



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Aplicación de la Gestión Administrativa para la regularización de terrenos municipales en el cantón La Libertad 2022-2023.

TRABAJO DE TITULACIÓN
Previo a la obtención del grado académico de
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Abg. Tenelema Quishpe José Estuardo

TUTOR

PhD. León Benigno Arguello Núñez

La Libertad - Ecuador

2024

INSTITUTO DE POSTGRADO

Aplicación de la Gestión Administrativa para la regularización de terrenos municipales en el cantón La Libertad 2022-2023.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTOR

Abg. Tenelema Quishpe José Estuardo

TUTOR

PhD. León Benigno Arguello Núñez

La Libertad - Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación en primera instancia a Dios por brindarme salud y vida, en estos tiempos donde la delincuencia causa estragos en el diario vivir de las personas, a mi padre que estoy seguro de que estaría muy orgulloso de mi al haber alcanzado esta meta, a mi madre quien junto a mi esposa, hermanos y familiares son un pilar fundamental dentro de mi entorno, ellos me dan las fuerzas necesarias para no declinar de mis metas propuestas, y sobre todo a mis hijas Victoria y Alejandra, quienes son mi mayor motivación en todos los proyectos que me propongo, a mis docentes quienes de una u otra manera aportaron con un granito de arena a mi formación educativa, a todos ellos dedico este trabajo investigativo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser un pilar fundamental en esta etapa de mi vida, al otorgarme sabiduría y los conocimientos necesarios para el desarrollo de este trabajo de investigación, a mi familia que dentro de poco va contar con un miembro más, son ellos quienes me otorgan la fortaleza necesaria para cumplir con este sueño, a mi madre, hermanos que siempre he podido contar con todo su apoyo.

Un sincero agradecimiento a los docentes, autoridades de la Universidad Estatal Península de Santa Elena quienes, a lo largo de mi formación académica, con su catedra supieron ayudar a mi crecimiento profesional y educativo, a todos ellos mis sinceras palabras de agradecimiento.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **APLICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA REGULARIZACIÓN DE TERRENOS MUNICIPALES EN EL CANTÓN LA LIBERTAD 2022-2023.**, bajo la modalidad de titulación informe de investigación elaborado por el maestrando **ABG. TENELEMA QUISHPE JOSÉ ESTUARDO**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUINTA COHORTE** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magister **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUINTA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ**

Econ. León Benigno Arguello Núñez PhD.

TUTOR

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA REGULARIZACIÓN DE TERRENOS MUNICIPALES EN EL CANTÓN LA LIBERTAD 2022-2023**”, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por maestrando **ABG. TENELEMA QUSHPE JOSÉ ESTUARDO**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, COHORTE 5**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio **COMPILATIO**, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación se encuentra con **4%** de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el informe.



Atentamente.



Firmado electrónicamente por:

LEON BENIGNO ARGUELLO NUNEZ

Econ. León Benigno Arguello Núñez PhD

TUTOR

DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR

Yo, José Estuardo Tenelema Quishpe

DECLARO QUE

El trabajo de Titulación, “**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA REGULARIZACIÓN DE TERRENOS MUNICIPALES EN EL CANTÓN LA LIBERTAD 2022-2023**”, previo a la obtención título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros conforme a las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación.

Santa Elena, a los 26 días del mes de septiembre del año 2024.

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:

**JOSE ESTUARDO
TENELEMA
QUISHPE**

José Estuardo Tenelema Quishpe

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Mgtr. María Daniela García García

**COORDINADORA DEL PROGRAMA
DE MAESTRÍA**

PhD. Benjamín Marcheco Acuña

DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Carlos Aníbal Manosalvas Vaca

DOCENTE ESPECIALISTA 2

PhD. León Benigno Arguello Núñez

TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
APROBACIÓN DEL TUTOR	V
CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO	VI
DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR	VII
DECLARO QUE	VII
EL AUTOR	VII
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL	VIII
RESUMEN	XVII
ABSTRAC.....	XVIII
INTRODUCCIÓN	1
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	3
Maso	3
Meso	4
Micro.....	4
Formulación del problema.....	6
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Justificación	7
Delimitación	8
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	9

1.1 Fundamentación del antecedente investigativo para el proceso de regularización de terrenos.....	9
1.2 Bases teóricas	10
1.2.1 Gestión administrativa.....	10
1.2.1.1 Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa	11
Centrarse en el logro de los objetivos y metas	11
Incremento de la productividad	11
Maximiza el uso de recursos.....	11
1.2.1.2 Objetivos de la gestión administrativa	12
1.2.2 Principios administrativos.....	12
1.2.2.1 Procesos administrativos	13
1.2.2.2 Elementos del proceso administrativo.....	13
1.2.2.3 Etapas del proceso administrativo	14
1.3 Marco contextual.....	14
1.3.1 Que es la regularización	14
1.3.1.1 Que se entiende por regularización de terrenos	15
1.3.2 Que son los terrenos municipales.....	15
1.3.3 Procesos para legalizar y regularizar terrenos habitacionales	15
1.3.4 Proceso para legalizar y regularizar terrenos no habitacionales.....	16
1.4 Base legal.....	17
1.4.1 Constitución de la república del Ecuador	17
Sección Sexta.....	17
Hábitat y vivienda.....	17
1.4.2 Ley Orgánica de Ordenamiento territorial.....	18

Sección II.....	18
Planes urbanísticos complementarios.....	18
1.4.3 Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD).....	19
1.4.4 Ordenanza de Compraventa y arriendo de terrenos municipales del GAD. La Libertad.....	19
CAPÍTULO II.....	24
MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 Tipo de investigación.....	24
2.2 Diseño de la investigación.....	24
2.3 Investigación de campo.....	25
2.4 Investigación descriptiva.....	25
2.5 Investigación bibliográfica.....	25
2.6 Método de investigación.....	25
2.7 Población y muestra.....	26
2.7.1 Población.....	26
2.7.2 Muestra.....	26
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	26
2.8.1 Encuesta y entrevista.....	27
2.9 Resultados esperados.....	27
CAPÍTULO III.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1 Análisis de resultados.....	28
3.2 Conclusiones de las encuestas.....	51
3.3 Entrevista.....	52

CAPÍTULO IV.....	54
PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN	54
4.1 Plan de acción	54
4.1.1 Diagnóstico de la situación actual de la entidad	54
4.1.2 Justificación	55
4.1.3 Entrevista al jefe de terrenos	56
4.2 Propuesta de capacitaciones al personal	56
4.2.1 Capacitaciones	56
4.3 Reglamento interno.....	58
4.4 Sistema de gestión eficiente	62
4.5 Participación ciudadana	63
4.6 Pasos que deben de implementarse.....	65
4.7 Flujograma de procesos	68
4.8 Revisión de Ordenanzas.....	71
4.9 Evaluación de impacto.....	71
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

