



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

Título del trabajo:

GESTION DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y NECESIDAD DE
INTERNACIONALIZACION DE SUS PROCESOS. CASO REGISTRO DE LA
PROPIEDAD DE GUAYAQUIL

Línea de Investigación:

TEORIA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Modalidad de titulación:

EXAMEN COMPLEXIVO

Carrera:

ADMINISTRACION DE EMPRESAS, ENFASIS NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título a obtener:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Autor (a):

GIULIANNA DANIELA AVILA ORELLANA

Tutor (a):

MGS. PABLO SAN ANDRES REYES

Guayaquil – Ecuador 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis pilares fundamentales que son Dios y mi familia, por todo el apoyo que me han brindado durante el largo proceso que me tocó sobrellevar para alcanzar esta grandiosa meta, y a mis amistades que me han motivado a seguir luchando a pesar de las adversidades que se presenten en el camino. Agradezco también a todos los profesores y a mi tutor que dejaron un grano de arena en mí, brindándome sus conocimientos para que pueda formarme como un profesional de calidad

RESUMEN

El presente estudio del caso planteado en el actual documento se expondrá la necesidad de internacionalización de procesos administrativos en la Gestión de las entidades públicas, se encuentra enfocado en identificar los factores que inciden en los trámites detectados como fraudulentos del Registro de la Propiedad de Guayaquil. Dentro de este documento se establecen cada uno de los elementos que conforman el problema central de investigación, para entonces conocer cuáles son los motivos que ocasionan un fraude inmobiliario en ciudadanos nacionales y extranjeros.

Se recabarán las fuentes necesarias mediante métodos exploratorio, explicativo y descriptivo; para llevar a cabo el diagnóstico situacional, así como la forma en que se encuentra conformado todo el funcionamiento de un Registro de la Propiedad, empleando estudios y recopilación de información necesaria del cómo desarrollan sus actividades en el ámbito legal, notarial, y público, así como en la gestión de registro y también por ciudadanos que han tenido experiencia en los servicios que brinda esta entidad. Este trabajo tiene un alto nivel de importancia en virtud que se espera obtener la atención de los entes reguladores que tienen a cargo la diligencia de desarrollos, y se analice la gestión de procesos del Registro de la propiedad de Guayaquil en cuanto a la internacionalización correspondiente al periodo 2018-2019. De tal manera que se pueda ofrecer como una medida facilitadora la implementación de dicha internacionalización para reducir el porcentaje de acciones fraudulentas que se suscitan en el país y brindar una mejor seguridad inmobiliaria a la población sin depender del lugar donde se encuentre.

Palabras Claves: Internacionalización, Fraude, Registro de la Propiedad de Guayaquil, Leyes Municipales.

ABSTRACT

The present study of the case raised in the current document will expose the need for internationalization of administrative processes in the Management of public entities, is focused on identifying the factors that affect the procedures detected as fraudulent of the Property Registry of Guayaquil. Within this document, each of the elements that make up the central research problem are established, then know what are the reasons that cause real estate fraud in national and foreign citizens.

The necessary sources will be collected through exploratory, explanatory and descriptive methods; to carry out the situational diagnosis, as well as the way in which the entire operation of a Property Registry is formed, using studies and gathering of necessary information on how they carry out their activities in the legal, notarial, and public fields, as well as in registration management and also by citizens who have had experience in the services provided by this entity. This work has a high level of importance by virtue of which it is expected to obtain the attention of the regulatory entities that are in charge of the diligence of developments, and analyze the process management of the Property Registry of Guayaquil regarding the internationalization corresponding to the 2018-2019 period. So that it can be offered as a facilitating measure the implementation of such internationalization to reduce the percentage of fraudulent actions that arise in the country and provide better real estate security to the population without depending on where they are.

Key Words: Internationalization, Fraud, Property Registry of Guayaquil, Municipal Laws.

Contenido

INTRODUCCION	7
Problema de la investigación.	8
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Justificación	10
Novedad o Aspecto Innovador	11
MARCO TEORICO	11
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	19
Tipos de Investigación	19
Exploratorio	19
Explicativo	19
Descriptivo	20
METODO.....	20
Diseño Experimental	20
Método Analítico Sintético	21
Diseño no experimental	21
Enfoques de la Investigación	22
Entrevista	22
Encuesta	23
Observación Directa	23
Investigación documental y bibliográfica	23
Operacionalización de las variables	24
DIAGNOSTICO	26
Antecedentes	26
Análisis de la situación actual	26
Análisis PESTEL	30
Político	31
Económico	31
Social	32
Tecnológico	32
Ecológico	32
Legal	33
Técnica de Pescado	33
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO.....	34
Resultados de encuestas	34
Resultados de las entrevistas	39
Resultados de Observación Directa	42
ANEXOS.....	53
CALIFICACIÓN DE RIESGO	53
ANALISIS FODA	53
FORTALEZAS	53
OPORTUNIDADES	53
DEBILIDADES	54

AMENAZAS	54
Formato de Encuesta.....	55
Trascripción Entrevistas.....	56

INTRODUCCION

El presente análisis de caso está motivado al análisis del fraude inmobiliario que durante décadas se ha ejercido y hasta la actualidad no se ha derrotado, así como también determinar las vías de acceso que ayudan a que genere un facilitador que permiten realizar estas gestiones fraudulentas, las cuales han ido abarcando alrededor del mundo y hasta el presente no se han establecido las medidas adecuadas para que se vaya reduciendo en buen porcentaje este tipo de consecuencia social y administrativa.

Actualmente se puede decir que uno de los principales motores de cualquier economía sana es el mercado inmobiliario, pero realizándolo también de la manera adecuada.

Realizar esta investigación es de suma importancia, debido que toda entidad pública se maneja bajo regímenes establecidos hace décadas y no acostumbran a mejorar su calidad de trabajo y servicio junto con el avance tecnológico que se genera diariamente.

A medida que transcurre el tiempo, el círculo fraudulento se vuelve más ágil y con mejores métodos para estafar a cualquier tipo de persona, incluso a compañías. Es necesario que se tome en cuenta este tipo de situaciones ya que no todos tienen la capacidad económica ni intelectual para mantener siempre a salvo su inmueble, además que en pleno siglo XXI aún no se han estandarizado procesos que generen más ingresos alrededor del mundo en virtud de mantener contacto entre mismas entidades vecinas que ayuden a disminuir el gasto de un usuario para obtener de igual manera mayor ingreso propio.

Mediante este trabajo se espera recrear nuevos procesos que faciliten las gestiones de las entidades públicas, en este caso el Registro de la Propiedad de Guayaquil. Dado que la internacionalización de las entidades públicas es un tema relativamente nuevo, el aspecto innovador de este trabajo corresponde a plantear soluciones para este tipo de procesos. Lo novedoso de la propuesta permitiría generar una interfaz entre países, ayudando a cada migrante a solucionar, tener

seguridad y la tranquilidad que cada persona anhela desde la lejanía de su vivienda propia. Lo que se busca proponer es innovación absoluta, puesto que no existe en ningún proceso de las entidades públicas la verificación de información.

Este estudio tiene como objetivo principal determinar las gestiones respectivas para que se pueda implementar la internacionalización de los procesos de Registros de la Propiedad. Esto puede ser útil para que las instituciones que forman parte de dichos procesos generen mayor cobertura, seguridad e ingresos económicos.

La importancia de este estudio radica en el impacto social, tecnológico, económico y político que tendrían los países a futuro. Se trata de una situación poco abordada, por lo que requiere un seguimiento de gran profundidad para que se puedan establecer los parámetros y gestiones respectivos que ayuden a funcionar la internacionalización; los principales beneficiarios son los migrantes ecuatorianos ya que estos podrían realizar los trámites en las embajadas de los países y no tendrían que viajar a su país de origen. Debido que durante varias décadas se ha venido arrastrando los temas de clonación de identidad y otros fraudes, situaciones por las cuales mucho de los migrantes han sufrido las pérdidas de sus bienes.

Problema de la investigación.

La escritura que ingresa en las ventanillas de las instalaciones del Registro de la Propiedad se codifica mediante un número de trámite y nombre de propietario, una vez generado su ticket de ingreso, este es digitalizado y automáticamente el sistema distribuye los trámites que ingresan a diario hacia los funcionarios, esto consta como parte modernizada, dado que previamente se distribuían y asignaban los trámites ingresados de manera personal, y tomaba mucho más tiempo en realizar la entrega respectiva.

Una vez verificado que la información sea corroborada, ésta tiene que pasar por una última aprobación la cual se la otorga el Asesor Legal en la que se determina si se inscribe o niega la solicitud, cuando un trámite es negado, se devuelve el expediente completo señalando los puntos que no concuerdan con el archivo que

se tiene en el sistema de la entidad. En ciertas ocasiones varias solicitudes han sido negadas debido a que el antecedente notariado no refleja la misma información que la base de datos interna, pero también han existido casos en que no consta información en el sistema registral y se ha procedido a inscribir escrituras que han sido modificadas, gestionando cambios o clonaciones fraudulentas que han perjudicado a ciudadanos nacionales o extranjeros con la pérdida de sus inmuebles. Se debe recalcar, que el Registro de la Propiedad no tiene como obligación verificar si la información otorgada por la Fe Pública sea correcta o no, ya que el Notario es quien tiene como misión preparar y elaborar la prueba Pre-constituida, en caso de que la actuación del notario no tuviere una finalidad fundamentalmente probatoria, y si el instrumento notarial no prueba nada, no se podría hablar de Fe Pública Notarial (Ecu Red, 2014).

Toda esta gestión se realiza cíclicamente y basándose en la información que es ingresada con la solicitud del trámite a requerir. Mediante un poder notariado, el usuario que no pueda realizar personalmente los tramites, puede delegar a una persona para que esta realice las gestiones en el Registro de la propiedad, en ese documento debe venir especificado sobre que diligencias autoriza a realizar, ya que este puede ser general o específico. La generación de este tipo de documento tiene como significado, la autorización bajo la cual una persona física o jurídica designa a otra como representante legal.

Según el tipo de poder, este representante podrá obrar en determinados actos jurídicos y bajo distintos contextos y marcos de actuación (Cinco Dias, 2014).

Sin embargo, los trámites realizados por terceros han dado lugar a fraudes y estafas a propietarios de inmuebles que se encuentran fuera del país.

Siendo el Registro de la Propiedad una entidad que brinda seguridad jurídica de bienes públicos y privados, la pregunta problémica de este trabajo sería ¿Cómo puede el Registro de la Propiedad evitar que sus procesos se vean afectados por gestiones fraudulentas?.

Objetivo General

“Analizar la gestión de procesos del registro de la propiedad de Guayaquil en cuanto a la internacionalización correspondiente al periodo 2018-2019.”

Objetivos Específicos

- Identificar los fundamentos teóricos para la internacionalización de registros de la propiedad.
- Analizar la situación actual en cuanto a los procesos y necesidades del registro de la propiedad de Guayaquil durante el periodo 2018-2019.
- Proponer la internacionalización de las tramitaciones que se realizan en el Registro de la Propiedad para mejorar procesos administrativos para clientes nacionales y extranjeros.

Justificación

Este estudio tiene como objetivo principal determinar las gestiones respectivas para que se pueda implementar la internacionalización de los procesos de Registros de la Propiedad. Esto puede ser útil para que las instituciones que forman parte de dichos procesos generen mayor cobertura, seguridad e ingresos económicos.

La importancia de este estudio radica en el impacto social, tecnológico, económico y político que tendrían los países a futuro. Se trata de una situación poco abordada, por lo que requiere un seguimiento de gran profundidad para que se puedan establecer los parámetros y gestiones respectivos que ayuden a funcionar la internacionalización; en el caso del Registro de la Propiedad de Guayaquil, los principales beneficiarios serán los migrantes ecuatorianos ya que estos podrían realizar los trámites en las entidades de Registro de Propiedad de los países y no tendrían que viajar a su país de origen. Debido que durante varias décadas se ha venido arrastrando los temas de clonación de identidad y otros fraudes, situaciones por las cuales mucho de los migrantes han sufrido las pérdidas de sus bienes. Con la internacionalización se espera reducir los niveles de corrupción de manera que las nuevas mejoras de interconexión, observación, registro y seguimiento implementadas en sus sistemas de gestión permitan mantener un mejor control en

los procesos internos y se tomen con mayor seriedad las situaciones que han afectado el sistema registral.

Novedad o Aspecto Innovador

Mediante este trabajo se espera recrear nuevos procesos que faciliten las gestiones de las entidades públicas, en este caso el Registro de la Propiedad de Guayaquil. Dado que la internacionalización de las entidades públicas es un tema relativamente nuevo, el aspecto innovador de este trabajo corresponde a plantear soluciones para este tipo de procesos. Lo novedoso de la propuesta permitiría generar una interfaz entre países, ayudando a cada migrante a solucionar, tener seguridad y la tranquilidad que cada persona anhela desde la lejanía de su vivienda propia. Lo que se busca proponer es innovación absoluta, puesto que no existe en ningún proceso de las entidades públicas la verificación de información.

