

## **Análisis del grado de satisfacción sobre los servicios que ofrece el registro de la propiedad del cantón La Maná**

Román Robalino Alex <sup>1</sup>; Abrigo Vivas Oscar <sup>2</sup>; Morán Macías Luís Alfredo <sup>3</sup>; Bonilla Carpio Fernanda Paulina <sup>4</sup>

### **RESUMEN**

El registro de la propiedad es una agencia gubernamental responsable de registrar y mantener los registros públicos relacionados con la propiedad y las transacciones inmobiliarias.

El objeto de estudio de la investigación es analizar el grado de satisfacción de las personas que utilizan los servicios del registro de la propiedad del cantón La Maná, determinando el impacto de los servicios en la satisfacción del usuario e identificar áreas de mejora y evaluar la calidad de los servicios mediante los factores que contribuyen a la satisfacción del usuario y proponer recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

Para el análisis de esta información se empezó levantando la información mediante una encuesta dirigida a los usuarios de este ente. Los principales hallazgos demuestran que hay falencias en los procesos internos debido a la carencia de manuales que permitan identificar tiempos y procesos específicos en cada servicio.

**Palabras clave:** Registro de la Propiedad, Satisfacción, Servicios, Proceso.

1. Rector Del Instituto Superior Tecnológico La Maná; Email romanrobalinoalex@yahoo.es
2. Docente Del Instituto Superior Tecnológico La Maná Email oscar\_abrigovivas@hotmail.com
3. Docente Del Instituto Superior Tecnológico La Maná Email: moran\_luis04@outlook.es
4. Docente Del Instituto Superior Tecnológico La Maná; Email paufernanda385@gmail.com

**Fecha de recepción:** 14/08/2023

**Fecha de aceptación:** 22/09/2023

# **Analysis of the degree of satisfaction with the services offered by the property registry of canton La Maná**

## **ABSTRACT**

The property registry is a government agency responsible for registering and maintaining public records related to property and real estate transactions.

The purpose of the study is to analyze the degree of satisfaction of the people who use the services of the property registry of the canton of La Maná, determining the impact of the services on user satisfaction and identifying areas for improvement and evaluating the quality of the services through the factors that contribute to user satisfaction and proposing recommendations to improve service delivery.

The analysis of this information began with a survey of the users of this entity. The main findings show that there are shortcomings in the internal processes due to the lack of manuals to identify specific times and processes for each service.

**Keywords:** Land Registry, Satisfaction, Services, Processes.

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de identificar o llamar la atención sobre la propiedad privada de la clase dominante y de generar publicidad sobre ella ha existido desde las antiguas civilizaciones griega y egipcia. A través de las conquistas territoriales de los grandes imperios de cada época, incluida España, este sistema jurídico, que hundía sus raíces en la costumbre, se extendió por toda Europa. No hay forma de saber con certeza cuándo se creó el primer Registro de la Propiedad en nuestra nación a partir de los archivos de los documentos oficiales registrales de dependencia de muchos años atrás. (Maná, 2019)

El Registro de la Propiedad tiene por objeto la inscripción o anotación de los actos, contratos y resoluciones judiciales o administrativas que afecten a la propiedad y a otros derechos sobre bienes inmuebles, así como de determinadas resoluciones judiciales que afectan a la capacidad de las personas. En el Registro de la Propiedad se inscriben los actos que afectan a la propiedad o a los derechos reales sobre bienes inmuebles, ya sean éstos de titularidad pública o privada. Puede también inscribirse determinadas concesiones administrativas y bienes de dominio público. (Justicia, s.f.).

El registro de la propiedad no solamente es un lugar de anotación, sino de publicidad de sus anotaciones. Ya que la finalidad última de un registro de la propiedad es otorgar seguridad jurídica al Estado. ¿Qué se inscribe en el Registro?

Escrituras públicas que contienen derechos que recaen directamente sobre el inmueble (lo que se conoce como derechos reales), no se inscriben derechos de crédito.