Índice de tablas

Contenido	Pág.
Tabla 2.1: Población.....	25
Tabla 3.1: Adjudicación de terrenos municipales.....	28
Tabla 3.2: Procesos adecuados.....	29
Tabla 3.3: Manual de procesos.....	30
Tabla 3.4: Reglamento de control.....	31
Tabla 3.5: Gestión administrativa.....	32
Tabla 3.6: Funcionamiento del dpto. de Terrenos.....	33
Tabla 3.7: Personal capacitado.....	34
Tabla 3.8: Efectuar capacitaciones.....	35
Tabla 3.9: Imagen desgastada.....	36
Tabla 3.10: Afectan a la actual administración.....	37
Tabla 3.11: Realizar cambios.....	38
Tabla 3.12: Calificar la atención.....	39
Tabla 3.13: Personal con empatía.....	40
Tabla 3.14: Personal capacitado.....	41
Tabla 3.15: Tiempos idóneos.....	42
Tabla 3.16: Control interno.....	43
Tabla 3.17: Plan de contingencia.....	44
Tabla 3.18: Cumplimiento de ordenanzas.....	45
Tabla 3.19: Requisitos claros y específicos.....	46
Tabla 3.20: Proceso de adjudicación.....	47
Tabla 3.21: Facilidades de pago.....	48

Tabla 3.22: Realizar cambios.....	49
Tabla 4.1: Capacitaciones al personal.....	55

Índice de figuras

Contenido	Pág.
Figura 1.1: Procesos administrativos.....	13
Figura 3.1: Adjudicación de terrenos municipales.....	28
Figura 3.2: Procesos adecuados.....	29
Figura 3.3: Manual de procesos.....	30
Figura 3.4: Reglamento de control.....	31
Figura 3.5: Gestión administrativa.....	32
Figura 3.6: Funcionamiento del dpto. de Terrenos.....	33
Figura 3.7: Personal capacitado.....	34
Figura 3.8: Efectuar capacitaciones.....	35
Figura 3.9: Imagen desgastada.....	36
Figura 3.10: Afectan a la actual administración.....	37
Figura 3.11: Realizar cambios.....	38
Figura 3.12: Calificar la atención.....	39
Figura 3.13: Personal con empatía.....	40
Figura 3.14: Personal capacitado.....	41
Figura 3.15: Tiempos idóneos.....	42
Figura 3.16: Control interno.....	43
Figura 3.17: Plan de contingencia.....	44
Figura 3.18: Cumplimiento de ordenanzas.....	45
Figura 3.19: Requisitos claros y específicos.....	46
Figura 3.20: Proceso de adjudicación.....	47
Figura 3.21: Facilidades de pago.....	48

Figura 3.22: Realizar cambios.....	49
Figura 4.1: Gad La Libertad.....	53
Figura 4.2: Sistema Oracle.....	62
Figura 4.3: Calificadores de personal.....	63

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo por la problemática existente en el departamento de terrenos del GAD La Libertad, la cual viene afectando a esta área a lo largo de los años, siendo un problema que surge de diferentes circunstancias que han originado que los procesos se estanquen en dicha área y el ciudadano común que acude a esta institución como lo es la municipalidad, se queje constantemente de su operatividad. Es por esto que esta investigación aborda dicha problemática misma que a lo largo de varias administraciones, no se ha podido dar una solución efectiva que sea palpable al usuario, pues existen casos que han pasado 7 años y su trámite prosigue sin poder contar con una solución concreta y efectiva para el usuario. Los tiempos de atraso en cada uno de los procesos del departamento de terrenos son un problema recurrente, el cual ha dado paso a los mal llamados tramitadores, quienes se aprovechan de la necesidad ciudadana por continuar con su trámite, pudiendo captar sumas de dinero en dicho proceso.

La metodología a la cual hace referencia este estudio es un diseño no experimental, analizando la gestión municipal, el proceso como tal que se efectúa en el área de terrenos, determinando cuales son las falencias que han afectado por mucho tiempo a esta área. Para la recolección de información se efectuaron encuestas tanto al personal administrativo 15 como a los usuarios 204, dando un total de 219 encuestas realizadas, además de la entrevista que se efectuó al jefe departamental, pudiendo conocer cuál es su punto de vista y que posibles soluciones plantea para resolver los problemas de este departamento. Con los datos obtenidos se planteó un plan de acción, en el cual se establecen procesos, reglamentos internos que rigen el funcionamiento de esta área, teniendo como objetivo optimizar la operatividad y eficacia del departamento.

Descriptor: Administración, control interno, flujogramas, procesos, reglamentos, trámites municipales.

ABSTRAC

The present investigation was carried out due to the existing problems in the land department of the GAD La Libertad, which has been affecting this area over the years, being a problem that arises from different circumstances that have caused the processes to be stagnate in said area and the common citizen who goes to this institution such as the municipality, constantly complains about its operation. This is why this research addresses the same problem that throughout several administrations, it has not been possible to provide an effective solution that is palpable to the user, since there are cases that have passed 7 years and their process continues without being able to have a solution. concrete and effective for the user. The delay times in each of the processes of the land department are a recurring problem, which has given way to the so-called processors, who take advantage of the citizen's need to continue with their procedure, being able to capture sums of money in said process. process.

The methodology to which this study refers is a non-experimental design, analyzing municipal management, the process as such that is carried out in the land area, determining which are the shortcomings that have affected this area for a long time. To collect information, surveys were carried out on both administrative staff 15 and users 204, giving a total of 219 surveys carried out, in addition to the interview carried out with the department head, being able to know what their point of view is and what possible solutions. poses to solve the problems of this department

With the data obtained, an action plan was proposed, in which processes and internal regulations that govern the operation of this area are established, with the objective of optimizing the operation and effectiveness of the department.

Descriptors: Administration, internal control, flow charts, processes, regulations, municipal procedures.

INTRODUCCIÓN

La función principal de los gobiernos locales es velar por el bienestar ciudadano, a través de obras, como: construcción de carreteras, sedes sociales, alcantarillado sanitario y demás servicios que sean de beneficio de colectividad. Entre esos servicios se encuentra la compra-venta de terrenos, servicio que se brinda a la ciudadanía con las facilidades para poder adquirir un terreno que se encuentre ubicado en los límites y senderos del cantón La Libertad, sea dentro del área urbana o en su casco comercial.

Últimamente este departamento ha presentado muchos inconvenientes y falencias, que se suscitan en quejas por parte de los usuarios que en este caso es la ciudadanía en general, al quejarse de no poder dar paso a sus trámites personales respecto a la adquisición de terrenos o diversos servicios que se brindan en esta área, para esto la siguiente investigación plantea efectuar cambios, al analizar cuáles son las principales problemáticas que impiden una mejor operatividad, para en su posterior plantear estrategias que den una solución a los problemas analizados.