MARCO TEORICO

De acuerdo con el reconocimiento dado por la ONU, existen alrededor del mundo 195 países, 193 países estos son miembros de dicha organización con autogobierno y completa independencia, y los otros dos: La ciudad del Vaticano y el Estado de Palestina, solo son estados observadores (ONU, s.f.).

Un país es un territorio donde habitan personas y está delimitada por una división política y administrativa (Prado, 2016). Quiere decir que cada gobernanza maneja su país en cuánto a su misión y visión durante el periodo del principal mandatario del estado. Las entidades públicas de cada país forman parte de su economía, algunos estados son entes regionales y en otros son provinciales. Todos los gobiernos deben ser capaces y estar comprometidos en promover mejora de la confianza ciudadana, convirtiéndose en gobiernos confiables que puedan cubrir las necesidades en conjunto con el desarrollo de servicios de calidad transparentes, incorporando y desarrollando planes nacionales que se lleguen a considerar como ciudades inteligentes que impulsen el desarrollo y avance en todo aspecto.

En el estado ecuatoriano, según lo establecido en la LOEP, las entidades públicas son entidades pertenecientes a dicho gabinete de acuerdo con los términos establecidos por parte de la Constitución de la República, llamadas también personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio o dotadas de autonomía presupuestaria, económica, administrativa y de gestión. Siempre estarán destinadas a la prestación de servicios públicos, aprovechamiento sustentable de recursos o bienes públicos y al desarrollo de actividades económicas que correspondan al Estado (LOEP, 2017).

Según el Art. 4. De la LOEP “ *Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.*” (LEXIS, 2017).

Como es el caso de un Registro de la Propiedad, que es una institución pública existente a nivel mundial, esta entidad tiene como funcionamiento y objetivo brindar la seguridad e información jurídica para los propietarios de bienes inmuebles, ya sea para una persona natural o jurídica; creando titularidades inatacables en virtud de un acto de poder público. Lo que beneficia tanto a los sectores públicos como a los privados, empresas y civiles.

La importancia de registrar una propiedad es que se está acreditando un derecho sobre ella, protegiéndola de cualquier acto que atente contra tu derecho como propietario; se la protege de personas inescrupulosas que, con argucias legales de por medio, pretenden apoderarse irregularmente de lo que costó conseguir con esfuerzo. También permite una agilizar de una manera eficaz el traslado de propietario (Diario La República, 2016).

No escriturar es riesgoso puesto que los contratos privados o poderes no son soluciones a largo plazo; por ejemplo, la muerte del poderdante o del apoderado da por concluido el poder (Galeano, 2016).

El Registro da información acerca de: compraventas, embargos, hipotecas, deudas, otros, que recaigan sobre alguna propiedad. Esto permite que cualquier propietario se defienda ante alguna situación oculta la cual pueda afectar los bienes, como es el caso del Registro de la Propiedad de Guayaquil, creada en el 2011 como empresa municipal con el fin de que se encargue de la administración de un Registro de la Propiedad del cantón de Guayaquil, el cual es un órgano adscrito a dicho gobierno adscrito a dicho Gobierno para cumplir con la función de inscribir y certificar bienes inmuebles.

En esta entidad reposa la información que no solo pertenece a las parroquias rurales actuales, sino también de las jurisdicciones que a través de los años fueron dividiéndose para constituir cantones independientes, como los cantones de Daule, Samborondón, Eloy Alfaro, entre otros.

Esta entidad presta sus servicios para la obtención de un Certificado de Historia de Dominio y Gravamen, el cual sirve para realizar trámites de compra venta, hipotecarios, posesiones efectivas, solicitar medidor de agua y luz, trámites bancarios, casas comerciales, juicios (alimentos, deudas, embargos).

Para la producción de este certificado, se deberá llenar un formulario el cual puede tomar 8 días laborables o 5 minutos (caso de obtener matrícula generada) (Registro de la Propiedad Guayaquil, s.f.)

Así mismo se puede solicitar un Certificado de No Poseer Bienes, el cual ayuda para establecer si el usuario no posee registrado algún bien dentro de la jurisdicción, es decir, cuando personas naturales o jurídicas no tienen inscrito ningún bien inmueble bajo su nombre. Este trámite solo toma 5 minutos de espera aproximadamente (Registro de la Propiedad Guayaquil, s.f.).

Otro trámite es el Certificado de Matrícula Inmobiliaria, que se genera mediante una secuencia numérica, contiene información integrada de la Ficha Registral y Catastral, una historia jurídica e información física con linderos y medidas del inmueble. Este certificado contiene la información física del Catastro Municipal, tomada desde la misma base de datos dicha área, esto se obtiene de manera ágil debido al enlace informático existente entre el Registro de la Propiedad y el área del Catastro (Registro de la Propiedad Guayaquil, s.f.).

Con respecto a las inscripciones, en este servicio, se registra los actos o contratos referentes a inmuebles que la ley exige o permite. Para que se genere dicha inscripción, deberán presentar toda la documentación que se exige como requisitos necesarios, uno de los más importante es la copia auténtica del título notarial, judicial o administrativo que contenga el acto o contrato cuya inscripción dispone la ley (Registro de la Propiedad Guayaquil, s.f.).

Previo a dicha inscripción se deberá recopilar información respectiva que solicita las notarías, quienes son entes creados por el mismo Estado y dependen del Consejo de la Judicatura, entidades que le dan potestad de dar fe a los actos jurídicos garantizando su seguridad y veracidad. Son manejadas por funcionarios investidos de fe pública (notario), quien es una figura indispensable y fundamental en la compra o venta de una vivienda, ya que es quien conoce sus funciones, derechos y responsabilidades. Ellos ejercen la fe pública notarial y garantizan a los ciudadanos un asesoramiento jurídico relativo a todas las vertientes del derecho privado y redacta con rigor de acuerdo con sus clientes los documentos que contienen cualquier acto y negocio jurídico (Super de Compañías, s.f.)

De acuerdo con lo antes mencionado, las entidades públicas tienen como objetivo generar el bien común de la población, poniendo en primer plano el brindar servicios de calidad, sin desplegarse de los ingresos económicos que cualquier empresa necesita obtener. Como es el caso del Registro de la Propiedad de Guayaquil, entidad monopolio en el cantón, que brinda servicios de inscripciones y certificados sobre bienes inmuebles, junto con las gestiones que el notario debe realizar para la obtención de la información a solicitar en dicha entidad, siempre y cuando el

notario sea capaz de brindar garantía de seguridad, legalidad, tranquilidad al ciudadano y sea un profesional altamente calificado.

A pesar de la convicción que se trata de dar sobre la seguridad jurídica que estos entes brindan, hay que tomar en cuenta que el fraude en este ámbito inmobiliario ha surgido desde hace varias décadas hasta la actualidad.

El delito de la estafa inmobiliaria es un delito penal el cual se paga con prisión, y pueden ocurrir mediante las compañías de bienes raíces y por personas que han elegido el engaño como trabajo oficial. Se materializa en falsos títulos de propiedad que son totalmente documentos no auténticos, en la que supuestamente se sustenta bajo la declaración escrita de una persona (vendedor), pero que lamentablemente no es cierto, ya que no se ha declarado nada.

Se emplean diversas modalidades delictivas para apropiarse de bienes inmuebles, ya que siempre ha existido cierto nivel de descuido de algunos operadores jurídicos, quienes tienen como única función autenticar los documentos a presentarse e impedir que se gestione la inscripción de actos irregulares.

Es importante señalar que existe falsificación de poderes, escrituras, identidades y también en documentos oficiales que pasan justamente por las manos de un Notario Público y de igual manera son aprobadas. Hay personas que dedican su día a día a generar escrituras falsas, mucho más cuando se esmeran en encontrar terrenos, casas, oficinas y otros inmuebles abandonados por personas que no residen en el país.

Para esto, también se establecen las Regulaciones Gubernamentales o también llamado como normativa, que tiene por efecto poner en orden, determinar normas, regular el funcionamiento de un sistema. Su objetivo es llevar un control que pueda garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, la mayoría de las instituciones y organizaciones son controlados bajo las regulaciones por parte del Estado, estos deben cumplir reglas ya establecidas para evitar que se cometa algún delito o falta, así que son controlados por parte de las autoridades respectivas

para asegurarse de que se cumple adecuadamente las medidas vigentes (ACE Projects, s.f.)

Mediante este suceso que aún no tiene fin, se han generado inscripciones de documentos en los cuales se traspasa un bien inmueble, pero el propietario no tiene noción de lo suscrito ni mucho menos el consentimiento de traspasar dicho bien a terceros, debido a la suplantación de identidad del propietario real es despojado de su propiedad.

Este traspaso se realiza comúnmente con la confabulación de los notarios públicos, quienes también suelen ser engañados por personas sin escrúpulos especializados en este tipo de delincuencia y a pesar de que un Registro de la Propiedad tenga todos mecanismos de seguridad, no se logra evitar este tipo de fraude, incluso se tiene un mayor nivel de desfase por parte de los estafadores hacia los ciudadanos que ya no residen en el país o extranjeros que adquieren un bien en el exterior.

En ciertos casos que un ciudadano no pueda dirigirse hacia el extranjero a realizar alguna gestión que necesite o enviar una legalización de documentos, se puede optar por la ayuda que ofrece un consulado. Mediante el Convenio de Viena, que fue un acuerdo internacional aprobado y regulado en el año 1963 para todo lo referente a las actividades de cónsules, cuya práctica está suscrita en totalidad de todos los países del mundo. Los consulados son muy diferentes a las embajadas, su función es la gestión de relaciones diplomáticas entre ambos estados y es por dicha razón que se encuentran ubicados en cada ciudad donde se sitúan las sedes de las principales instituciones estatales, a diferencia de las embajadas que solo existe una de cada estado en otro territorio (EOM, 2019).

Desempeñan como función la atención y asistencia a los ciudadanos de origen del Estado, incluye aspectos legales o jurídicos del país destino, también la expedición de documentos legales como pasaportes o visados, protección física o funciones registrales (EOM, 2019).

La implementación de un consul alrededor del mundo fue realizada bajo acuerdos internacionales. Los acuerdos, tratados o convenios internacionales, estos son instrumentos de carácter normativo donde existe una concordancia de voluntades entre dos o más sujetos de Derecho Internacional destinados a establecer reglas concretas para la asociación de áreas específicas, por ejemplo, el haber establecido la entrada de productos libres de impuestos mediante un país a otro. También sirven para señalar posibles maneras de cooperación futura, los “memorandos de entendimiento” generan un compromiso político que sirve para proponer acciones concretas o proyectos de nuevos acuerdos que se crean mediante los comités de reunión periódica, los cuales sirven para profundizar el diálogo y conocimiento mutuo entre países (Di Publico, 2018).

Proceso mediante el cual una empresa crea métodos y condiciones para arribar en un mercado internacional, sin embargo, no se es suficiente con mantener una presencia en otro territorio debido que se debe asentar también en la economía de otro país. El mercado internacional ofrece una serie de oportunidades de negocio, por lo que hay que contar con una estrategia que sea bien definida; sin olvidar que en esto influyen una serie de aspectos, ambientales, culturales, reglamentos.

En virtud de la globalización se ha facilitado todo proceso de internacionalización, disolviendo progresivamente las fronteras económicas y comunicacionales otorgando una expansión capitalista. Como ventajas de este proceso histórico de integración mundial, se ha obtenido desarrollo tecnológico, el cual aumenta el intercambio cultural, inversiones extranjeras y también se obtiene mayor acceso a la información mediante la interconexión de las sociedades por los recursos informáticos. (Flores, 2016)

En virtud del internet, se pueden establecer alianzas y así poder quedar en la mente del cliente, no necesariamente se puede generar solo en el esquema de ventas. Marcando así una diferencia entre un mundo con tanta apertura, dando buena imagen y plus hacia los clientes potenciales generando disminución de costos, otorga información actualizada en tiempo real y aumenta la productividad. (Lavin, 2017).

El momento adecuado para internacionalizar un producto o servicio es cuando una empresa está en su máxima operatividad, o la marca ya es bien reconocida en su país de origen. Para lograr dicho proceso, se deberá conocer al país o países de destino; analizar internamente la organización, analizar los productos o servicios a ofrecer, tener disposición a innovar, promocionar el producto y buscar formas de canalizar la comercialización.

Según Turnbull (1987), dice que la internacionalización es el movimiento de las operaciones internacionales de una empresa hacia el exterior. Por otra parte, La internalización implica que la empresa tenga una integración vertical, ya que va a ir atrayendo nuevas operaciones y actividades, antes a cargo de intermediarios, de regreso a la gestión de la empresa; más aún cuando los mercados de los que se obtenían estos servicios son ineficientes o no existen. La internalización de las operaciones que van más allá de las fronteras nacionales conduce a la creación de la empresa multinacional (Buckley, 2014).

Este proceso se puede lograr de 3 maneras, las cuales son: Internacionalización directa, que es la forma más tradicional y en la que el exportador es quien tiene el control de todo el proceso de exportación. También existe la internacionalización compartida, que se logra en conjunto a otras empresas mediante acuerdos de cooperación. Por último, la internacionalización indirecta o subcontratada, que se realiza mediante intermediarios externos a la empresa, a pesar de que mediante este método se pierde el control de la venta y no existe contacto directo con el mercado. (Eolivier, 2018).