Se inscriben todos los actos y contratos que crean, adquieren, transmiten, modifican, gravan o extinguen los derechos que recaen sobre los bienes inmuebles directamente, como, por ejemplo, el hecho de que una casa se encuentre gravada por una hipoteca. (Trujillo, 2019)

En el Registro de la Propiedad, se adquieren el dominio y demás derechos reales con seguridad suficiente evitando reivindicaciones. La función básica del Registro no es publicar actos y contratos, sino crear titularidades inatacables en virtud de un acto de poder público. El Registro de la Propiedad también puede definirse como la institución que, destinada a robustecer la seguridad jurídico-inmobiliaria, tiene por objeto el registro de la constitución, transmisión, modificación y extinción de los derechos reales sobre bienes inmuebles, así como las resoluciones judiciales relativas a la capacidad de las personas y los contratos de arrendamientos y opción. El estudio del Registro de la Propiedad corresponde al derecho inmobiliario. (Ecuador, 2023)

Desde que se tienen datos sobre la existencia de la Ley de Inscripciones Registrales en 1960 y de un Reglamento de Inscripciones o Registro, en 1970, se sabe que García Moreno era Presidente de la República en esa época y que pudo haber sido gracias a su gestión administrativa que se instaló la primera oficina con funciones específicas, como una oficina de Registro de la Propiedad. Sin embargo, no se sabe

con exactitud cuándo empezaron a funcionar las oficinas de Registro de la Propiedad en Ecuador.

En Ecuador cada ciudad tiene su edificio de registro de la propiedad, por estar dispuesto en la Ley de Registro, esto es parte de las competencias exclusivas de los gobiernos descentralizados que son los Municipios. En los registros de la propiedad no solo se registra bienes inmuebles sino la expropiación por parte de los municipios que delegan un lote para el uso exclusivo de área común pública, ejemplo: Mercados, Iglesias, áreas verdes, ect. Para cada trámite hay un valor impuesto en la tasa según el lote a registrar. (Maná, 2019)

Anteriormente los trámites relacionados con el registro de la propiedad se los realizaba en el cantón Pujili, El Registro de la Propiedad comenzó a funcionar en el cantón La Maná el 22 de diciembre de 1987, con la primera inscripción de un contrato de compra – venta, siendo el primer registrador del cantón el abogado Alfredo Jaramillo, no obstante, a medida que el tiempo pasa, la población crece, dando como resultado más operaciones mercantiles que se vinculan directamente al Registro de la Propiedad, crece la demanda de los servicios que oferta este ente, entre los principales servicios tenemos los siguientes:

**Tabla 1**

Servicios que oferta el Registro de la Propiedad en el cantón La Maná

Servicios en el Ámbito Mercantil	Certificaciones mercantiles
	Inscripciones de compañías
	Inscripciones de presidente y gerente de compañía
	Otros actos y objetos mercantiles
Servicios en Obtención de Certificad os	Certificado de búsqueda de bienes
	Certificado de gravamen
	Certificado con historia de dominio
Servicios en Inscripciones de Contratos que son permitidos por la Ley	Compra – venta
	Posesión Efectiva
	Donaciones
	Adjudicaciones
	Rectificaciones
	Actos Administrativos
	Fraccionamiento de plano

El Registro de la propiedad de inmueble es un órgano estatal que brinda publicidad de los actos jurídicos de constitución, transferencia, modificación, transmisión y extinción de los derechos reales, regulados por el Derecho civil y cuya forma ha sido realizada por la función notarial, su finalidad, común a todas las legislaciones, es la seguridad jurídica

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente artículo, se planteó el diseño de una investigación de campo, de tipo descriptivo apoyado de una encuesta, como también revisión bibliográfica, la misma que sirvió para la recolección de información; se detalla a continuación el proceso metodológico en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

Proceso metodológico usado para el desarrollo de la investigación.

<b>ETAPAS DEL ARTÍCULO</b>	<b>MÉTODOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>RESULTADOS</b>
Diagnóstico del problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Recolección de datos</li> </ul>	Encuestas	Tabulación y entrega de resultados
Fundamentación teórica y Técnica – (cifras)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis sintético.</li> <li>• Inductivo deductivo.</li> </ul>	Revisión Bibliográfica y por internet.	Base teórica científica Y análisis de información relacionada al tema.
Análisis y propuesta de aporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis sintético.</li> <li>• Análisis de datos locales</li> </ul>	Revisión de resultados obtenidos	Se denota varios factores que influyen en la aceptabilidad de los servicios que ofrece el registro de la propiedad en el Cantón La Maná

**Tabla 3**

Ficha técnica de información

<b>Tipo de Estudio</b>	<b>Cuantitativo con Encuestas</b>
Universo/ Población	Personas que han utilizado los servicios que el ofrece el Registro de la Propiedad.
Tamaño de la Población	57.000 Habitantes
Fórmula para la obtención de la Muestra	$\frac{K^2 Npq}{e^2 (N-1) + K^2 pq}$
Muestra	384 habitantes
Numero de preguntas	Siete preguntas, con selección múltiple

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los usuarios del registro de la propiedad del cantón La Maná, con el fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios al momento del uso de estos servicios.