En el **Capítulo I**, se analizan las diferentes teorías y conceptos que son necesarios para adquirir los conocimientos indispensables para el desarrollo de esta investigación, conceptos que dan una idea clara y concreta sobre lo que se va realizar en este trabajo, todo esto a través del Marco Teórico.

Para el **Capítulo II**, se consideran los diferentes métodos y técnicas utilizados para recopilar la información, llámese encuestas, entrevistas de ser el caso, para esto se plantearon efectuar investigaciones de campo, de tipo bibliográfico, encuestas, todo esto con la finalidad de contar con datos veraces

y concretos que den una idea concisa sobre las problemáticas principales que afectan al departamento de terrenos.

Una vez analizada la información recopilada en los capítulos anteriores, en el **Capítulo III**, se llevan a cabo las encuestas, mismas que fueron realizadas en gráficos y tablas mediante el programa Excel, el cual es de fácil comprensión para el lector, permitiendo analizar cada una de las respuestas tanto de los usuarios, como del personal administrativo involucrado en el proceso del departamento de terrenos, siendo fundamental para efectuar soluciones a las quejas constantes de los usuarios.

Posterior a esto se realiza la respectiva propuesta, en donde se plantean realizar capacitaciones al personal, para que adquieran los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, mejoras en los procesos sobre todo en los tiempos de despacho de los expedientes, pues esta es la principal queja de la ciudadanía, al existir casos que tenían alrededor de 7 años sin ser atendidos, todo esto representa una mejora administrativa, ayudando al departamento a ser más eficiente y eficaz en su accionar.

Culminando con las conclusiones y recomendaciones del caso.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Maso

Se conoce a la Gestión Administrativa como al conjunto de tareas y actividades que se encuentran en coordinación, sirviendo de ayuda a la utilización eficiente de los insumos con los que cuenta una organización. Todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, obteniendo los mejores resultados. (Quiroa, 2020) La Gestión administrativa es de suma importancia para la empresa, pues permite la optimización de tiempo y recursos, al regularizar los procesos que presentan falencias y que obstaculizan el normal funcionamiento de la institución.

El presente trabajo de investigación trata sobre los problemas que atraviesan los ciudadanos del cantón La Libertad para la regularización de sus terrenos, para lo cual se toman en consideración casos similares que se han suscitado en otras provincias.

Para el autor (Condori, 2021), quien hace mención al reglamento de inscripciones del Registro de Predios, en donde la técnica del folio real tiene un antecedente interesante, ya que surge como una de las formas de organización del registro, se habla de que en las primeras épocas se registraba el comercio en las diferentes libretas por serie y en orden, luego éstas eran divididas en categoría de negocios, obteniendo en definitiva el folio real que radica para la conservación de las hojas libres para el apuntamiento a cada uno de los predios.

Debido a la larga espera para la atención e inspección de terrenos que se va a adjudicar, los usuarios muchas veces son atendidos con malos tratos por parte de funcionarios del GAD Municipal de Quinindé, llegando a cobrarles a los usuarios para realizar el trámite de adjudicación, siendo este un trámite gratuito y que por desconocimiento de los solicitantes se hacían estos pagos,

creando un problema jurídico y social que tiene que ser erradicado. (Calva, 2020)

Meso

La dirección de Planificación es el área donde funciona el departamento de Terrenos, la cual presenta problemas en los diferentes procesos de control interno, incumpliendo de esta manera con los procedimientos que garantizan las aprobaciones y autorizaciones para la adjudicación de terrenos que son municipales, ocasionando insatisfacción a los usuarios al no recibir una respuesta oportuna sobre las solicitudes presentadas. Por tal motivo, el beneficio que brinda la Dirección de Planificación debe ser de gran importancia para el desarrollo del cantón.

El deficiente cumplimiento a los procesos de flujo de los trámites de arriendo o compra venta es evidente, lo que está generando retrasos indebidos al momento de brindar un servicio de calidad.

Es importante mencionar que otro inconveniente es el perfil profesional del personal que labora en campo y en el área administrativa, el cual no cumple con los requerimientos de acuerdo a las funciones que desempeñan, ya que no tienen conocimientos de los diferentes procesos internos que se manejan en dicho departamento ocasionando una demora en los trámites que se realizan para el arriendo o compra y venta de terrenos.

Micro

El G.A.D. Municipal del cantón La Libertad, tiene su creación alrededor de 20 años atrás, el cual con el pasar del tiempo ha ido tomando cambios en su estructura y organización muchas de las cuales se encuentran definidas a nivel nacional. Esta institución se encarga de brindar diferentes servicios a la ciudadanía como son: Compra venta de terrenos, regularización de tierras, ejecución de acciones sociales, ejecución de obras que beneficien a toda la población del cantón, etc.

La regularización de los terrenos municipales, es un problema que data de muchos años atrás, el cual no ha tenido solución, existen expedientes que reposan en el área de terrenos con procesos que tienen más de 7 años y no pueden continuar con el trámite respectivo, es ahí donde surgen múltiples inconvenientes, como es la pérdida de la documentación, el mal llamado tramitador, los favores políticos, por citar algunos. En cantones vecinos como es el caso del Gad de Santa Elena, se realizó una investigación similar, en la que se pudo evidenciar que existía una debilidad en los procesos internos, sobre todo en la estructura de los flujos de tramites de predios urbanos o adquisición de terrenos en el área urbana de dicho cantón, en donde a través de un plan de acción se establecieron mejoras para un crecimiento con eficiencia y eficacia en las áreas que forman parte de la gestión de terrenos, teniendo siempre concordancia con el COOTAD y las normas de control de la Contraloría General de Estado.

Al traspapelarse la documentación el personal del GAD vuelve a solicitar al usuario que actualice el expediente, es decir que complete nuevamente toda la documentación, ocasionando perdidas en tiempo y recursos, sobre todo un mal estar general en la ciudadanía quienes en muchos casos al no ver que su trámite por solicitar un terreno o hacerlo propio no avanza, desisten de continuar con el mismo, provocando incluso que la institución deje de percibir estos ingresos por el descontento ciudadano.

Con estos inconvenientes antes mencionado surge otro problema el cual es el tramitador, quien se acerca al usuario indicando que puede tramitar su expediente a que continúe de un departamento a otro, en un corto periodo de tiempo, en base a las conexiones que posee en la misma entidad, en muchos casos suelen ser los mismos trabajadores de la institución quienes se ofrecen a ayudarles a las personas con sus trámites por una suma considerable de dinero.

Todos estos inconvenientes ocasionan un descontento ciudadano, quienes ven como su documentación continúa sin darles trámite, teniendo la esperanza que

con los cambios de administración que se suscitan cada 4 años la situación mejore, esperando que el alcalde entrante tome cartas al asunto y resuelva este problema, problema que en la actualidad continua sin poder ser resuelto.