La internacionalización es un método facilitador para establecer acuerdos entre 2 o más países, que pueden llegar a la aceptación de ciertas decisiones acerca de tratados que se necesitan plantear por interés en común.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Tipos de Investigación

Exploratorio.- Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (Sampieri, 2014). El tipo de estudio aplicado para este estudio fue el exploratorio, ya que situaciones como esta no han sido abordadas con profundidad, de tal manera que aportará con información para una nueva mejora a nivel mundial acerca de los nuevos procesos que se deberán aplicar para las gestiones futuras en los Registros de la Propiedad.

De tal manera que se realizarán entrevistas a funcionarios que laboran en el Registro de la Propiedad de Guayaquil, como es el Dr. Ivole Zurita, Registrador de dicha entidad, el Econ. José Navia quien tiene experiencia en el ámbito inmobiliario y la Asesora Registral, Ab. Ángela Páez para poder conocer con más profundidad las causas y métodos que se puedan implementar para estas mejoras. Contar también con encuestas a ciudadanos nacionales y extranjeros en las que permita tener una mayor aportación y confirmar el alcance que pueda obtener este estudio para garantizar la seguridad jurídica que carece aún en el ámbito inmobiliario.

Explicativo.- Es un tipo de investigación cualitativa, que no solo abarca la descripción de conceptos, su interés se centra en descubrir el por qué y para qué de un fenómeno. Mediante este método se podrán revelar las causas y efectos del estudio realizado de forma deductiva mediante teorías o leyes, explicando sobre el fenómeno de una manera deductiva, proporcionando un modelo más cercano a la realidad del objeto de estudio (Sampieri, 2014). De tal manera que bajo este método se identificarán las causas por el cual existen los fraudes de los clientes nacionales o extranjeros que sufren por las pérdidas de sus propiedades, debido a la falta de recursos sean económicos o por carencia de conocimiento en el asunto del cuidado de su bien inmueble.

Descriptivo.- Consiste en detallar como se manifiestan situaciones, fenómenos, sucesos. Se busca especificar características, perfiles de personas, procesos, o cualquier otro fenómeno que se sujeta a algún análisis que pretenden recoger información de manera conjunta sobre las variables a las que se refieren (Sampieri, 2014). Por lo que se describirá las circunstancias del por qué no ha existido la implementación debida en nuevas estrategias o métodos en los cuales permitan mantener el cuidado continuo por cada propietario de un bien inmueble, ya que a la larga ha perjudicado el origen de este; predominando el fraude de cierta manera, más cuando el dueño oficial no se encuentra en su país natal.

METODO

Diseño Experimental

Se realizó un cuestionario a usuarios actuales del Registro de la Propiedad de Guayaquil, con el propósito de analizar los inconvenientes que se presentan en la entidad. En el presente estudio, se recopiló información de la base de datos del Sistema de SINTEREG, mediante el cual se realizó obtuvo un promedio de usuarios que ingresaron a solicitar trámites en dicha institución, durante el periodo del mes de enero al 30 de septiembre del 2019; sean nacionales o extranjeros, dado que inmuebles ecuatorianos han sido adquiridos por personas de otros países. La cantidad de clientes asciende a 91699, por ende, a través de la fórmula de la población finita, se obtuvo una muestra representativa, tomando en consideración un 95% de confianza, 50% éxito, 50% fracaso y el 5% de error. El número de personas a encuestar da como resultado 382.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

N= 91,699

P= 0,50

Q= 0,50

Z= 1.96. 95% de confianza

E= 0,05

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
 p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
 q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
 Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
 N = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
 e = Error de estimación máximo aceptado
 n = Tamaño de la muestra

$$N = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 \times 91,700 \times 0,50 \times 0,50}{(0,05)^2 (91,700 - 1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$N = \frac{88,068}{229,2475 + 0,9604}$$

$$N = 382$$

Método Analítico Sintético

Se considera como vía para llegar a un resultado por medio de la descomposición de un fenómeno en sus propios elementos. Partiendo desde lo conocido hasta lo desconocido, operando dos procesos intelectuales que son el análisis y la síntesis. En el presente análisis de caso, se opta por descomponer y distinguir los elementos que conforman el “todo” y poder revisar de manera ordenada cada uno de ellos para poder descifrar los elementos que han sido compuestos como causas y efectos del fraude que se origina en el sector inmobiliario en cuanto a la falsificación de identidad y documentación.

Diseño no experimental

Se aplicará además un diseño no experimental de tipo transversal con muestra no probabilística por conveniencia o dirigido, ya que, es necesario realizar entrevistas a profesionales encargados en el ámbito registral, quienes son: es el Registrador de la Propiedad de Guayaquil, el Dr. Ivole Zurita Zambrano, cuya experiencia ha sido por 9 años a partir desde que dicha entidad perteneció a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil y ya no al Gobierno. Así como también se realizará entrevista al Econ. Jose Navia quien ha tenido experiencia en ámbito inmobiliario en empresas externas al Registro de la Propiedad, y a la Asesora Registral de dicha entidad.

Se espera obtener información más detallada y relevante para poder analizar con profundidad y claridad varias variables que identifiquen las razones específicas por las cuales se generan estos sucesos fraudulentos.

Enfoques de la Investigación

Este enfoque mixto se debe a la recolección y análisis de datos realizado para afinar preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Estos se pueden desarrollar antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos; puesto que la acción indagatoria surge de forma dinámica, quiere decir entre los hechos y su interpretación.

De tal manera que se implementarán investigaciones cualitativas y cuantitativas, siendo necesario regresar a etapas previas, sensibilizando con el entorno donde se lleva el estudio del caso para poder identificar información que aporte a datos y puedan guiar esta investigación a adentrarse con la situación preocupante. Por lo que se realizará mediante entrevistas a profesionales con experiencia en el ámbito registral para la recopilación de datos que se requiere en este caso.

Mediante encuestas a los usuarios que se dirigen a dicha entidad, se obtendrán datos estadísticos que muestren una calificación promedio en cuanto a los resultados obtenidos de los cuestionarios efectuados, y mediante una observación directa se espera recopilar datos esperados según el tipo de comportamiento que muestre el cliente en dicho análisis.

Entrevista

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador (Claudia Troncoso, 2016). Estas entrevistas se realizarán de forma natural, buscando obtener opinión e información por medio del Registrador de la Propiedad de Guayaquil quien ha tenido su interés en la comunidad durante 9 años y por parte de un Economista, con experiencia en el ámbito inmobiliario y por una Asesora Registral de dicha entidad, Ab. Ángela Páez, para poder realizar un análisis más

profundo acerca de las innovaciones que se buscan implementar. Con esta técnica se espera indagar a profundidad sobre todo lo que abarca la obtención de un inmueble, así mismo recopilar sucesos que ayude a encontrar la solución de esta investigación.

Encuesta

Conjunto de preguntas organizado para facilitar información sobre un suceso o problema de la realidad a partir de las respuestas expresadas por una persona o un colectivo de personas previamente seleccionadas (Calduch, 2014). Se encuestará mediante un conjunto de preguntas a un grupo de personas quienes son los usuarios del Registro de la Propiedad de Guayaquil, con el fin de obtener varios criterios para diseñar o rediseñar las herramientas de trabajo, tomando en cuenta que esta exploración hacia la audiencia proporcionará estadísticas relacionadas con la tasa de respuesta y finalización, basándose en la demografía, entre otros. Así mismo obtener datos precisos que provienen de quienes viven el día a día varias situaciones que aún no han sido tomadas en cuenta para brindarles soluciones respectivas.

Observación Directa

Se estudiará a los usuarios que ingresan a realizar los trámites respectivos en la entidad, de manera que se pueda observar actitudes e interacciones entre funcionario y usuario sin intervenir en su gestión. De igual manera se espera interactuar con algunos usuarios que hayan realizado su trámite respectivo para obtener comentarios positivos o negativos e ir evaluando sobre las mejoras que se puedan implementar con la gestión del análisis sobre este caso.

Investigación documental y bibliográfica

Para el análisis de este caso, se necesitó de información fidedigna como las páginas del gobierno, BCE, INEC, y resoluciones decretadas que también ayudaron en la obtención de datos estadísticos precisos para la elaboración de los respectivos análisis. Así como también Leyes de Registro, Leyes de Empresas

Públicas Municipales, Ley de Registro de Datos Públicos, aportando en lo legal con este estudio, conceptos definidos para determinar y concretar cierta información obtenida por estos medios.

Operacionalización de las variables

Como concepto acerca de variable, se menciona que es una propiedad que contiene de variación, la cual puede medirse u observarse. Se aplica a personas u otros seres vivos, hechos, objetos y fenómenos.

En varios casos, el investigador o científico intenta deducir el supuesto vínculo entre alguna causa y un efecto; es donde se encontrarán las variables dependientes e independientes.

A continuación, se detallarán las variables respectivas que podrán darnos datos cuantitativos.

X: Indicadores independientes

X1:-Gestión Pública

X2: -Acuerdos entre países

X3: -Creación de nueva interfaz

Y: Indicadores dependientes

Y1: Internacionalización administrativa

Y2: Reducción de Fraudes

Tabla 1: Formato de Variables

Problema	Objetivo de la Investigación	Idea a Defender	Variables	Indicadores	Índices	Método	Instrumentos	Técnica
¿Cómo puede el Registro de la Propiedad evitar que sus procesos se vean afectados por gestiones fraudulentas?	Analizar la gestión de procesos del registro de la propiedad de Guayaquil en cuanto a la internacionalización correspondiente al periodo 2018-2019	Mejoras en gestiones administrativas que permitan reducir la gestión de documentación fraudulenta.	X1: Gestión de procesos	X1: Análisis de Gestión Administrativa Pública	Anual	Experimental	FODA	Encuestas
			X2: Acuerdos entre países		Mensual			No experimental
			X3: Creación de nueva interfaz	X2: No. De acuerdos pactados		Analítico Sintético	BALANCE SCORE CARD	Entrevistas
			Y: Internacionalización	Y1: % aceptación de nueva implementación	Anual	Experimental	FODA	Encuestas
			Y2: Reducción de Fraudes	Y2: No. De quejas de usuarios	Mensual	No experimental	PESTEL	Observación directa
						Analítico Sintético	BALANCE SCORE CARD	Entrevistas

Elaborado Por: Autor

DIAGNOSTICO

Antecedentes

Mediante el presente diagnóstico se utilizarán métodos de análisis que definan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las gestiones administrativas del Registro de la Propiedad, así como también los factores políticos, sociales, económicos, tecnológicos y ambientales que influyen en sus procedimientos.

Análisis de la situación actual

Actualmente en el Registro de la Propiedad y en todo del mundo, se están generando polémicas sobre aceptación de documentos que son falsificados en su totalidad, empezando por la clonación o robo de identidad que personas profesionales en este tipo de ámbito se encuentran generando inseguridad hacia las entidades públicas.

Tabla 2: Análisis FODA

FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
TECNOLOGIA INTENA	<ul style="list-style-type: none">• Utilización de tecnologías avanzada en herramientas desarrolladas. (Sintereg).• Único en brindar el servicio de la zona.• Primer registro de la Propiedad del país en asumir autonomía de gestión y mejor en Latinoamérica.• Personal con experiencia en materia registral	<ul style="list-style-type: none">• Falta de verificación de información fuera del ámbito registral.• Falta de espacios (adecuaciones).• Funcionamiento mecánico.

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes relaciones municipales. • Apoyo de las autoridades para poder ejercer proyectos que permitan el mejoramiento de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los posibles cambios municipales del cantón podrían perjudicar la administración y planificación. • Inestabilidad política. • Aparición del fraude.
LEGALES	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación y operación bajo objetivos y manejo del Estado. • Presentar un proyecto de Ley para reforma de Ley Registral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en leyes registrales, municipales, notariales.

Elaborado Por: **Giulianna Avila**

De acuerdo con el análisis realizado mediante el FODA, la calificación final obtenida es de 2.52 (B+), la misma que corresponde a un rango **Bajo**, considero que el resultado se debe al hecho de ser una empresa la cual funciona a nivel monopólico en el cantón.

Como parte de sus fortalezas tienen la utilización de tecnología avanzada en herramientas desarrolladas, mediante el programa SINTEREG, el cual permite que el procesamiento de datos sea 10 veces más ágil, por lo que reduce tiempos de recepción y entrega de certificados e inscripciones hacia los usuarios, garantizando el almacenamiento de la información generada en dicho programa, el cual también ayuda a proporcionar de manera inmediata los certificados negativos y matrículas inmobiliarias.

Se entiende que una empresa pública es un monopolio. En caso de esta entidad, es la única en brindar sus servicios solo en el cantón Guayaquil debido que en el Ecuador existe un Registro de la Propiedad por cada cantón. No obstante, hay que recalcar que no todos tienen la misma tecnología, ni los mismos ingresos, económicos debido que no son tan desarrollados como se debería.