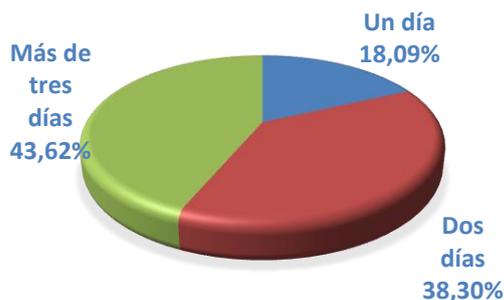
**Tabla 4**

Los servicios en el Ámbito Mercantil lo obtuvieron en

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Un día	17	18,09
Dos días	36	38,30
Más de tres días	41	43,62

**Figura 1**

Los servicios en el Ámbito Mercantil lo obtuvieron en



Análisis:

De 384 personas encuestadas que equivale en porcentajes al 100%, el 24,48% lo que nos lleva a un total de 94 personas han hecho uso de los Servicios en el Ámbito Mercantil, dentro de esto

tenemos el tiempo en el que las personas obtuvieron su Servicio: Un día con el 18,09% con el total de 17 personas; Dos días con el 38,30% con el total de 36 personas; y Más de tres días con el 43,62% con el total de 41 personas.

Con esta información decimos que la opción más frecuente es la de Más de tres días con el 43,62%.

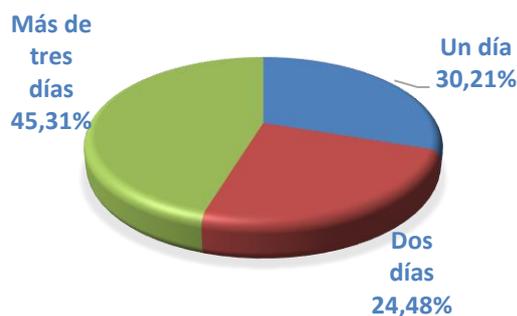
**Tabla 5**

Los servicios en el Ámbito de certificados lo obtuvieron en:

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Dos días	47	24,48
Más de tres días	87	45,31

**Figura 2**

Los servicios en el Ámbito de certificados lo obtuvieron en:



Análisis:

De 384 personas encuestadas que equivale en porcentajes al 100%, el 50% lo que nos lleva a un total de 192 personas han hecho uso de los Servicios en el Ámbito de

Certificados, dentro de esto tenemos el tiempo en el que las personas obtuvieron su Servicio: Un día con el 30,21% con el total de 58 personas; Dos días con el 24,48% con el total de 47 personas; y Más de tres días con el 45,31% con el total de 87 personas. Con esta información decimos que la opción más frecuente es la de Más de tres días con el 45,31%.

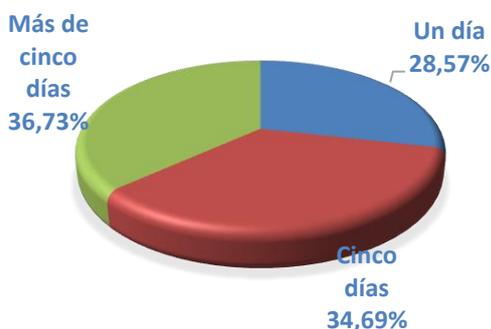
**Tabla 6**

Los servicios en el Ámbito de inscripciones de Contratos lo obtuvieron en:

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Un día	28	28,57
Cinco días	34	34,69
Más de Cinco días	36	36,73

**Figura 3**

Los servicios en el Ámbito de inscripciones de Contratos lo obtuvieron en:



Análisis:

De 384 personas encuestadas que equivale en porcentajes al 100%, el 25,52% lo que nos lleva a un total de 98 personas han hecho uso de los Servicios en el Ámbito de Inscripciones de Contratos, dentro de esto tenemos el tiempo en el que las personas obtuvieron su Servicio: Un día con el 28,57% con el total de 28 personas; Cinco días con el 34,69% con el total de 34 personas; y Más de cinco días con el 36,73% con el total de 36 personas. Con esta información decimos que la opción más frecuente es la de Más de cinco días con el 36,73%.