Formulación del problema

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la regularización de terrenos municipales y en los procesos para el mejoramiento de la gestión municipal del cantón La Libertad?

Sistematización

¿De qué manera se conocerá cual es la situación actual referente a los procesos de adjudicación de terrenos en el cantón La Libertad?

¿Como se podrán verificar que los diferentes procesos de adjudicación de terrenos cumplan lo establecido en el COOTAD?

¿Cuál será la solución para solucionar el problema de regularización de terrenos que existe en el cantón La Libertad?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de regularización de terrenos municipales, mediante el control interno ayudando a mejorar la gestión administrativa en el GAD del cantón La Libertad periodo 2022-2023.

Objetivos Específicos

- Llevar a cabo el marco teórico determinando cuales son los conceptos y lineamientos que se ajustan al desarrollo de la presente investigación.
- Efectuar un diagnóstico sobre cómo se encuentra la ejecución de los procesos, referentes a la adjudicación de terrenos municipales.

- Comprobar que los procesos se efectúen de manera adecuada, optimizando tiempo y recurso en su ejecución, basados en las normativas, COOTAD y ordenanzas municipales vigentes.
- Implementar un plan de acción que permita de manera eficiente adjudicar la compra- venta y arrendamiento de solares municipales, a los usuarios que estén requiriendo de este trámite municipal.

Justificación

El presente trabajo investigativo tiene como una de sus finalidades la evaluación del proceso de control existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, referente a las solicitudes presentadas por usuarios con respecto a la adjudicación de terrenos, pues estas presentan un sinnúmero de irregularidades, que durante las últimas administraciones no se han podido solucionar, al contrario con el pasar del tiempo, se han ido incrementando las quejas por parte de la ciudadanía en general.

Es evidente que existe un reglamento interno en las diferentes direcciones administrativas del GAD Municipal de La Libertad, para las operaciones financieras y administrativas en el proceso de adjudicación de los terrenos municipales, pero no se lleva un control interno sobre los procesos, lo que afecta al cumplimiento de los objetivos departamentales e institucionales, provocando que los niveles de efectividad y cumplimiento sean bajos.

Este trabajo investigativo es de importancia ya que se tiene conocimiento de las múltiples solicitudes ingresadas a la Dirección de Planificación del GAD Municipal de La Libertad durante los últimos años, de las cuales se toma como ejemplo que solo han sido atendidas alrededor de 98 casos, ejemplos que incluso la actual administración ha hecho de conocimiento público a través de sus redes sociales, pero lamentablemente respecto a compra-venta aún existen casos sin aprobar por los departamentos respectivos.

El presente estudio se considera como viable, debido a que busca solucionar una de las mayores problemáticas que existen en esta área, la cual son los tiempos en el desarrollo de los procesos, existen casos que han durado más de 5 años, lo cual se considera como ineficiencia administrativa, burocracia, aptos de corrupción, o los mal llamados tramitadores, son los principales causantes de este tipo de retrasos en tales procesos. Para ello se cuenta con el personal idóneo para llevar a cabo dicha corrección, fuentes bibliográficas, accesibilidad a los recursos de campo, el efectuar dicho cambio, permite que los procesos fluyan, siendo una optimización para todo el departamento, mejorando la imagen que la institución y por ende la administración proyecta a la ciudadanía.

Esta investigación permitirá a los departamentos corregir el flujo de los procesos administrativos, además de los requisitos que deben cumplir los usuarios para la adjudicación de terrenos municipales. Los beneficios que esta propuesta aporta a los usuarios una vez que se aplique el plan de acción de mejora de los procesos de control interno en la gestión municipal, las personas discapacitadas y de tercera edad tendrán prioridad siempre y cuando no posean terrenos en el cantón La Libertad.

Delimitación

Campo: Administrativo.

Área: Departamento de terrenos del GAD La Libertad.

Título: Aplicación de la Gestión Administrativa para la regularización de terrenos municipales en el cantón La Libertad 2022-2023.

Propuesta: Realizar un estudio al departamento de terrenos del GAD La Libertad, e indagar cuales son las falencias que afectan su funcionamiento,

Contexto: Instalaciones del GAD Municipal del cantón La Libertad

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Fundamentación del antecedente investigativo para el proceso de regularización de terrenos

Para (Medina, 2020) quien planteo un tema similar para el GAD municipal del cantón Mocache, este tipo de trabajos tiene una recompensa que no solo se basa en mejorar de manera sustancial el servicio que se ofrece, sino es el reconocimiento de la ciudadanía, al notar que sus trámites avanzan de manera mucho más rápida que en años o administraciones anteriores, por lo que reconocen la gestión, trabajo y labor de la administración que plantea esta mejora y cambios en la institución, siendo un puente político para la administración de turno.

De acuerdo a (Menoscal, 2018), un grave problema que tenía el GAD municipal de Pedernales era en el departamento de Terrenos, el mismo que se encontraba en una crisis administrativa, debido al estancamiento de los procesos referentes a esta área, era urgente efectuar un cambio, para lo cual fue necesario indagar sobre los principales problemas que afectaban a esta área y establecer las posibles soluciones, para que mejore el funcionamiento administrativo y por ende exista una fluidez en sus procesos. Para ello se tomaron los correctivos necesarios, capacitando al personal y dotándoles de los recursos e implementos necesarios para dichas mejoras, estableciendo correctivos durante los primeros 20 días, mismas que fueron recibidas con éxito por la ciudadanía quien era la principal afectada, pero ahora es quien se beneficia de tales cambios.

Por otra parte (Luna, 2019), quien llevo a cabo una investigación para el departamento de Planificación del GAD municipal de la Concordia, donde los tramitadores estaban afianzados en esta área, pues los tramites no avanzaban sino era a través de ellos, existiendo casos de corrupción debido a que debías

en primera instancia cancelar determinado valor al tramitador, para que este en conjunto con funcionarios del área de terrenos, evalúen el expediente y puedan establecer, tiempo y costo para que el usuario indique si aceptaba, caso contrario el expediente pasaba a ser archivo y en su posterior se lo tramitaba con otro ciudadano que pasaba a ser el beneficiario, este tipo de casos fueron analizados por la administración de aquel entonces, tomando cartas al asunto a fin de erradicar el mal llamado “tramitador”, con el pasar del tiempo y en base a los correctivos, cambios y estrategias implementadas, se pudo efectuar un cambio radical a ese departamento, lo cual se vio reflejado en la aceptación de la ciudadanía, cambiando la percepción institucional de los habitantes de dicho cantón.