Es el primer Registro en asumir autonomía de gestión y es catalogado como el mejor en brindar sus servicios en Latinoamérica, este reconocimiento fue otorgado por representantes de España y Dubai, en el que se concluyó a realizar un convenio con España para poder trabajar en conjunto con la modernización digital.

Emplean capacitaciones debidas a todos los empleados que conforman el equipo de producción de la entidad, actualizándolos con métodos de primera, para agilizar su gestión y se continúe ofreciendo el servicio de calidad hacia los usuarios.

Sus oportunidades se presentan desde que fue establecido como empresa municipal, generando excelentes relaciones municipales, debido que el Gobierno Autónomo Descentralizado tiene como objetivo principal velar siempre por el bien ciudadano de su cantón.

Mantienen el apoyo de las autoridades del directorio en cuanto a la ejecución de proyectos que permitan el mejoramiento de la institución, siempre y cuando prevalezca el servicio a la comunidad, aportan con sugerencias que influyen en el crecimiento económico de la entidad y este permita servir con mayor eficiencia a la población.

Permiten proyectos que ayuden a mejorar los parámetros de una Ley Registral, los cuales estas entidades mediante consejos proponen y establecen planes que generen ingresos y oportunidades laborales, por ejemplo: Implementaciones de planes de vivienda, en la que se trabaja de la mano con inversionistas que disponen a generar el crecimiento de viviendas y se establecen publicidades que ayudan a obtener la acogida del proyecto planteado.

Así como toda empresa tiene sus fortalezas, también se tiene sus debilidades, a pesar de que se cuenta con una gran herramienta de trabajo que ayuda a mejorar el tiempo de entrega de un trámite ingresado, no se puede verificar si la información previa a su inscripción es netamente confiable porque solo tienen

como deber inscribirlo o negarlo según la información presentada en las ventanillas de la institución.

La falta de espacios se está presintiendo recientemente, ya que el cambio de establecimiento que se realizó a partir de que la empresa se posesionó como municipal, no se contó con toda la cantidad de libros que se iban a generar desde ese entonces hasta la actualidad, así mismo no se esperó que se genere mayor porcentaje de trabajo al que se estaba previsto, es decir, en los 9 años se ha incrementado el personal de producción, el cual es una gran ayuda debido a la cantidad de trámites que ingresan a diario; pero así mismo se tiene una limitación de espacio y se está suscitando molestias, que no permiten mantener un excelente ambiente laboral de cierta manera y es un factor indispensable para que una empresa sea exitosa en su totalidad.

El procedimiento de esta entidad es netamente mecánico, es decir solo siguen los lineamientos establecidos al momento de tener que analizar un caso de inmueble y no ven más allá de las situaciones presentadas en dichos documentos.

Y como amenazas se tiene que los posibles cambios municipales del cantón pueden perjudicar la administración y planificación debido a la inestabilidad política que se presenta en cada periodo de gobierno, cada uno de ellos generalmente ingresan personas que ayuden a ejecutar sus procedimientos debidos en todas las entidades que se le permita, es por eso por lo que de cierta manera se retiene un poco a la entidad en su avance productivo.

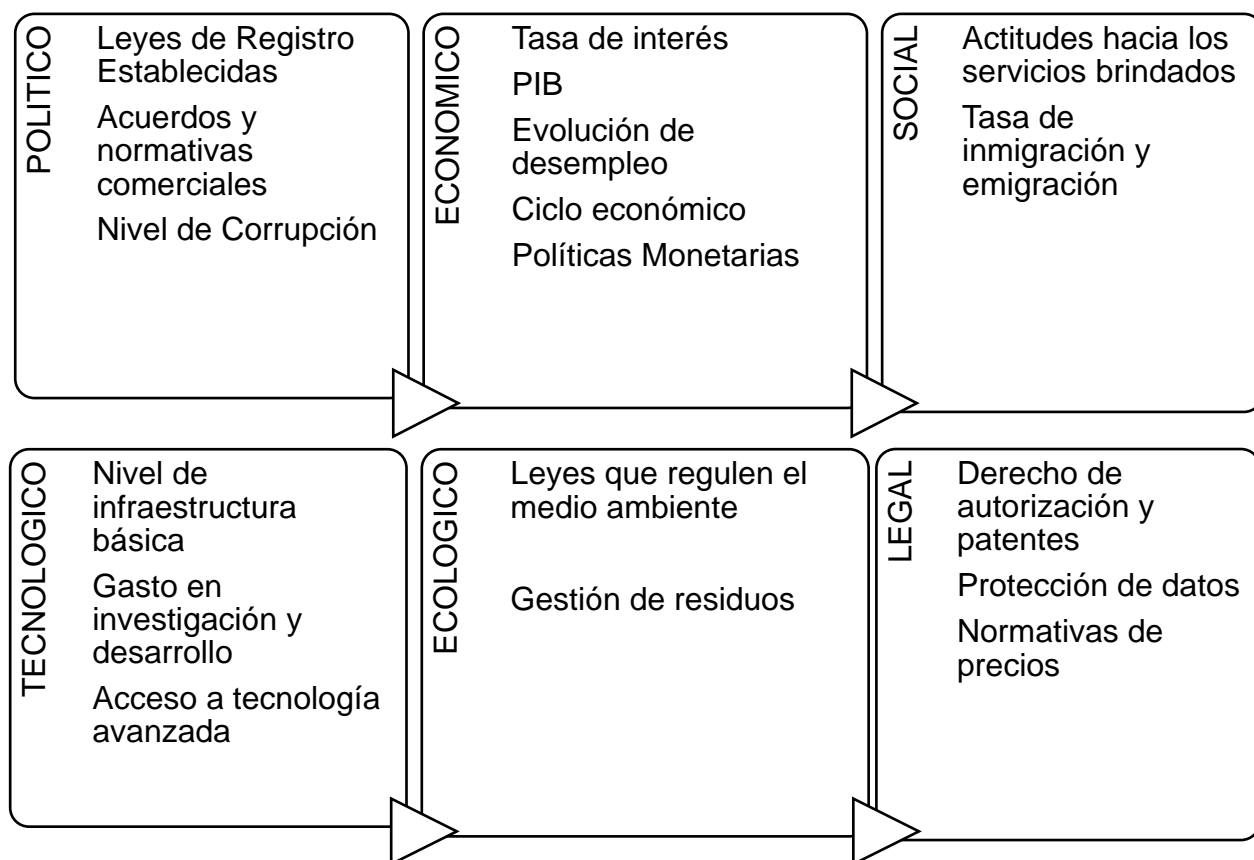
Los cambios de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y Leyes de Registro que se establecen generalmente pueden ocasionar cierta alteración en cualquier ámbito, sea laboral, económico o social, y esto siempre será mantenido como amenaza para cualquier tipo de empresa debido que se pueden generar incrementos en iva u otros impuestos, reducción de producción o cualquier otra modificación.

Incluso la existencia del fraude que aún continúa logrando ciertas adquisiciones mediante la falsificación de identidad y documentos, recalando que otro punto es, por falta de implementaciones que no se ha establecido y este sería un método que se pueda ofrecer para que empezar a reducir el nivel de estafas bien elaboradas.

Análisis PESTEL

Mediante este análisis se busca encontrar los factores políticos, sociales, económicos, tecnológicos, legales que afecten positiva o negativamente al Registro de la Propiedad en su funcionamiento.

Tabla 3: Analisis PESTEL 1



Elaborado Por: Autor

Político

Un Registro de la Propiedad siempre dependerá de aprobaciones de Directorio, este es regularizado por el Registro de Datos Públicos DINARDAP, Ley de Registro, Ley Orgánica de Régimen Municipal y esta entidad debe mantenerse bajo lo establecido en cada artículo establecido para su conveniencia. El Ecuador aún carece de brindar buen servicio, y esta inestabilidad ha sido un riesgo desde hace varias décadas atrás, las cuales continúan en la actualidad y que seguirán durante muchos periodos de mandato. Así mismo hay que ser conscientes que la corrupción siempre ha prevalecido y cada vez aumenta, que de tal manera ha llegado a nivel registral perjudicando en todo su proceso de gestión debido que ellos tratan de brindar seguridad y fiabilidad a al ciudadano, pero se debe tomar en cuenta y ser conscientes de que si existen ciertos casos fraudulentos que participa el gobierno y no solo en ámbito mobiliario (Presidencia de la República, 2019)

Económico

En el segundo trimestre del 2019, el VAB de la Administración Pública y Defensa se redujo en 3,9%, ocasionado por la disminución en el pago de sueldos y salarios que de \$2,247.4 millones en el segundo trimestre 2018 pasaron a \$2,183.9 millones en igual periodo del 2019 (BCE, 2019). Según el volumen de PIB, Ecuador es la economía N. 61 debido a sus deudas que mantiene, en base al indicador del nivel de vida se considera que es uno muy bajo en relación con el resto de los países. En parte positiva existe mayor flexibilidad a la hora de fijar salarios, a pesar de que una economía con abundante desempleo no transmite idea de “economía saludable”. Así es como llega a afectar al ingreso del Registro de la Propiedad debido que, si la población no está teniendo ingresos, empezará a existir reducción de liquidez en la institución y no se podrá mantener según sus necesidades.

Social

El Registro de la Propiedad está enfocado en ofrecer formación y asesoramiento gratuito previo sus ingresos de solicitudes, esto hace que de cierta manera existan menos entregas negativas de sus trámites. Busca siempre velar por la aceptación total por parte del ciudadano, en el que mantiene campañas a nivel registro cada cierto tiempo para que beneficie al usuario y de igual manera sus ingresos en la entidad. Ayudan a generar creencias sociales a partir del momento que generen una matrícula inmobiliaria, que es como una cédula de identidad, pero de su inmueble.

Muy aparte de que sea solo cantonal, ha impartido que se optimice tiempos de ejecución y se evite caer en errores redundantes buscando aumentar su rentabilidad en casos de éxito. Se maneja bajo los niveles socio-económicos que más prevalecen en la ciudad, ofreciendo métodos facilitadores para que la ciudadanía pueda obtener su estabilidad inmobiliaria.

Tecnológico

Esta empresa pública cuenta con un alto nivel de infraestructura tecnológica que le ha permitido ganar el primer puesto de Latinoamérica a nivel registral. Ha sistematizado de manera positiva, en virtud de que les permite ofrecer una mejor calidad de servicio hacia la comunidad. Incluso ha accedido al traspaso de conocimiento que se tiene en dicha entidad hacia otros registros para que puedan implementar las mejoras necesarias. Mantienen una interconexión con el Catastro Municipal, el cual ayuda a que su servicio sea óptimo y entregado en tiempo reducido a diferencia de la antigua administración.

Ecológico

Las empresas están empezando a tener más conciencia sobre el daño que se le ha estado realizando al planeta durante muchos años, es por lo que, en caso del Registro de la Propiedad de Guayaquil, se ha implementado la teoría de CERO PAPEL, en el que todo procedimiento es digital, a diferencia de otras entidades que aún no lo implementan debido a su falta de recursos tecnológicos que van de la mano también con la reducción de este daño global.

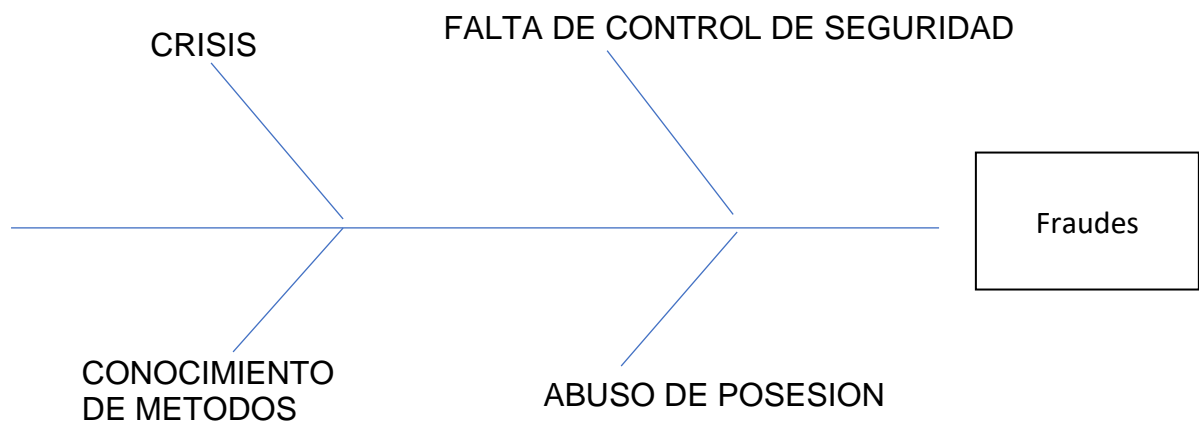
Legal

Dado que toda empresa tiene que mantenerse bajo reglamentos y leyes que generen beneficio entre ambas partes como la COOTAD, Ordenanza para la Organización y Funcionamiento del RP. El Registro de la Propiedad se maneja bajo la Ley de transparencia que forma parte de su objetivo para poder apoyar en forma amplia el ejercicio de las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad. El cambio de las mismas puede afectar en toda su administración, debido que el registro como entidad pública plantea sus mejoras en virtud de cada artículo establecido en estas leyes, en caso de que existan cambios negativos se verá en riesgo cierta parte de su funcionamiento, la cual puede perjudicar en nivel de reconocimiento ante la sociedad y el mundo.