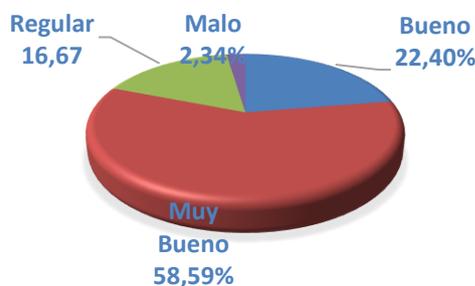
**Tabla 7**

¿El trato que recibió de los funcionarios fue?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Bueno	86	22,40
Muy Bueno	225	58,59
Regular	64	16,67
Malo	9	2,34

**Figura 4**

¿El trato que recibió de los funcionarios fue?



Análisis:

De 384 personas encuestadas lo que corresponde al 100%, conllevamos a preguntar cómo fue el trato que las personas recibieron de los funcionarios y a continuación las siguientes respuestas: Bueno con un 22,40% que corresponde a 86 personas de las encuestadas; Muy Bueno con 225 respuestas de dichas personas lo que equivale al 58,9%; Regular con el 16,67 % y un total de 64 personas que eligieron esta opción; Malo con el 2,34% total de personas que eligieron esta opción 9. Mediante este análisis decimos que la opción más frecuentada por las personas fue la de Muy Bueno con un total de 58,59%.

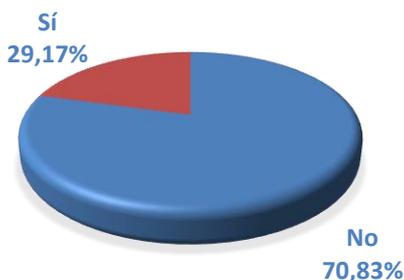
**Tabla 8**

¿Los documentos que le entregaron en el Registro de la Propiedad tuvieron errores?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Sí	112	29,17
No	272	70,83

**Figura 5**

¿Los documentos que le entregaron en el Registro de la Propiedad tuvieron errores?



Análisis:

De 384 personas encuestadas lo que equivale al 100%, preguntamos a las personas si Los documentos que le entregaron en el Registro de la Propiedad tuvieron errores y estas fueron sus respuestas: SÍ con el 29,17% que fueron las respuestas de 112 personas; NO con el 70,83% respuestas de 272 personas. Podemos decir que el 70,83% es lo más frecuente que significa que 272 personas no obtuvieron errores en los documentos receptados.

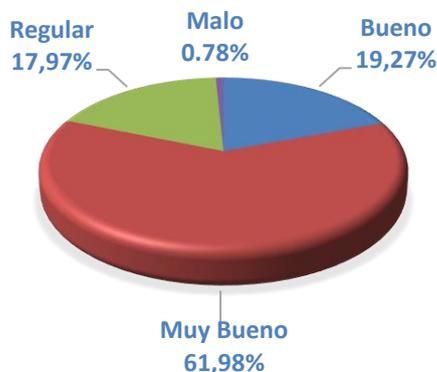
**Tabla 9**

El Estado de las oficinas del Registro de la Propiedad Considera

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Bueno	74	19,27
Muy Bueno	238	61,98
Regular	69	17,97
Malo	3	0,78

**Figura 6**

El Estado de las oficinas del Registro de la Propiedad Considera



Análisis:

De 384 personas encuestadas lo que corresponde al 100%, preguntamos su opinión acerca del Estado de las oficinas del Registro de la Propiedad y a continuación las siguientes respuestas: Bueno con un 19,27% que corresponde a 74 personas de las encuestadas; Muy Bueno con 238 respuestas de dichas personas lo que equivale al 61,98%; Regular con el 17,97 % y un total de 69 personas que eligieron esta opción; Malo con el 0,78% total de personas que eligieron esta opción 3. Mediante este análisis decimos que la opción más frecuentada por las personas fue la de Muy Bueno con un total de 61,98%.

Análisis:

De 384 personas encuestadas lo que equivale al 100%, decidimos preguntar si El horario de atención de 08h00 a 12h00 y de 12h00 a 17h00 les parece cómodo y obtuvimos lo siguiente como respuesta: SÍ con un total de 87,24% con la respuesta de 335 personas y NO con el 12,76% con respuesta de 49 personas. Así que, podemos observar como la mayoría de personas dice que SÍ están de acuerdo con un porcentaje de 87,24%.