Todos estos ejemplos antes mencionados sirven de referencia para el tema en desarrollo, pues las estrategias, métodos, técnicas implementadas, pueden ser aplicadas a la realidad del GAD La Libertad, siendo un beneficio para toda la colectividad

1.2 Bases teóricas

Variable independiente

1.2.1 Gestión administrativa

Se conoce como gestión administrativa a la encargada de facilitar la dirección de los recursos que se manejan dentro de una organización, es de carácter de tipo sistemático, al portar acciones coherentes que se encuentran orientadas a alcanzar metas, mediante el cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en los procesos administrativos, siendo este el motivo principal por el cual las personas que están encargadas de la toma de decisiones para la entidad alcance el éxito, son los llamados administradores. (Briones, 2019)

De acuerdo a Moran y Garrido indican que: Se denomina a la gestión administrativa como a las destrezas que son desarrolladas durante los métodos que conforman la Administración, los cuales son Organización, Dirección,

Planificación y control sobre las actividades de la empresa, en distinguidas palabras, las acciones oportunas y toma de decisiones para el cumplimiento de las metas preestablecidas por la organización, los cuales se encuentran basados en los procesos. (Ramírez Garrido & Calderón Moran, 2018)

El administrador es más bien la persona que posee visión, teniendo a la medida como una de sus cualidades, capaz de desarrollar y aplicar sus actividades mediante los procesos administrativos, el éxito o fracaso de una empresa, se base en su buena o mala gestión.

1.2.1.1 Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa

Se puede mencionar los siguientes beneficios:

Centrarse en el logro de los objetivos y metas

Al enfocar sus actividades y áreas en la consecución de sus metas, todos los esfuerzos estarán enfocados en la misma dirección, planteando estrategias que se encuentren definidas, contando con un equipo de trabajo que labora de forma adecuada y coordinada, todo ese conjunto de actividades provoca que las metas logren alcanzarse en los tiempos planificados.

Incremento de la productividad

Cuando se la aplica de forma adecuada la gestión administrativa permite que se puedan aplicar los procesos de forma simple y sencilla, aprovechando el funcionamiento de las actividades de la empresa. Se encarga de generar un alza en la producción, pudiendo modificar y adecuar los procesos que afectan de manera negativa a la producción.

Maximiza el uso de recursos

Definiendo adecuadamente los objetivos, estrategias, contando con equipos de trabajo coordinados, existe un ahorro sustancial en los recursos, como son

dinero, tiempo, materiales, utilizando todo de forma óptima, eficaz e inteligente.

1.2.1.2 Objetivos de la gestión administrativa

Como objetivos se mencionas los siguientes:

- Mejorar el control y seguimiento de los procedimientos internos de la empresa, asegurando una contundente evaluación sobre lo que se está implementando.
- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa, alcanzando un desempeño adecuado.
- Ofertar mejores bienes y servicios al mercado, mediante el uso de nuevas tecnologías que adecuen los procesos y tareas.
- Efectuar un trabajo sencillo y eficaz, facilitando el logro de las metas propuestas. (Cajamarca, 2021)

1.2.2 Principios administrativos

Para (Fayol, 2018) los principios son susceptibles y flexibles de adoptarse a las necesidades requeridas. La cuestión consiste en poder servirse de ellos, es este el arte que exige decisión, medida, inteligencia y experiencia. Pudiendo mencionar los siguientes:

- La disciplina.
- La autoridad.
- La unidad de dirección.
- La división de trabajo.
- La iniciativa.
- La unidad de personal.
- La unidad de mando.
- La subordinación de los intereses particulares al interés general.
- La estabilidad del personal.
- La jerarquía.

- El orden.
- La equidad.
- La remuneración.
- La centralización.

Se considera importante la aplicación de cada uno de los principios en el área administrativa, pues ayudan a que exista una mejor organización dentro de la institución, siendo principios muy flexibles que se adaptan a cualquier tipo de necesidades.

1.2.2.1 Procesos administrativos

Planear, organizar, dirigir y controlar conforman el mencionado proceso administrativo, para poder aplicar un proceso adecuado en una organización, se deben considerar estas funciones, las cuales servirán de mucha ayuda para la obtención de los objetivos trazados.



Figura 1.1: Procesos administrativos

Fuente: Adaptación web

1.2.2.2 Elementos del proceso administrativo

Se pueden mencionar los siguientes:

- Elementos humanos.
- Elementos de información.
- Elementos mecánicos o de estructura.
- Elementos de producción.
- Elementos dinámicos u operativos.

1.2.2.3 Etapas del proceso administrativo

Son las más conocidas, debido a que todo proceso administrativo se encuentra conformado por estas etapas que se mencionan a continuación:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control. (Zarate, 2022)

1.3 Marco contextual

Variable dependiente

1.3.1 Que es la regularización

Se entiende por regularización al proceso y consecuencia de regularizar. Dicho verbo hace referencia a ordenar, sistematizar, normalizar o reglamentar algo. Como, por ejemplo: “Todos los estados deberían comprometerse con regularizar la inmigración”, “El Gobierno se encarga de impulsar la regularización de las ferias artesanales”, “La regularización impositiva de la organización tomara mucho tiempo: pasaron varios años sin control.”

Generalmente la regularización busca lograr un objetivo que este acorde a lo establecido por una regla, ley o norma, el regularizar es adecuar o adaptar algo a cierto marco.

Por ejemplo, al tomar un caso de cierto grupo de amigos que se instalan en la esquina de una calle o acera con la finalidad de vender comida casera, existe cierta dificultad para controlar la higiene de los productos, así como el cobro de los debidos impuestos, el gobierno tiene como fin el poder regularizar esta actividad. Por lo que gestiona regularizar un parque en donde puedan expender sus productos al aire libre. Quienes estén interesados en formar parte, se registran con anticipación para que se les asigne un área determinada.

1.3.1.1 Que se entiende por regularización de terrenos

Se lo conoce como al proceso de revisión de planimetrías presentadas por los contribuyentes de predios que no disponen de medidas y/o superficie predial en sus escrituras, para su respectiva regularización.

La regularización catastral es el proceso a través del cual se busca incorporar a catastro inmobiliario lo que son los inmuebles rústicos y urbanos con construcción, además del conjunto de modificaciones que se hayan podido presentar. Consiguiendo de esta manera que la descripción catastral de los bienes inmuebles esté totalmente ajustada a lo que es la realidad. (Perez Porto, 2019)

1.3.2 Que son los terrenos municipales

Son las extensiones de territorio que han sido adquiridas por el municipio conforme a las disposiciones de derecho común, a través de los medios lícitos para la adquisición de una propiedad.

1.3.3 Procesos para legalizar y regularizar terrenos habitacionales

Se tiene que cumplir con los requisitos que se detallan a continuación:

- Tener un tiempo viviendo en la propiedad, el lapso de tiempo, lo indica el reglamento de la institución.