Técnica de Pescado

Mediante este diagrama de causa – efecto se identificará la o las causas sobre el problema de rendimiento, esta técnica es fácil de aplicar y ayuda a representar visualmente de manera fácil al entendimiento de las causas y necesidades del por qué se generan los fraudes en el ámbito inmobiliario, las cuales se presentan a continuación.

Análisis Técnica de Pescado



Elaborado Por: Autor

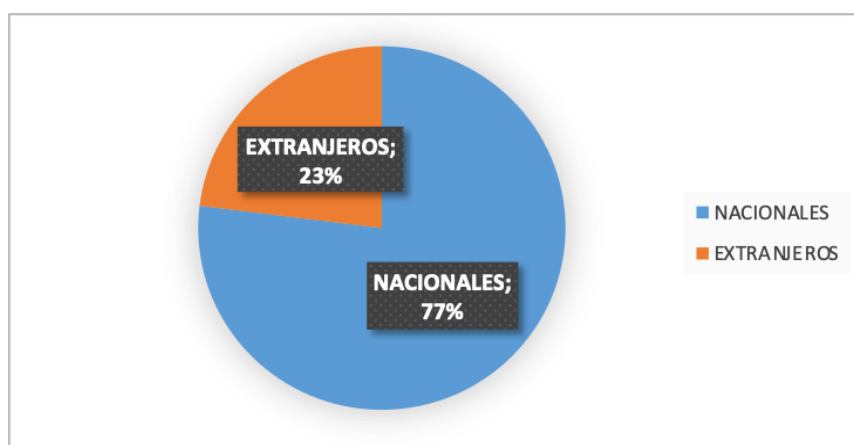
El fraude es el delito más creativo ya que se busca mentes aguadas y es un factor que no es posible de evitar. Aplicando la manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos, unos lo justifican porque el país está en crisis y no hay propuestas de trabajo, a pesar de un ciudadano en realidad busca la manera de conseguir trabajo digno si así lo quisiera, pero la mayoría son inconformes. Existe ausencia de control de seguridad en la verificación de documentos notariados dado que eso no es una obligación del Registro de la Propiedad como entidad ejercer. Cierta grupo de personas tienen este tipo de acto doloso como su trabajo fijo, algunos también solo lo hacen por ambición ya que se encuentran en cargos altos y tienen la oportunidad de generar corrupción dejándose llevar por el poder y buscan obtener bienes de cualquier tipo para sentir que su influencia funciona.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Resultados de encuestas

En virtud de las encuestas realizadas hacia los funcionarios que ingresaron a las instalaciones del Registro de la Propiedad de Guayaquil, siendo hombres y mujeres mayores de 18 años, quienes dieron su punto de vista y observaciones mediante las preguntas que se establecieron para poder obtener un mejor análisis en lo que corresponde a la implementación de nuevos procesos administrativos para esta entidad pública, por lo que se obtuvieron los resultados:

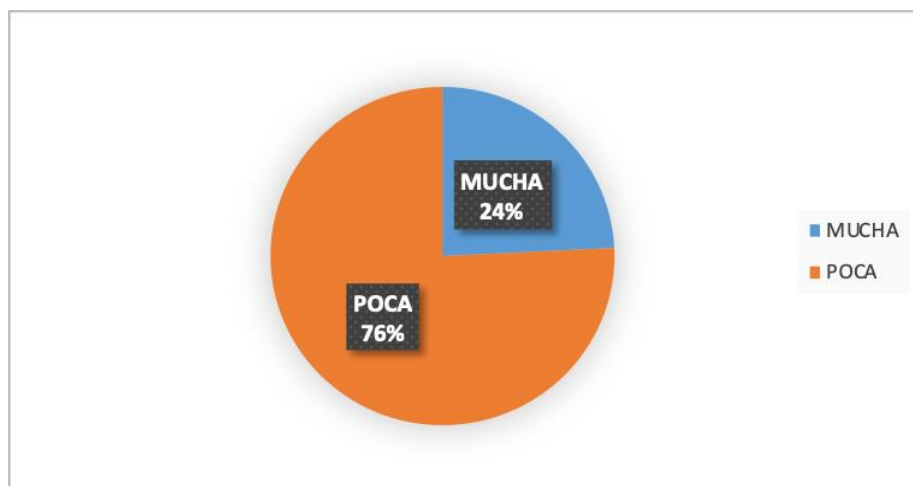
Gráfico 1. Nacionalidad



Elaborado Por: Autor

En virtud del porcentaje obtenido, el 77% de los usuarios fueron de nacionalidad ecuatoriana, a pesar de que un 23% de nacionalidad extranjera. Es común que en la entidad prevalezca el servicio al ciudadano nacional debido que también no a todas las personas se les facilita dirigirse a otro país.

Gráfico 2. Visitas al año



Elaborado Por: Autor

Según el porcentaje obtenido acerca de las visitas que realizan al Registro de Guayaquil, EL 76% de los usuarios nacionales son quienes acuden con mayor frecuencia a las instalaciones de esta entidad, a diferencia del 24% que son los extranjeros quienes demostraron un bajo porcentaje de ingreso para la institución.

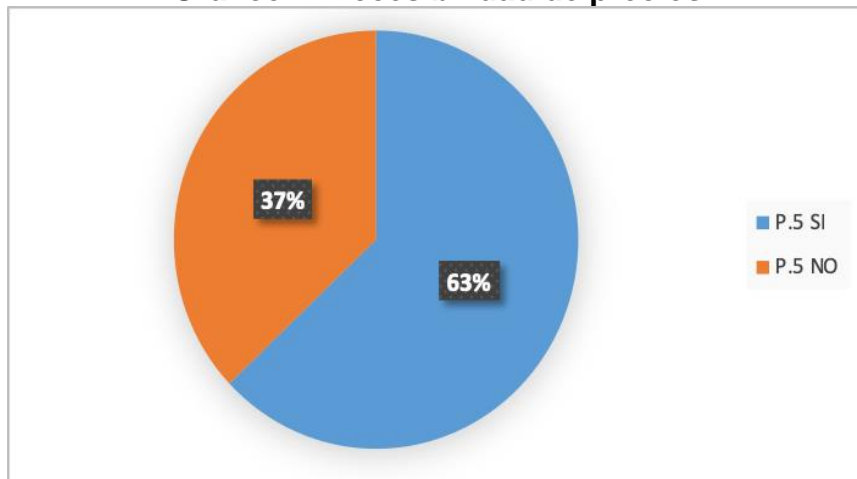
Gráfico 3. Credibilidad sobre su gestión



Elaborado Por: Autor

Se obtuvo un buen porcentaje de credibilidad, pero en los ciudadanos nacionales con un 72% de aceptación, ya que los extranjeros no mostraron un buen porcentaje como fue de 28%, pero se debe tomar en cuenta que esto influye en base a las experiencias que han vivido debido a esta interacción fraudulenta que aún existe

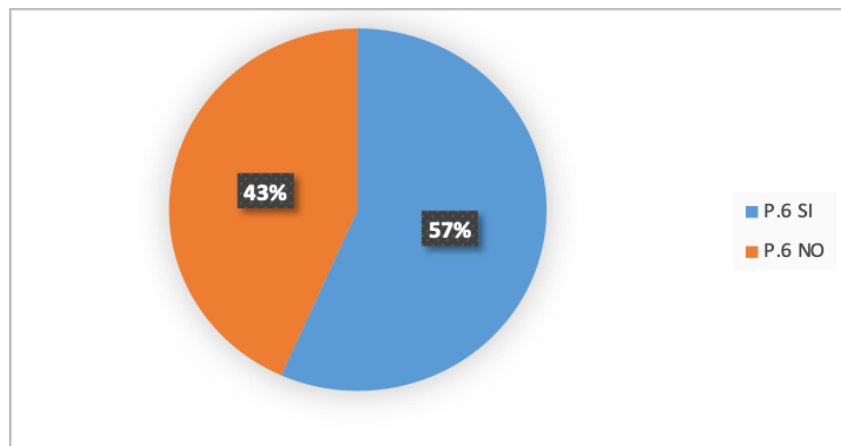
Gráfico 4. Accesibilidad de precios



Elaborado Por: Autor

Según los resultados presentados, el 63% está de acuerdo con los precios establecidos, hay que recalcar que en dicho porcentaje cuentan las opiniones de ambas nacionalidades, pero de igual manera existe un 37% de inconformidad asumiendo que quienes no aceptaron fueron cierto grupo de personas que no tienen los recursos necesarios para poder gestionar cualquier información.

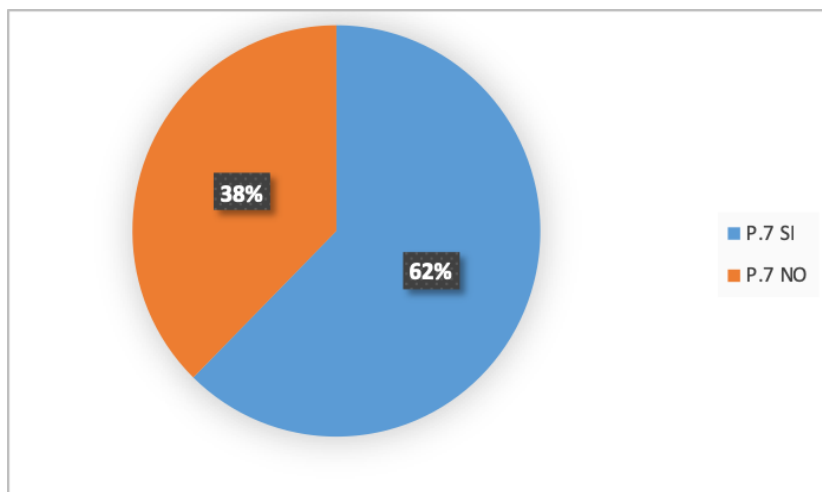
Gráfico 5. Gestión de intermediarios



Elaborado Por: Autor

Tomando en cuenta que solo un 57% siente credibilidad en la gestión que se realiza mediante un intermediario, cabe recalcar que solo han destacado sobre los procesos que realiza el Registro de la Propiedad, a pesar de que el 43% no ha logrado obtener credibilidad en las gestiones previas a realizar para ingresar la información a esta empresa pública.

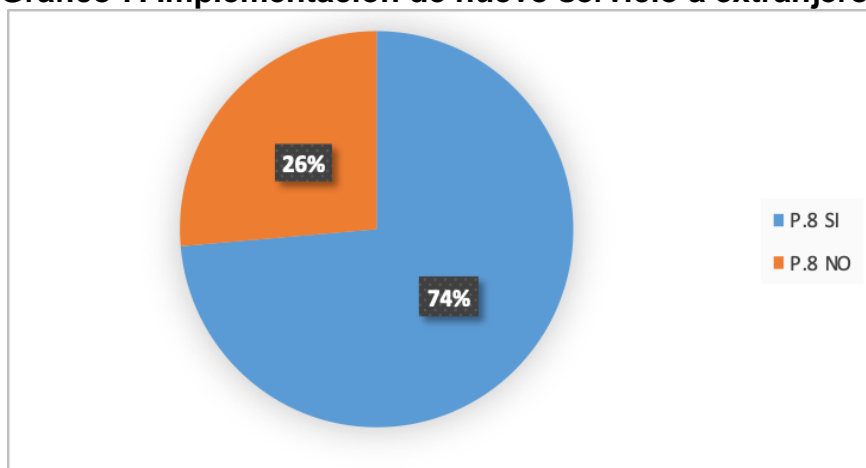
Gráfico 6. Gestión de documentos previo inscripción



Elaborado Por: Autor

En cuanto a la credibilidad que la ciudadanía ha optado por mantener, se analiza que el 62% de credibilidad, se debe a que es el único medio que tienen porque estas entidades son establecidas por los organismos de control a raíz desde que se establecen con los concursos de mérito y oposición para asumir un cargo notarial.

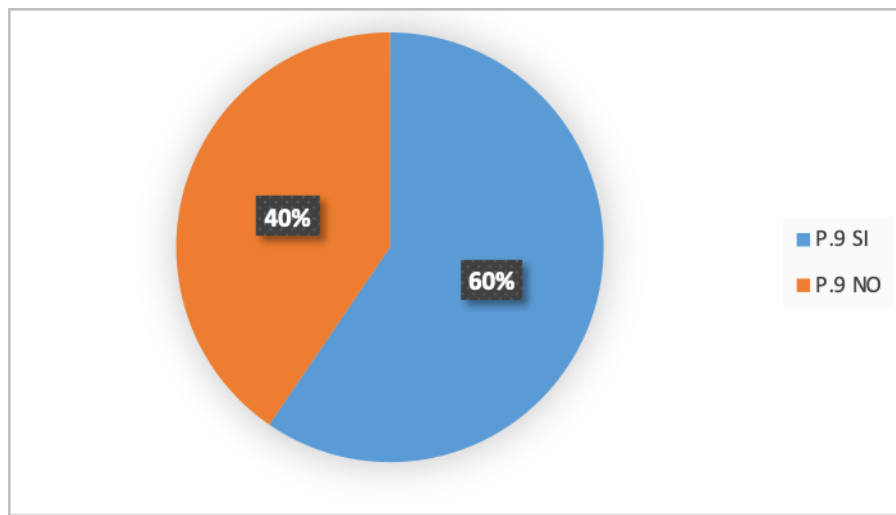
Gráfico 7. Implementación de nuevo servicio a extranjeros



Elaborado Por: Autor

El 74% de los encuestados aportó resultados positivos para la nueva implementación, debido que les generaría menos gastos, más seguridad y fiabilidad porque no todos cuentan con tiempo disponible o recursos que se requieren para dirigirse al país donde reside su inmueble, a diferencia de los ciudadanos nacionales quienes aportaron con un 26% de negatividad.