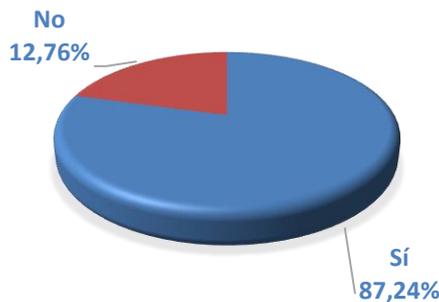
**Tabla 10**

¿El horario de atención de 08h00 a 12h00 y de 13h00 a 17h00 le parece cómodo?

FRECUENCIA	CANTIDAD	%
Sí	335	87,24
No	49	12,76

**Figura 7**

¿El horario de atención de 08h00 a 12h00 y de 13h00 a 17h00 le parece cómodo?



## CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como finalidad poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios que a diario utilizan el Registro de la Propiedad, entidad municipal en la cual se pueden realizar los siguientes tramites: Servicios en el Ámbito Mercantil, Certificaciones mercantiles, Inscripciones de compañías, Inscripciones de presidente y gerente de compañía, Otros actos y objetos mercantiles. Servicios en Obtención de Certificados, Certificado de búsqueda de bienes, Certificado de gravamen, Certificado con historia de dominio. Servicios en Inscripciones de Contratos que son permitidos por la Ley, Compra – venta, Posesión Efectiva, Donaciones, Adjudicaciones, Rectificaciones, Actos Administrativos, Fraccionamiento de plano.

Los servicios en el Ámbito Mercantil lo obtuvieron el 43% coincidió que recibió su trámite en un lapso de más de tres lo cual genera un poco de descontento el momento d utilizar los servicios municipales en el registro de la propiedad lo cual permite tener una pauta para automatizar y mejorar para poder ser más eficientes en la atención a los usuarios.

¿El trato que recibió de los funcionarios fue?

Los encuestados respondieron que la atención de los funcionarios de esta dependencia municipal es muy buena con un 58%, evidenciando que la amabilidad y la eficiencia predominan al momento de

atender a los usuarios.

¿Los documentos que le entregaron en el Registro de la Propiedad tuvieron errores? Al realizar esta pregunta en la encuesta los usuarios tuvieron la oportunidad de manifestar si los empleados del registro de la propiedad tienen cuidado al realizar los trámites y emitir algún documento oficial el 70% dijeron que sus documentos no tuvieron errores, pero un 30% manifestaron que en la documentación que realizaron tuvieron algún tipo de error.

El Estado de las oficinas del Registro de la Propiedad Considera al momento de hacer uso del servicio del registro de la propiedad los usuarios consideran que el estado de las oficinas es muy bueno todos los encuestados coincidieron con 61%.

¿El horario de atención de 08h00 a 12h00 y de 13h00 a 17h00 le parece cómodo? En la siguiente pregunta manifestaron los usuarios con 87% que representa 335 encuestados que el horario de atención está bien para ellos, 12% representa 49 encuestados no están de acuerdo con el horario de atención.

## BIBLIOGRAFÍA

- Tecnologías de la información y comunicación. Obtenido de <https://www.uv.es/belloch/pdf/pwtic1.pdf>
- Castillo, P. (2011). Política Económica: Crecimiento Económico, Desarrollo Económico, Desarrollo Sostenible. Revista Internacional Económico y del Desarrollo, 1-12.
- Ecuador, R. d. (23 de 02 de 2023). Wikipedia. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Registro\\_de\\_la\\_propiedad](https://es.wikipedia.org/wiki/Registro_de_la_propiedad)
- Farber & Bonta . (2011). Definición de mercado.
- Hernan & Rodríguez. (2017). Introducción a la Administración.
- Justicia, M. d. (s.f.). Ministerio de Justicia. Obtenido de <https://www.mjusticia.gob.es/ca/ciudadania/registros/propiedad-mercantiles/registro-propiedad#:~:text=25%20de%20mayo,-,Funciones%20del%20Registro%20de%20la%20Propiedad.,y%20bienes%20de%20dominio%20p%C3%BAblico.>
- Maná, G. A. (05 de 2019). Registro de la Propiedad La Maná. Obtenido de <https://lamana.gob.ec/https-lamana-gob-ec-registro-de-la-propiedad-l-m/>
- Martinez. (2004). Finanzas publicas, derecho y economia. Mexico.
- Superintendencia de compañías, 2. (2017). Estudio sectorial de las MIPYMES y grandes empresas.
- Trujillo, E. (17 de 12 de 2019). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/registro-de-la-propiedad.html>