- Constar como poseionario del predio, lo cual se establece a través del censo, caso contrario el individuo/a que estuvo al momento del censo deberá entregarle el derecho de posesión al interesado.
- Presentar la cedula y del cónyuge o conviviente de ser el caso.
- Solicitud y ubicación exacta del predio, incluyendo números de teléfono, celular, convencional.
- Certificado otorgado por el Registro de la propiedad del cantón, de no ser bienes inmuebles y del cónyuge o conviviente.
- En caso de que, al momento de realizar el censo, la propiedad conste como vivienda cerrada, estaba en etapa de construir, o era un solar vacío, se deberá solicitar la respectiva inspección en la cual se adjunte la declaración de poseionario.
- No contar con inmuebles en la ciudad o provincia donde realiza el trámite, lo cual deberá constar en la declaración juramentada.
- Dejar ingresada la respectiva documentación en la ventanilla correspondiente del área municipal.

1.3.4 Proceso para legalizar y regularizar terrenos no habitacionales

Se debe cumplir con los requisitos detallados a continuación:

Para personas naturales:

- Solicitud dirigida al director de planificación, debidamente suscrita por el peticionario o apoderado indicando:
 - a) Nombres completos.
 - b) Número de cedula.
 - c) Nombres completos y número de cedula del cónyuge de ser el caso.
 - d) Identificación del solar.
 - e) Tener un interés distinto al de habitar el solar.
 - f) Datos básicos como teléfono, dirección del solicitante.
 - g) Presentar la autorización de la persona que vaya a realizar los trámites siempre y cuando no sea el poseionario del solar.

- h) Croquis donde se pueda apreciar la ubicación de la propiedad.
- i) Contar con los documentos requeridos como la declaración juramentada, de ser el caso la posesión efectiva, además de la respectiva escritura de cesión de derecho para el posesionario.
- j) Ingresar la documentación en ventanilla general. (Alcaldía ciudadana, 2021)

1.4 Base legal

Los Gobiernos autónomos descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado ecuatoriano, se encuentran regulados por la Constitución de la república del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

1.4.1 Constitución de la república del Ecuador

Sección Sexta

Hábitat y vivienda

Art. 30.- Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica.

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantiza a las personas:

2. Se reconoce a las personas contar con alimentación, agua potable, depuración ambiental, gozar de una vida plena, salud, trabajo, empleo, educación, ocio, descanso, seguridad social, vestido, cultura física, otros servicios sociales necesarios.

Título cuatro

Organización territorial del estado

Capítulo primero

Principios generales

Art. 238.- Los Gad pueden gozar de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, igualdad interterritorial, participación ciudadana e integración. En ningún caso el ejercicio de autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. (Constitución de la república del Ecuador, 2008)

1.4.2 Ley Orgánica de Ordenamiento territorial

Sección II

Planes urbanísticos complementarios

Art. 31.- Planes urbanísticos complementarios. - Son planes complementarios urbanísticos quienes se dirigen al desarrollo, detalle y complemento de manera específica determinando su plan de gestión de suelo y de uso, por ejemplo: otros instrumentos de planeamiento urbanístico, los planes parciales y sectoriales.

Este tipo de planes se encuentran subordinados bajo la jerarquía del plan de desarrollo y ordenamiento territorial, sin modificar el contexto de la gestión de suelo y el plan de uso.

Art. 32 Planes parciales. – Se denominan planes parciales a quienes tienen por objeto la gestión de suelo y la regulación urbanística, detallando para los polígonos de intervención territorial en suelo rural y de expansión urbana, determinando los siguientes:

1. Los programas y proyectos de intervención física que estén asociados al mejoramiento de los sistemas públicos de soporte, prioritariamente en asentamientos de hecho, adecuación y ejecución de viviendas.

2. Normativa urbanística detallada en base a los estándares urbanos existentes.

3. Infraestructura necesaria para los servicios de agua potable y saneamiento ambiental.

4. Aplicación e implementación de los instrumentos de gestión del suelo, delimitando las unidades de actuación urbana necesarias, de acuerdo con lo establecido en el plan de gestión y uso de suelo con la finalidad de consolidar los sistemas públicos de responder y soportar a la demanda de viviendas de interés social.

Los programas para priorizar y regularizar los asentamientos humanos de hecho con capacidad de integración urbana, los programas para la relocalización de asentamientos humanos en zonas de riesgo no mitigables y los casos establecidos como urgentes son regulados a través del plan parcial. (Del Pozo , 2018)

1.4.3 Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)

Art. 54.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado los siguientes:
C) Establecer el régimen de uso de suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2020)

1.4.4 Ordenanza de Compraventa y arriendo de terrenos municipales del GAD. La Libertad

CAPÍTULO III

DE LOS REQUISITOS

Art. 39.- De las solicitudes

39.1.- Serán presentados en duplicado en el formulario que será adquirido por el solicitante en la Tesorería del Municipio.

39.2.- Serán suscritas y presentadas por el interesado o representante que sea autorizado mediante documento notariado, representante legal en caso de personas jurídicas junto con su nombramiento respectivo. En caso de ser varios los solicitantes, herederos de un contribuyente, la solicitud deberá ser firmadas por todos los herederos o a quienes ellos deleguen como representante.

39.3.- El solicitante que no pudiere o sepa rubricar la solicitud, hará firmar por un testigo, imprimiendo su huella digital, adjuntando una copia de cedula junto al certificado de votación, del solicitante como del testigo. En este caso el testigo y el solicitante deberán realizar este acto frente al secretario/a general del municipio.

39.4.- No se admiten solicitudes en mal estado o con enmendaduras.

39.5.- No se aceptan solicitudes cuyo dignatario no cumplan con la documentación requerida en el Art. 40 de esta Ordenanza.

39.6.- El secretario del municipio, suscribirá la fe de presentación en original y copia, siendo este último devuelto al solicitante.

39.7.- Todo tipo de solicitud que sea ingresado al trámite, no puede ser paralizado por un lapso de treinta días, contados en su fecha de ingreso, para cumplir cualquier tipo de disposición emitida por el Municipio. Caso contrario en dicho termino por culpa del interesado, el Concejo como tal declara el archivo de la solicitud y el solar como disponibles.

39.8.- No se aceptan solicitudes en cuyo caso el contrato de arrendamiento se encuentre en vigencia y no ha sido declarado como disponible.

39.9.- Tendrán trato preferencial las solicitudes de arrendamientos, en la que los interesados cuenten con construcciones y que estas no sean inferiores a 40 Mt² sobre el terreno solicitado, con un valor requerido del 200% del avalúo del solar.

Art. 40.- De los solicitantes

40.1.- Para poder cumplir con la documentación, la persona que solicita deberá presentar lo siguiente:

- a) Copia de la cedula de ciudadano, además de la del conviviente o conyugue.
- b) Copia de papeleta de votación de las últimas elecciones realizadas.
- c) Copia de planilla de servicios básicos del último mes cancelado, donde conste el nombre del solicitante.
- d) Certificado de no ser deudor a la Municipalidad de La Libertad.
- e) Certificado del registrador de la propiedad donde mencione que no tiene bienes a su cargo en el cantón.
- f) Certificado de catastro de no ser arrendatario de otro solar municipal.