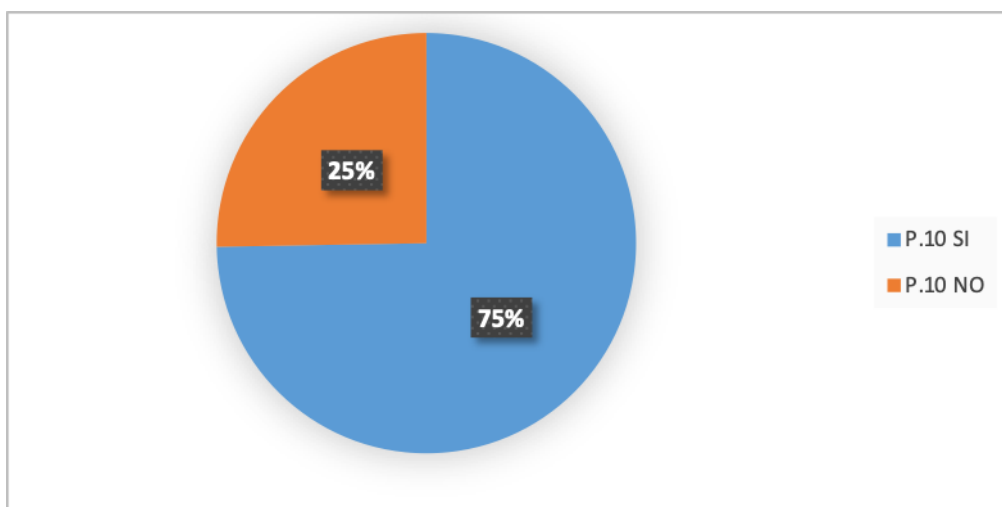
Gráfico 8. Implementación de nuevos procesos para evadir fraude



Elaborado Por: Autor

Los usuarios del cantón aportaron con un 60% de resultado positivo a la propuesta de que exista un área específica para poder gestionar los requerimientos de los ciudadanos extranjeros, creyendo que será una nueva implementación que ayudará a mejorar a evadir y reducir los fraudes inmobiliarios que se generan también por la ausencia del propietario cuando no residen en su país, a excepción del 40% quienes indicaron que jamás se podría reducir este suceso.

Gráfico 9. Permanencia de costos



Elaborado Por: Autor

La mayoría de los usuarios, esperan que se mantengan los mismos precios establecidos en la tabla que se cobran según trámites a realizar, aportando con 75% de aceptación siempre y cuando no sean cambiados. A diferencia del 25% que, si está de acuerdo con que esta nueva implementación genera un costo adicional, por lo cual se deberá analizar los precios a establecer pero que solo se implemente en el nuevo servicio que se brindaría, ya que tampoco se puede optar con que toda la ciudadanía asuma el incremento de los costos que se generarían por el nuevo proceso.

Resultados de las entrevistas

De acuerdo con las entrevistas realizadas por los 3 funcionarios que laboran en el Registro de la Propiedad de Guayaquil, se implementó este método de recolección de información con el objetivo de incrementar el conocimiento que se necesita en esta rama inmobiliaria para poder implementar mejoras que ayuden en la gestión administrativa que permitan reducir los niveles fraudulentos.

Entrevista a Dr. Ivole Zurita, Registrador de la Propiedad de Guayaquil

En comparación de los otros registros en el Ecuador y América, el servicio que brinda esta entidad es eficiente, eficaz y seguro. Dan seguridad inmobiliaria a los usuarios calificándose en un 98% de eficacia, en sus 20 años de experiencia previo a ser registrador informa que nunca tuvo ningún problema con algún desmane notarial que haya incurrido demanda o juicio, a pesar de que si existen inconvenientes, pero corresponde a las partes como el otorgante y beneficiario.

El Registro siempre estará de por medio cuando suceda algún inconveniente inmobiliario, pero injurias o sucesos en contra del registrador directamente no existen, se considera como entidad que no es dirimente, hace lo que el juez informa, pero si busca mejorar con tiempo para beneficio de la ciudad. Como registrador debe cerciorarse que cada notario cumpla con su rol como tal, el documento con todos los antecedentes que debe llevar una escritura; a pesar de que no brinde toda su confianza hacia la Fe notarial como lo hacen el resto de los países.

Recalca que el fraude no es registral porque su entidad brinda lo que tienen y es en base a lo que se recibe del notario, aunque puede ser que se inscriba una prohibición por falta de verificación de información o por equivocación, más no porque se ha visto que un notario esté involucrado. El registro como tal ha implementado un código que se obtiene al ingresar un trámite con el que se puede visualizar su condición por medio de la web, informa que Dubai calificó de manera óptima al Registro de Guayaquil por la interconexión Registro – Catastro y ha reducido el tiempo de entrega de sus trámites dentro de 6 a 8 días laborales.

Entrevista realizada al Econ. Jose Navia, Experiencia ámbito inmobiliario, Director Financiero del Registro de la Propiedad de Guayaquil.

Considera que las gestiones que se realizan en el Registro de la Propiedad de Guayaquil si son eficaces, pero se pueden mejorar, tanto en tecnología mucho más avanzada y capacitando al personal en materia de registro para lograr obtener un mayor nivel en eficacia de lo que se encuentra actualmente. Incluso

él como usuario ha tenido inconvenientes con su inmueble, debido que en esta entidad le informaron que encontraban su información inmobiliaria, y recomienda que se debe implementar un calificador porque no se puede informar a un usuario que “no existen datos” cuando él está consciente de que mantiene un bien bajo su identidad.

Además, que, en su punto de vista, piensa que se necesita más aporte de personal y equipo especializado que pueda asesorar y corroborar toda información previa a la inscripción; incluso cuando se trate de representaciones a terceros, se debe solicitar información más cerrada, porque cuando se solicita información sobre algún ciudadano solo se realiza mediante una carta de autorización y no se mide el grado de dificultad que esto tiene.

La implementación de nuevos métodos para mejorar todo el ámbito registral solo depende de la máxima autoridad quien tenga la misma visión para su crecimiento; a pesar estar de acuerdo que se empiecen a internacionalizar estos procesos, incluso mediante embajadas para tener más credibilidad y seguridad por parte del ciudadano.

Entrevista a la Asesora Registral, Ab. Ángela Páez,

En virtud de la información obtenida por parte de la Asesora Registral de dicha entidad, se recopiló información necesaria que aporta a resultados positivos y negativos. Sí mantiene credibilidad en la eficacia de las gestiones del Registro de la Propiedad de Guayaquil, así como también ha observado casos sobre la falsificación de documentos de propiedades que no han mantenido el seguimiento debido y afirma que la gestión de dicha entidad es solo inscribir o negar cualquier inscripción, más no verificar si la información enviada mediante la fe pública es netamente confiable.

Ofrece como sugerencia, que se realicen campañas periódicas que ayuden a los ciudadanos obtener mayor interés en la seguridad de sus bienes, a través de la solicitud de certificados o cédulas inmobiliarias las cuales sugiere que también se puedan realizar en línea.

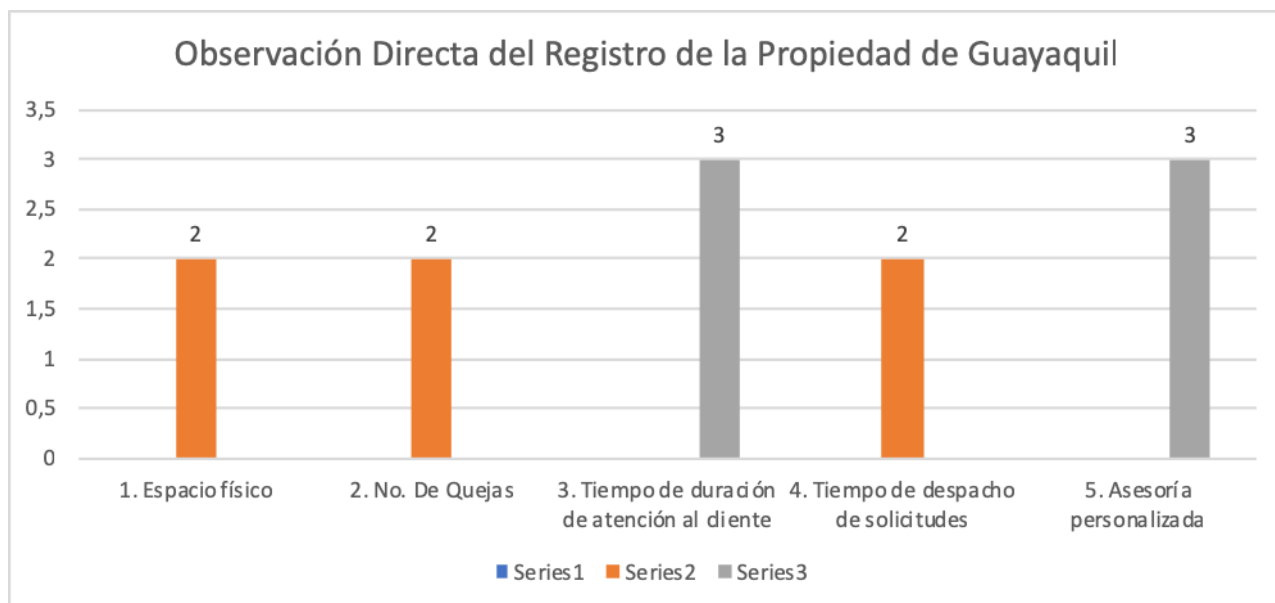
Resultados de Observación Directa

En virtud de la observación directa que se realizó en el Registro de la Propiedad de Guayaquil, se optó por calificar el servicio que ofrece dicha entidad hacia los usuarios mediante niveles de estimación entre 1 a 5, indicando que 1 es el nivel más bajo y 5 el más alto, el cual se obtuvo como resultado el siguiente análisis.

Resultados de la Ficha de Observación

Actividad	Nivel de calificación				
	1	2	3	4	5
1. Espacio físico		*			
2. No. De Quejas		*			
3. Tiempo de duración de atención al cliente			*		
4. Tiempo de despacho de solicitudes		*			
5. Asesoría personalizada			*		

Fuente: Registro de la Propiedad de Guayaquil



Elaborado Por: Autor

El presente gráfico estadístico refleja una falta de satisfacción sobre el espacio físico debido a la cantidad de usuarios que ingresan en la entidad diariamente, dado que dicha infraestructura no es la adecuada y los usuarios no reciben la comodidad apropiada para el tiempo de espera de turnos que se les otorga. Sobre el número de quejas presentado, se muestra un bajo resultado debido a que los usuarios se muestran inconformes por el espacio físico, tiempo de espera

de sus turnos, y por la falta de personal que le ayude sobre información hacia los clientes.

En cuanto al tiempo de duración de atención al cliente, fue de nivel intermedio, dado que ciertas ventanillas brindaron un servicio óptimo, a pesar de que no todas han podido rendir de la misma manera y han generado atrasos en los turnos siguientes. A diferencia del tiempo de despacho de las solicitudes ingresadas, se preservó que solo cierta cantidad de trámites han sido entregados en el tiempo exacto, pero otras solicitudes se han incumplido en su totalidad, demorándose más de 10 días fuera de lo establecido.

Con respecto la asesoría personalizada, se destacó como nivel intermedio, en virtud de que a pesar de la falta de personal para brindar dicha asesoría, el Registro de la Propiedad de Guayaquil ha buscado vías que puedan ayudar a cumplir con la cantidad de asesorías que se necesitan realizar diariamente; delegando a ciertos funcionarios del área de producción a brindar dicha asesoría.

Balance Score Card

Mediante este cuadro de Mando Integral, se establecerán las perspectivas respectivas que se necesitan para que la implementación de esta nueva propuesta de internacionalización, la cual ayudará a mejorar la gestión de las entidades Públicas en los Registros de la Propiedad nacionales e internacionales. Esperando que genere una reducción considerable en lo que acontece al fraude inmobiliario, y se empiece a generar la seguridad jurídica que todos los ciudadanos están necesitando.

