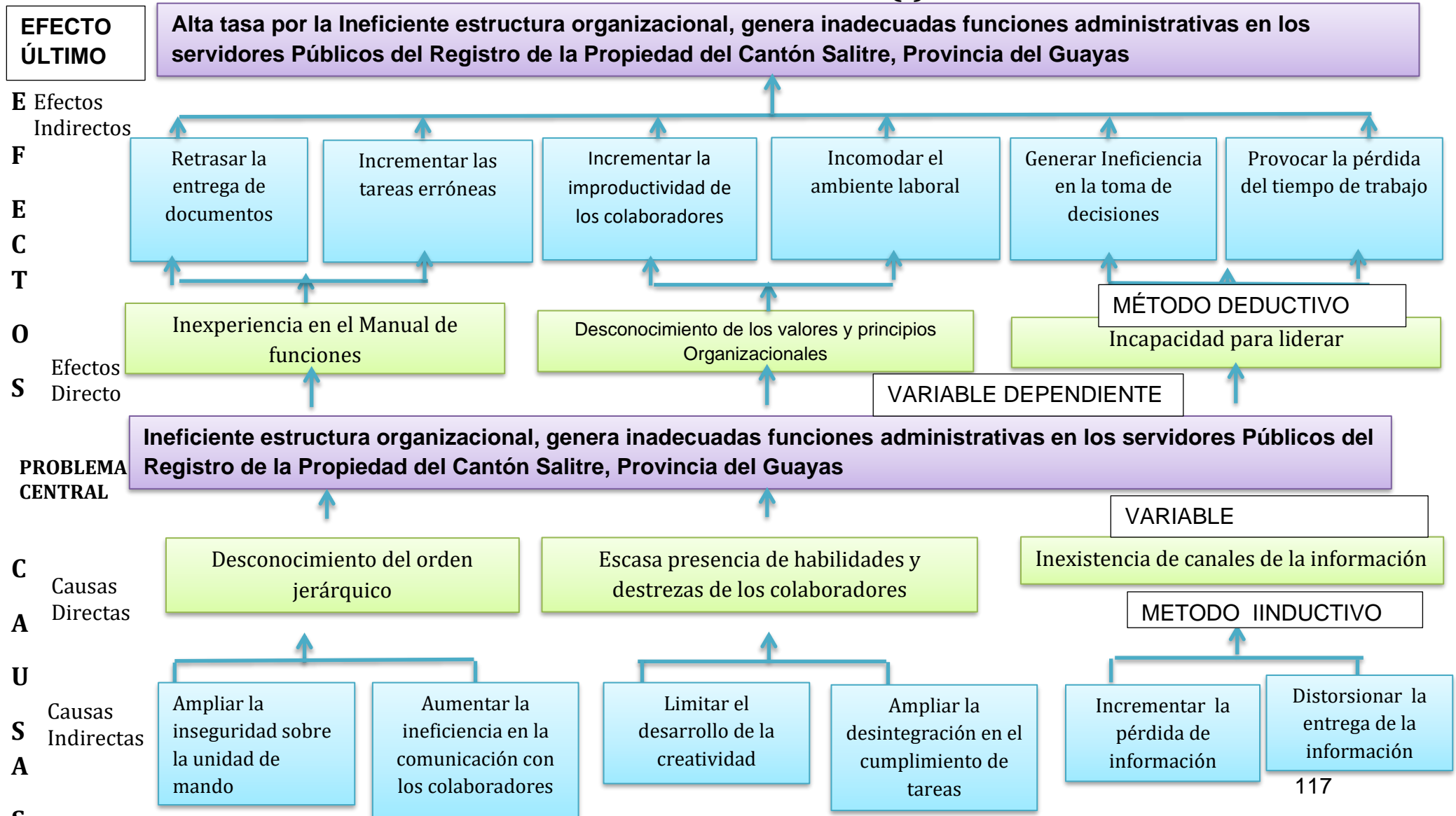
Anexo 3. *Ficha de Observación*

LISTA DE CHEQUEO DIRIGIDA A LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS Y ASESORÍA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SALITRE

FICHA DE OBSERVACIÓN				
N°.	ACTIVIDAD	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
1	Registra diariamente la compraventa de escrituras.	X		N/A
2	Contesta a tiempo los oficios recibidos de parte de la Fiscalía.	X		N/A
3	Emite los certificados de tener bienes a tiempo		X	Los certificados son entregados después, en el cual se cita nuevamente al usuario para que lo retire.
4	Caso de no tener bienes, entrega el certificado a tiempo.		X	No se entrega a tiempo, por falta de quien revise y elabore el certificado.
5	La inscripción de escrituras se realiza cumpliendo el proceso, como inscripción, foliatura y marginación en el respectivo libro de antecedentes.		X	No, solo se realiza la inscripción, mientras que la foliatura y marginación queda pendiente en el área de archivo.
PROCESOS DE ASESORÍA				
6	Cumple con la entrega de información básica que debería conocer	X		N/A

	el usuario (tales como, requisitos, tiempo y proceso)			
7	Soluciona alguna(as) duda(as) del usuario sobre los procesos de inscripción y legalización de las escrituras de propiedades.		X	Los funcionarios procuran únicamente responder a las dudas del usuario, no entregan información adicional que podría servirles.
8	Se toma el tiempo necesario para explicar en términos comprensibles para el usuario		X	La mayoría de los funcionarios se expresan con términos técnicos y asociados a su carrera profesional
9	El cumplimiento de los procesos de inscripción de propiedad se realizan a tiempo		X	Procuran cumplir únicamente con su horario de trabajo
10	Entrega la documentación que debe cumplir el usuario como requisito para el proceso de inscripción de escrituras	X		N/A
TOTAL		4	6	10
		40%	60%	100%

ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



Anexo 6. Carta de autorización del GADM Salitre



**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SALITRE**

Ab. Julio Alfaro Miele
ALCALDE
Administración 2019 - 2023
Salitre - Guayas - Ecuador

Salitre, 03 de octubre del 2020

Autorización

En calidad de Administradora Registral del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Salitre, autorizo a GÉNESIS YARITZA JIMÉNEZ BAJAÑA, con Cedula de Identidad N° 0950728220, estudiante del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO, a utilizar Información Interna y Externa del Registro de la Propiedad para fines académicos. En virtud de esta autorización, el estudiante se compromete a lo siguiente:

1. No divulgar ni usar para fines personales la "Información" que con objeto de la relación o actividad académica, le es suministrada por parte del departamento;
2. Que la observación obtenida solo será utilizada con el fin de una propuesta de mejoras para el Registro de la Propiedad, mediante un Proyecto o Tesis, sin tergiversación de ninguna clase, ni para fines políticos.
3. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Es así como queda autorizada la toma de información necesaria de las áreas respectivas para la culminación del DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ecda. Jennifer Katherine Magallanes Coello
C.C. 0927438457
Registro de la Propiedad y Mercantil
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre



Génesis Yaritza Jiménez Bajaña
C.C.0950728220



Genesis.JB

RUC: 0960005880001
PBX: (04) 279 - 2171 - (04) 279 - 3498
gad.salitre@salitre.gob.ec

www.salitre.gob.ec
Juan Montalvo S/N entre Sucre y Bolívar

Anexo 7. Estudio de campo



Figura 22 Entrevista



Figura 23 Encuesta