40.2.- Ser mayor de edad y gozar de pleno uso de sus derechos.

40.3.- Señalar dirección del domicilio para comunicaciones futuras.

Art. 41.- Para los contratos de arrendamiento. – Los requisitos serán los siguiente:

41.1.- Plazo de dos años que se cuentan a partir de la fecha en que se aprueba la solicitud por el concejo cantonal.

41.2.- Se debe cancelar anual y por anticipado, el valor correspondiente a un canon de arrendamiento en base a lo que indica el Art. 42 de la Ordenanza. En caso que no se pague de manera inmediata, durante los primeros 90 días, se queda sin efecto la vigencia del contrato de arrendamiento, salvo lo estipulado en la Ordenanza. Cancelar el permiso de construir al suscribir el contrato en base a la ordenanza y leyes.

41.3.- Dentro de los 90 días que está en vigencia el contrato de arriendo, el arrendatario debe construir el cerramiento del solar que está en arriendo. En la zona céntrica, residencial, mixta residencial, comercio y servicios, como lo indica el Plan de Desarrollo Urbano cantonal, el cerramiento debe estar hecho de mampostería a una altura de 90 centímetros. Si el arrendatario no cumple

con esta cláusula, el contrato queda rescindido y el terreno queda disponible para la municipalidad.

41.4.- En los primeros 270 días de vigencia del contrato de arriendo, el arrendatario debe construir una edificación no menor a 40mts², con una inversión no menor al 200% del avalúo catastral. La edificación debe cumplir con los materiales y especificaciones establecidas por el Plan de desarrollo urbano vigente. Si el arrendatario no cumple esta cláusula, el contrato de arrendamiento queda finiquitado, quedando el terreno disponible para otro usuario interesado.

41.5.- El arrendatario una vez firmado el contrato de arriendo, debe velar por la seguridad del solar, ante cualquier tipo de invasiones o terceras personas que quieran invadir el solar.

41.6.- Declaración terminante del arrendatario de someterse a todas las prescripciones legales emanadas de la presente ordenanza, las que se consideran incorporadas al contrato de arrendamiento y parte integrante del mismo.

41.7.- La falta de cumplimiento de cualquiera de las cláusulas antes mencionadas, es motivo suficiente para dar por terminado el contrato de arriendo, teniendo la Municipalidad la total libertad de disponer como menor le convenga.

41.8.- Los contratos serán suscritos en un solo acto de manera presencial, entre el arrendatario, director financiero, asesor jurídico y el alcalde. El área de terrenos son los encargados de entregar una copia original al usuario.

41.9.- Los respectivos contratos de arriendo, serán archivados en libros foliados, cuyo custodio y rubrica es el jefe departamental.

41.10.- Cuando consten la rúbrica en los contratos, el departamento de terrenos, procede a enviar una copia al área de tesorería, asesoría jurídica y catastro, cumpliendo con las obligaciones que a cada uno de ellos les corresponde. (GAD La Libertad, 2019)

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación

Según el enfoque investigativo es cualitativo y cuantitativo, debido a que el análisis se enfoca en la información textual como son los datos estadísticos, con soporte en los documentos que son publicados por la institución.

El enfoque cuantitativo se basa en los datos que se obtienen, mientras que el estudio cualitativo se fundamenta en las cualidades de la información, el primero se utiliza para la consolidación de creencias y establecer con exactitud los diferentes patrones de comportamiento en la población, el segundo se utilizó para construir creencias propias sobre el fenómeno estudiado. (Hernandez, 2019)

2.2 Diseño de la investigación

Dentro del diseño de la investigación se tomó como referencia el enfoque no experimental.

Según se hace referencia al diseño no experimental, se basa en conceptos, comunidades o contextos, categorías, variables, sucesos, que se suscitan sin la intervención directa del investigador, es decir sin que se altere el objeto de la investigación. En este tipo de diseño se observan los acontecimientos o fenómenos, tal y como ocurren en su entorno natural, para posteriormente ser analizados. (Agudelo, 2022)

Para este trabajo se analiza la gestión municipal, el proceso como tal que se efectúa en el área de terrenos, determinando cuales son las falencias que han afectado por mucho tiempo a esta área, la información se recopila a través de encuestas para establecer una base con la cual se establecen las posibles soluciones para este departamento.

2.3 Investigación de campo

Este tipo de investigación permitió ir al lugar de los hechos, donde se suscitan los problemas, en este caso es el departamento de terrenos del GAD del cantón La Libertad, sitio donde se pueden analizar la ausencia de procesos de control al momento de adjudicar los terrenos municipales, los expedientes se encuentran desordenados, motivo del cual suele suscitarse el traspapeleo de la información. Con esta información se procede a ser analizado para establecer las posibles estrategias que sean aplicadas para mejorar el desarrollo de las actividades realizadas en esta importante área municipal.

2.4 Investigación descriptiva

Este método se conoce también como investigación estadística, la misma que es importante para la descripción de datos y características de la población o problema de estudio, determinando el grado de cumplimiento y a su vez evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión municipal.

2.5 Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación se basa en libros, tesis, proyectos realizados por otros autores, con temas similares, los cuales permiten utilizar la información que sea acorde y que pueda ser aplicada a la realidad del tema en desarrollo, de esta manera utilizar las estrategias que han dado resultados positivos, adaptándolas al presente trabajo de investigación.

2.6 Método de investigación

Se utilizó el método analítico, el cual se basa en descomponer un todo, con la finalidad de poder observar las causas, efectos y naturaleza de la misma, en este caso, se estudia el proceso de regularización de los terrenos que se encuentran en proceso de compra – venta o arrendamiento.

2.7 Población y muestra

2.7.1 Población

La población de estudio del presente trabajo investigativo considerará a los funcionarios de los departamentos de planificación, gestión de riesgo, secretaría general, jurídico y finalmente catastro y avalúos, como también a los usuarios con expedientes en trámites del departamento de terrenos.

2.7.2 Muestra

Con respecto al tamaño de la muestra se toma como referencia el número de funcionarios que laboran en las áreas involucradas con el proceso de adjudicación de terrenos, lo cual da un total de 15 trabajadores administrativos. Además, se procede a tomar la cantidad de usuarios que tienen sus expedientes en trámites con la institución, los que ascienden a 204 usuarios, a continuación, se detalla la muestra utilizada para esta investigación.

Tabla 2.1: Población

Items	Población
Funcionarios planificación, gestión de riesgo, secretaría general, jurídico y finalmente catastro y avalúos	15
Usuarios en trámite GADMLL	204
Total	219

Elaborado por: El autor

Fuente: GAD Municipal de La Libertad

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica utilizada en el presente trabajo investigativo contribuye a la obtención de la información requerida, para lo cual se utiliza la encuesta, pues permite recopilar información de manera directa del usuario y personal que labora en el área de terrenos.