Tabla Balance Score Card

Perspectiva	Diagnóstico	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Iniciativas o plan de acción
Tecnología	Se proporciona información engañosa por falta de implementación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Sistematizar la información * Incrementar e incorporar mejor comunicación bilateral * Aumentar niveles de protección ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> *Monitoreo de trámites falsos ingresados * % de cumplimiento mensual. * Reuniones semestrales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de análisis de riesgos *Plan de seguimiento y mejora de procesos
Financiera	Incremento de endeudamiento en los últimos dos años de operación.	<ul style="list-style-type: none"> * Incrementar la utilidad neta por acción * Aumentar los ingresos por cliente * Implementar canales de pago y fuentes de financiamiento para usuarios externos 	<ul style="list-style-type: none"> * Utilidad neta vs. prevista. * Convenios suscritos * Incremento de la recaudación (Por medio de la ordenanza municipal) 	<ul style="list-style-type: none"> *Obtención de capital suficiente para los activos *Administración óptima de flujo de caja
Clientes	Insatisfacción del servicio por parte de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar acciones innovadoras, correctivas y / o preventivas en los diferentes procesos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción del cliente (Encuesta) * Buzón de sugerencias implementado 	<ul style="list-style-type: none"> * Programa de mejoramiento continuo.
Procesos legales y sociales.	* Existe mucha contaminación con el medio ambiente durante la producción	<ul style="list-style-type: none"> * Minimizar el impacto ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> * Indicador técnico mediambiental 	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar un proceso adecuado para disminuir la contaminación al medio ambiente.
Capital Humano (Habilidades, capacitación y conocimiento)	* Falta de capacitación a los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> *Asegurar un equipo humano competente. *Incrementar el nivel de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> *Evaluación de desempeño *Promedio de horas de capacitación por trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de capacitación tecnológica y registral.
Capital de información	* Alto nivel de desinformación por parte del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> * Facilitar el intercambio de información y conocimiento para reproducir las mejores prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Desempeño del personal del servicio al cliente (# de quejas por falta de 	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar nuevos métodos para que exista un intercambio de información

(Sistemas, base de datos, redes)	*Desactualización de sistemas de información	* Actualizar el sistema de información de la empresa.	información de los empleados) * Sistemas actualizados.	eficiente entre los empleados *Reuniones semanales con los empleados *Desarrollar un programa de actualización de sistemas.
----------------------------------	--	---	---	---

Elaborado Por: Autor

Plan de seguimiento y mejora de procesos

En virtud de la carencia de este tipo de iniciativa, se puede mostrar que por la falta de implementación tecnológica han surgido ciertos sucesos fraudulentos, proporcionando información engañosa que han perjudicado la fiabilidad del ámbito inmobiliario, por lo que se propone implementar una interfaz que pueda mantener interconexión nacional e internacionalmente con el objetivo de garantizar la seguridad jurídica ciudadana, sistematizando la información entre entidades mediante un monitoreo de los trámites falsos que sean ingresados en cada entidad. En el momento que se establezca dicho planteamiento, se debe incorporar e incrementar una mejor comunicación bilateral mediante reuniones trimestrales en las que se pueda analizar el porcentaje de cumplimiento que hayan obtenido en cada trimestre. Para aumentar los niveles de protección ciudadana es necesario la creación de una vía de comunicación que sea eficiente y óptima, la cual ayude a reducir tiempo y gasto económico entre entidades.

Obtención de capital suficiente para los activos – Administración óptima de flujo de caja.

A dificultad de la falta de incremento en los márgenes de utilidad, se ha observado que no es rentable el autofinanciamiento del proyecto hasta el momento, por lo que se debe aumentar los ingresos por clientes, analizar los gastos fijos y variables implementando como vía de ingreso canales de pago y fuentes de financiamiento para usuarios externos, obtener el incremento de recaudación por medio de la ordenanza municipal y a su vez, establecer metas mensuales que permitan tener motivación financiera y se pueda alcanzar un porcentaje estimado mayor al que se recauda normalmente.

Programa de mejoramiento continuo

En vista de que existe insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al servicio que brinda el Registro de la Propiedad, se debe implementar acciones innovadoras correctivas o preventivas en los diferentes procesos institucionales,

mediante encuestas hacia el cliente que puedan medir el nivel de satisfacción presentada hacia la institución, así como también un buzón de sugerencias que la ciudadanía pueda aportar en cuanto al nivel de calidad de servicio que reciben.

Desarrollo de proceso adecuado para disminuir la contaminación del medio ambiente.

Para iniciar con la reducción el impacto ambiental se requiere de que el diseño de la implementación tecnológica no utilice de muchos recursos que sean sostenibles, por lo que se debe hacer un análisis de los materiales renovables que se puedan utilizar evitando que se genere más contaminación. Así como también, al momento de enlazar estas conexiones, se reduce el nivel de transporte que los ciudadanos actualmente generan al momento de dirigirse al registro de la propiedad de su conveniencia. Aplicar en todas las entidades el método de “cero papel” que tiene el Registro de la Propiedad de Guayaquil que incluso ayuda a reducir daños en los documentos físicos.

Plan de capacitación tecnológico y al registral

Para que toda esta nueva implementación se cumpla, se deberá realizar mejoras internas, empezando por la capacitación que necesitarán los empleados que se designarán para esta sección internacional. Asegurando obtener un equipo humano competente e incrementar el nivel de formación empresarial. Evaluando el desempeño por medio de horas de capacitación, manejándose bajo estándares de la empresa, midiendo la cantidad de producción diaria del funcionario.

Desarrollo de nuevos métodos para intercambio de información eficiente entre funcionarios

Se espera reducir el alto nivel de desinformación que mantienen cierto grupo de ciudadanos hasta el momento, facilitándoles el intercambio de información y conocimiento para reproducir mejores prácticas, actualizando también el sistema de información de la empresa que pueda ayudar a generar mejor entendimiento

entre funcionario - usuario y reducir las quejas por falta de información, desarrollando nuevos métodos como encuestas post-servicio, el cual se enfocará en la calidad recibida por el cliente en ese momento y así pueda existir un excelente intercambio conocimientos eficientes.

Reuniones semanales con los funcionarios

Estas reuniones servirán para recibir sugerencias por parte de los trabajadores de la entidad, sobre si el programa ha sido para beneficio, o sugerir mejoras que se deban realizar en virtud al manejo que vayan realizando diariamente. Dichas reuniones se pueden agendar entre el primer o último día de cada semana, de tal manera que se pueda implementar los cambios solicitados por parte de los empleados.

Desarrollo de un programa de actualización de sistemas

Para ir incrementando el nivel de eficacia en la entidad, se deberá desarrollar un programa que permita generar la actualización del nuevo sistema implementado, el cual cada nueva versión sea mejorada a medida que se vayan descubriendo vulnerabilidades, con el fin de obtener resultados positivos e ir demostrando la proliferación del servicio óptimo que se espera brindar como entidad. En virtud de la carencia de enfoque que existe en los trámites ilícitos, se requiere implementar opciones de observación que permitan registrar las inscripciones de baja fiabilidad y se guarden en una base de datos la cual permita mantener esas observaciones presentes y no continuar omitiendo estos sucesos.

CONCLUSION

La contribución que se obtuvo mediante esta investigación permitió resaltar los puntos teóricos que se deben considerar para llevar a cabo una implementación exitosa con respecto a la internacionalización de los procesos administrativos. El mercado internacional ofrece oportunidades de negocio de cualquier tipo, en virtud de la globalización se ha facilitado la mayoría de los procesos de una internacionalización (Perez, 2014). En la que se ha disuelto fronteras de comunicación por medio del desarrollo tecnológico, que ha ayudado al aumento de inversiones extranjeras y al acceso de información por medio de los recursos informáticos.

Según la Ley Orgánica de Empresas Públicas están comprometidos en promover confianza ciudadana sin desplegarse de los ingresos económicos (Lexis, 2017), como fue el caso del Registro de la Propiedad de Guayaquil, cuya entidad tiene como misión servir a la población de manera transparente y se preocupa por la seguridad jurídica del usuario.

En el análisis de esta entidad se identificó que el fraude inmobiliario abarca un gran porcentaje en el país, generando falta de credibilidad en las funciones que el Registro de la Propiedad se enfoca en brindar. Pero este suceso no solo es generado por una sola persona, sino por un grupo de especialistas y profesionales que buscan información conveniente y se han aprovechado de ciudadanos que carecen del conocimiento debido, además que buscan ventaja en los propietarios que no residen en el país, despojándolos de sus propiedades sin el consentimiento de los perjudicados.

De tal manera que, mediante los análisis obtenidos mediante la elaboración de encuestas, entrevistas y observación directa en la empresa ya antes mencionada, se llegó a la conclusión de que el Registro de la Propiedad de Guayaquil si ha implementado varias mejoras a raíz de que formó parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón. Ha demostrado que tiene como su misión ofrecer un nivel de servicio óptimo para la ciudadanía, buscando métodos que se puedan utilizar para incrementar la seguridad jurídica que aún

carecen, enfocándose en ejecutar campañas que ayuden al usuario tener incentivo en la precaución que debe otorgarle a su propiedad.

De tal manera se propuso internacionalizar los procesos administrativos que mantiene un registro de la Propiedad, mediante la implementación de un sistema de alto nivel que genere interconexión de información entre dichas entidades y se pueda obtener la seguridad jurídica que se está buscando ofrecer, mediante el desarrollo de un proceso adecuado que evite el crecimiento de la contaminación del medio ambiente. Además, a través de una mayor cantidad de financiamiento externo por parte de la Ordenanza Municipal, se espera mejorar el rendimiento de la organización, e implementar canales de pagos para usuarios extranjeros.

También se deberá realizar programas de mejoramiento continuo, implementando acciones innovadoras para obtener y mantener la satisfacción del cliente sin importar la ubicación geográfica donde se encuentre. De la misma manera activar planes de capacitación tecnológica y registral que vayan de la mano, con el fin de asegurar un equipo humano competente y de tal manera incrementar el nivel de información.

BIBLIOGRAFIA

- Red de Conocimientos Electorales. (2019). Regulaciones. España. Recuperado de <http://aceproject.org/main/espanol/ei/eic03.htm>*
- Banco Central del Ecuador. (30 de Septiembre de 2019). La Economía Ecuatoriana Creció 0.3% en el Segundo Trimestre. Quito. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1206-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-creci%C3%B3-03-en-el-segundo-trimestre-de-2019>*
- Buckley, P.,J. (2014). Forty years of internalisation theory and the multinational enterprise. *Multinational Business Review*, 22(3), 227. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/1652479962?accountid=43847>*
- Dr. Rafael Calduch (2014). Métodos y Técnicas de Investigación Internacional. (Tesis de Maestría, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>*
- Troncoso.C, Amaya.A (2016). Guía para recolección de datos cualitativos. 65(2): 329-32. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>*
- El Orden Mundial (2019). Diferencias entre Embajadas y Consulados. España. Recuperado de <https://elordenmundial.com/cual-es-la-diferencia-entre-una-embajada-y-un-consulado/>*
- Karina Quinde (2016). Fraudes de bienes muebles. Peru. Repositorio Institucional PIRHUA. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3938/DER_141.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- LEXIS. Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP,2017. Quito: Ecuador. Recuperado de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>*
- OAS. (2019).Ley General de la Administración Pública. Organización de Estados Americanos. Recuperado de [Ley General de la Administración Pública: https://www.oas.org/juridico/spanish/cr_res16.htm](https://www.oas.org/juridico/spanish/cr_res16.htm)*
- ONU. (2019). Estados Miembros. Organización de las Naciones Unidas. USA. Recuperado de <https://www.un.org/es/member-states/index.html>*
- Prado, N(2016). País, Nación, Pueblo.Cuba Debate. Cuba. Recuperado de <http://www.cubadebate.cu/opinion/2016/06/27/pais-nacion-patria-pueblo-ciudadania-terminos-afines-pero-no-sinonimos/#.XbKCgS3SGYU>*

Registro de la Propiedad Guayaquil. (2019). Servicios. Empresa Publica Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil. Guayaquil. Recuperado de <http://rpguayaquil.gob.ec/certificado-historia-de-dominio-y-gravamen/>

Sampieri, R. (2014). Metodologia de la Investigacion. Mexico DF.: Interamericana Editores S.A.

Super de Compañías. (2019). Los Notarios. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Guayaquil. Recuperado de http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/ConstitucionElectronica/Notarias!/ut/p/a0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOJN3LON3E3cDbz8fc0sDBwt_Ew9g4wCjA2CjfULsh0VAUgLZUQ!/

Turnbull, P.W. 1987. «A Challenge to the Stages Theory of the Internationalization Process.» En Managing Export Entry and Expansion, editado por S. Reid y P. Rosson. New York: Praeger.

ANEXOS

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Riesgo		Calificación	Puntaje
BAJO	Sin Riesgo	A +	1
	Riesgo Bajo	A -	2
MEDIO	Medio Bajo	B +	3
	Medio Alto	B -	4
ALTO	Alto Riesgo	C +	5
	No Recomendable	C -	6

ANALISIS FODA			
FORTALEZAS			
1	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de tecnologías avanzada en herramientas desarrolladas. (Sintereg). 	1	A+
2	<ul style="list-style-type: none"> Único en brindar el servicio de la zona. 	1	A-
3	<ul style="list-style-type: none"> Primer registro de la Propiedad del país en asumir autonomía de gestión y mejor en Latinoamérica. 	1	A+
4	<ul style="list-style-type: none"> Primer registro de la Propiedad del país en asumir autonomía de gestión y mejor en Latinoamérica. 	1	A+
SIN RIESGO A (+)		1	
OPORTUNIDADES			
1	<ul style="list-style-type: none"> Excelentes relaciones municipales. 	1	A+
2	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de las autoridades para poder ejercer proyectos que permitan el mejoramiento de la institución. 	1	A+
3	<ul style="list-style-type: none"> Presentar un proyecto de Ley para reforma de Ley Registral. 	2	A+
SIN RIESGO A (+)		1	

DEBILIDADES			
1	• Falta de verificación de información fuera del ámbito registral.	3	B+
2	• Falta de espacios (adecuaciones).	2	A-
3	• Ser mecanicos	3	B+
RIESGO MEDIO BAJO B (+)		2.66	B+
AMENAZAS			
1	• Los posibles cambios municipales del cantón, podrían perjudicar la administración y planificación.	5	C+
2	• Inestabilidad política.	5	C+
3	• Aparición de fraude.	6	C-
4	• Cambios en leyes registrales, municipales, notariales.	6	C -
RIESGO MEDIO ALTO C (+)		5.5	

RESULTADOS		
FORTALEZA	SIN RIESGO A+	1.
OPORTUNIDADES	SIN RIESGO A+	1.
DEBILIDADES	RIESGO MEDIO BAJO B+	2.6
AMENAZAS	RIESGO ALTO RIESGO C+	5.5
TOTAL		2.52

Formato de Encuesta

1. Seleccione su nacionalidad

Ecuatoriano Extranjero.

2. Frecuencia de visita a la institución

1 vez al año Dos o más

3. Ha sufrido alguna vez inconvenientes con su inmueble? Si, no y de que tipo

4. Confía en su totalidad en los procesos del Registro?

Si

No

5. Los precios establecidos le parecen accesibles?

Si.

No

6. Ha participado en solicitar alguna información para un tercero?

Si No

7. Considera que las gestiones a realizar previo solicitar información en el Registro son confiables?

Si. No

8. Si usted se encontrara en el exterior, quisiera que exista un área que pueda ayudar a los extranjeros en solicitar información de inmueble en su país residente?

Si No

9. Cree que esta nueva implementación sería de gran ayuda para evitar que el fraude aumente? Si, No ¿Por qué?
- si
- No
-

10. Si usted se encuentra en el extranjero, quisiera que los trámites mantengan el mismo costo actual, o aceptaría que aumenten un porcentaje considerado?
- Si.
- No

Transcripción Entrevistas

TRANSCRIPCIÓN SOBRE ENTREVISTA AL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD

1. considera usted que las gestiones de Registro de la Propiedad se realizan de manera eficaz?

Bueno, en comparación con los Registros de la Propiedad en el Ecuador y en América, se puede decir que nuestro servicio registral es eficiente, eficaz y más que todo seguro, porque damos la seguridad inmobiliaria a nuestros usuarios ya que eso es una parte muy importante, el Registro de la Propiedad de Guayaquil ya se ganó la confianza de la ciudad, empresarios y ejecutivos por la forma rápida, urgente y a seguridad con que damos, entonces, si yo me autocalifico en un 98% en eficacia.

2. En sus años de trayectoria, usted ha tenido algún inconveniente con un bien inmueble? Si, no por que?

Le puedo expresar que gracias a Dios, que en 20 años de notario no tuve ningún problema, demanda o juicio que haya yo incurrido en algún desmane notarial; ahora vamos cerca a los 9 años en este Registro de la Propiedad, a más de los problemas que existen entre las partes, que no se ponen de acuerdo o hacen las

compraventas en las que les dan un anticipo y luego de realizar la inscripción ya no quieren entregar el otro 50%, entonces niegan haber recibido las escrituras respectivas, pero esos inconvenientes son entre los otorgantes y beneficiarios, demandas y juicios siempre existen, y siempre estará involucrado de por medio nuestra entidad debido que somos el ente que recibe escrituras y las inscribe, a veces hay escrituras falsas o incompletas. En si demandas contra el registrador, que haya hecho algo indebido o que ha vendido o puesto de parte de algún usuario favoreciéndolo no, en este caso en el registro de la propiedad de Guayaquil no han existido esos problemas que tallen directamente como principal fuente de. Es una entidad que no es dirimente, hace lo que dice el juez, la escritura y pues, ahí vamos, la idea es mejorar, como digo, mejorar con tiempo para beneficio de la ciudad.

3. Esta de acuerdo en que el Registro de la Propiedad no tenga como función verificar si la documentación otorgada por la Fe pública es netamente confiable?

En realidad, yo tengo que cerciorarme que el notario cumpla con su papel como tal, es decir, que me traiga una escritura debidamente firmada, debidamente protocolizado los documentos y con todos los antecedentes, todo lo que debe llevar una escritura. Pero yo a diferencia de los registradores en el mundo, se confían en la Fe notarial, porque de por si solo el documento ya viene revestido de dicha seguridad, así como nosotros tenemos la Fe Pública Registral en la que los usuarios con en nuestros certificados. Entonces de nuestra parte siempre debemos confiar en lo que el notario dice y hace.

4. Qué medidas se deben tomar para que un usuario evite inconvenientes de fraude con su inmueble?

Como casi le he contestado, el fraude es entre dos o más personas, no es el fraude en sí registral porque nosotros brindamos lo que tenemos, lo que tenemos que tenemos es la base que recibimos del notario, nuestros datos están con la verdad de la Fe Notarial. Fraude puede ser que a la final el Registro inscribe una prohibición por falta de equivocación o por falta de verificación de información,

pero no por acto de mala fe, pocos son los notarios que he visto yo como presidente del Colegio Nacional de Registradores del Ecuador, no he visto que un notario esté involucrado porque ha sido cómplice con el Notario, si ha existido complicidad entre ambos ámbitos pero fuera de la ciudad, en cualquier parte del país la escritura siempre será válida aún siendo el predio de Guayaquil, lo que no se podrá realizar es la inscripción en otra provincia, y por falta de conocimiento en la materia se gestionan estos desmanes, y hay que recalcar que siempre el Registro se confía ya de la escritura que viene aprobada.

5. Considerando que el Registro de la Propiedad de Guayaquil es el primero en Latinoamérica, ¿por que no se han propuesto mejoras para usuarios que no residen en el país?

Para su información, nosotros tenemos bien adelantada la pregunta que usted ha realizado. Cuando un usuario ingresa su escritura, se genera un ticket y en dicho ticket hay un código donde usted mediante ello puede averiguar en otra parte que se encuentre si su trámite se encuentra listo, cuánto costó o si tiene algún inconveniente con falta de documentación, si hay que mejorarlo obviamente.

6. Usted está de acuerdo que, al existir una internacionalización de procesos administrativos, ¿los usuarios evitarán gastos e inconvenientes y las gestiones de registro de la propiedad llegarán a ser mucho más eficaces y de primer mundo?

Casi estamos de primer mundo, no se olvide que en Dubai nuestra calificación fue óptima, por la interconexión que tenemos registro- catastro, antes de que el municipio se haga cargo del Registro de la Propiedad, una escritura se demoraba 1 mes en salir del registro y 2 o 3 meses en catastrarse, pero con la nueva tecnología que tenemos, ha permitido que una escritura salga en 6 u 8 días laborales YA catastrada, pues eso es un ahorro para el usuario y la idea es entregar ya catastrada e inscrita en 3 días.

Y siempre estaremos de acuerdo que existan mejoras que ayuden al ciudadano ecuatoriano.

TRANSCRIPCIÓN SOBRE ENTREVISTA A ECON. JOSE NAVIA

1. considera usted que las gestiones de Registro de la Propiedad se realizan de manera eficaz?

Si considero que las gestiones de esta entidad sean eficaces, pero se puede mejorar, por ejemplo: por medio de adquisición tecnológica avanzada, capacitando al personal en materia de registro y reglamentos, de esa manera la entidad podría ser más eficaz de lo que se ha logrado ser ahora.

2. En sus años de trayectoria, usted ha tenido algún inconveniente con un bien inmueble? Si, no por que?

En realidad, tuve experiencia como usuario, cuando yo quise solicitar un trámite en virtud de propiedad, me informaron que no existían datos con mi identidad. Yo considero que se debe implementar un calificador que pueda dar un servicio con más agilidad, no pueden decir que no existía información si yo he estado totalmente seguro de mis bienes, es como que han dejado en agujero negro ese registro dado que informan que no hay información.

3. Esta de acuerdo en que el Registro de la Propiedad no tenga como función verificar si la documentación otorgada por la Fe publica es netamente confiable?

Se debería contar con un equipo especializado que abarque todo esto, que sepan sobre materia registral porque a pesar de nuevas implementaciones, aún se contienen fallas que ya no deberían existir y una de esas es la inscripción de escrituras falsas, que se han ingresado por parte de sujetos sin escrúpulos que se dedican a realizar este tipo de “negocios” perjudicando a la ciudadanía.

4. Qué medidas se deben tomar para que un usuario evite inconvenientes de fraude con su inmueble?

Cuando se trate de representaciones de terceros, debemos solicitar información debidamente notariada, a diferencia que a los ciudadanos de tercera edad,

enfermos o discapacitados, solo se gestiona una autorización mediante una carta como si fueran a realizar un trámite bancario. Esto debería ser prohibido de cierta forma, porque vulneran el derecho a la persona que no puede dirigirse hasta la entidad y solo el poder es verificado cuando se observa que se trata de un usuario extranjero.

5. Considerando que el Registro de la Propiedad de Guayaquil es el primero en Latinoamérica, ¿por que no se han propuesto mejoras para usuarios que no residen en el país?

Para que se generen nuevas implementaciones, todo depende en sí de la máxima autoridad, dado que uno puede tener millones de ideas que puedan beneficiar a la identidad, pero lastimosamente no se pueden ejecutar sin ninguna autorización previa.

6. Usted está de acuerdo que, al existir una internacionalización de procesos administrativos, ¿los usuarios evitarán gastos e inconvenientes y las gestiones de registro de la propiedad llegarán a ser mucho más eficaces y de primer mundo?

Totalmente de acuerdo porque soy una persona de negocios, y optaría que por medio de embajadas se permita regular cierta información para que pueda favorecer al migrante que tiene sus propiedades en el Ecuador o en otra parte del mundo, y así empezar a evitar el fraude que si existe en este tipo de gestiones.

TRANSCRIPCIÓN SOBRE ENTREVISTA AB. ANGELA PAEZ, ASESORA REGISTRAL

1. considera usted que las gestiones de Registro de la Propiedad se realizan de manera eficaz?

Considero de que sí es una gestión eficaz, por motivo de que se ha venido simplificando todas la tramitología que abarca en materia registral, son 9 años que esta entidad ha estado a cargo de Dirección Municipal y hemos tenido buenas respuestas sobre la administración del Registro de la Propiedad.

2. En sus años de trayectoria, usted ha tenido algún inconveniente con un bien inmueble? Si, no por que?

Personalmente no, pero a través de mi trayectoria me he podido percatar de que varios inconvenientes que sufren los usuarios son debido al descuido de sus propiedades, y es ahí donde entra el papel del tercero, quien empieza a tramitar la documentación que corresponde para realizar el cambio de bienes.

3. Esta de acuerdo en que el Registro de la Propiedad no tenga como función verificar si la documentación otorgada por la Fe publica es netamente confiable?

Sí, ya que según lo previsto en el art. 11 de la Ley de Registro, en la que consta deberes y atribuciones del registrador, no se indica que el registrador de cualquier entidad deba verificar si un documento investido de fe pública es confiable, la obligación del Registrador es inscribir o negar en los casos que la ley lo exija, además aquella atribución es competencia de los Jueces Civiles de la República del Ecuador y el impulso de la causa debe provenir de todo aquel que se sienta afectado.

4. Qué medidas se deben tomar para que un usuario evite inconvenientes de fraude con su inmueble?

Realizar más campañas que motiven a los ciudadanos a estar más pendientes de la situación de sus inmuebles, a través de la solicitud periódica de certificados o cédulas inmobiliarias.

5. Considerando que el Registro de la Propiedad de Guayaquil es el primero en Latinoamérica, ¿por que no se han propuesto mejoras para usuarios que no residen en el país?

Si se ha propuesto en cierto sentido, que es servicios en línea, esto ayuda que el usuario verifique información correspondiente a su inmueble en cualquier parte que se encuentre, sea en su país residente o fuera.

6. Usted está de acuerdo que, al existir una internacionalización de procesos administrativos, ¿los usuarios evitarán gastos e inconvenientes y las gestiones de registro de la propiedad llegarán a ser mucho más eficaces y de primer mundo?

En la actualidad la propiedad de un inmueble puede ser tanto de una persona nacional como de un extranjero que resida o no en el país, la apertura de sus procesos a que se hagan a través de internet daría seguridad de que se puede estar pendiente de la situación jurídica del inmueble y así evitar gastos de movilidad que le ocasionarían a los ciudadanos.