2.8.1 Encuesta y entrevista

Esta técnica se utiliza para la recolección de información, la misma que está compuesta por preguntas cerradas de fácil comprensión, el cual permite conocer los problemas presentes en el control interno para el flujo de los diferentes trámites para la adjudicación de terrenos en La Libertad.

Además de la encuesta se llevó a cabo una entrevista al jefe departamental del área de Terrenos, con el objetivo de ir conociendo su perspectiva acerca de la situación actual que atraviesa el departamento, así como las sugerencias que pueda tener para ir resolviendo cada uno de los problemas que afectan su funcionamiento.

2.9 Resultados esperados

En este punto se detallan los resultados que se espera obtener por medio de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación aplicada a los funcionarios y usuarios del GADMLL, con el empleo de estos métodos se pretende señalar cuales son los elementos que se relacionan a la gestión del departamento de terrenos, dando a conocer el pésimo proceso de control interno que realiza el personal, además de la mala calidad de atención que brindan a los mismos.

En consecuencia, se pretende que, con el plan de acción durante el trámite de adjudicación de terrenos, se pueda brindar un mejor servicio, con una ágil atención y un rápido proceso en los diferentes trámites en los procesos internos antes mencionados.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Análisis de resultados

En este punto se detallan las encuestas realizadas tanto al personal administrativo que se encuentra involucrado de manera directa con los procesos del departamento de terrenos, como a los usuarios que mantienen sus trámites pendientes desde hace muchos años atrás, de esta manera se puede obtener puntos claves sobre lo que esperan de la operatividad de esta área.

Encuestas realizadas al personal administrativo

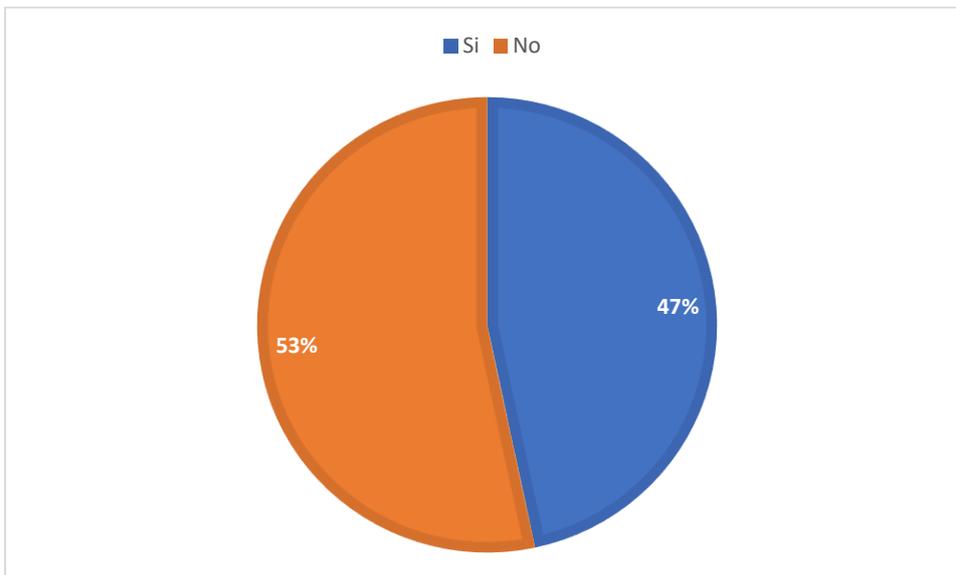
1. ¿Conoce usted el proceso de planificación de adjudicación de terrenos municipales?

Tabla 3.1: Adjudicación de terrenos municipales

Descripción	Frecuencia	%
Si	7	47%
No	8	53%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.1: Adjudicación de terrenos municipales



Elaborado por: El autor

Comentario 1

De acuerdo a las encuestas realizadas la gran mayoría afirma que existe un desconocimiento general sobre cómo es el proceso para la adjudicación de terrenos, por lo que se considera que si existen falencias en el personal administrativo que realiza el proceso, como será el servicio que se brinda a la ciudadanía, viéndose reflejado en las quejas ciudadanas.

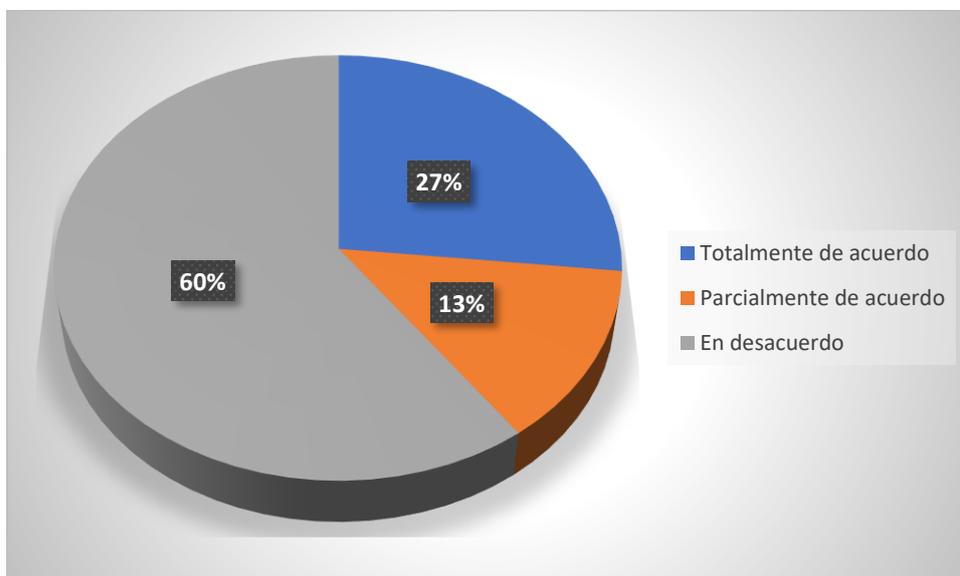
2. ¿Considera usted que el proceso actual que efectúa el departamento de terrenos, referente a la adjudicación de terrenos municipales es el adecuado?

Tabla 3.2: Procesos adecuados

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	4	27%
Parcialmente de acuerdo	2	13%
En desacuerdo	9	60%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.2: Procesos adecuados



Elaborado por: El autor

Comentario 2

Actualmente los procesos no se los realiza como deben de ser, pues existe un mal estar general de los usuarios, al no recibir respuestas positivas sobre sus trámites, al ver que sus procesos se encuentran estancados sin respuesta alguna, o en ciertos casos que su documentación se haya traspapelado, volviendo a presentar la documentación, ocasionando pérdidas de tiempo y recurso al ciudadano, que lo que desea es ver como su expediente es debidamente atendido.

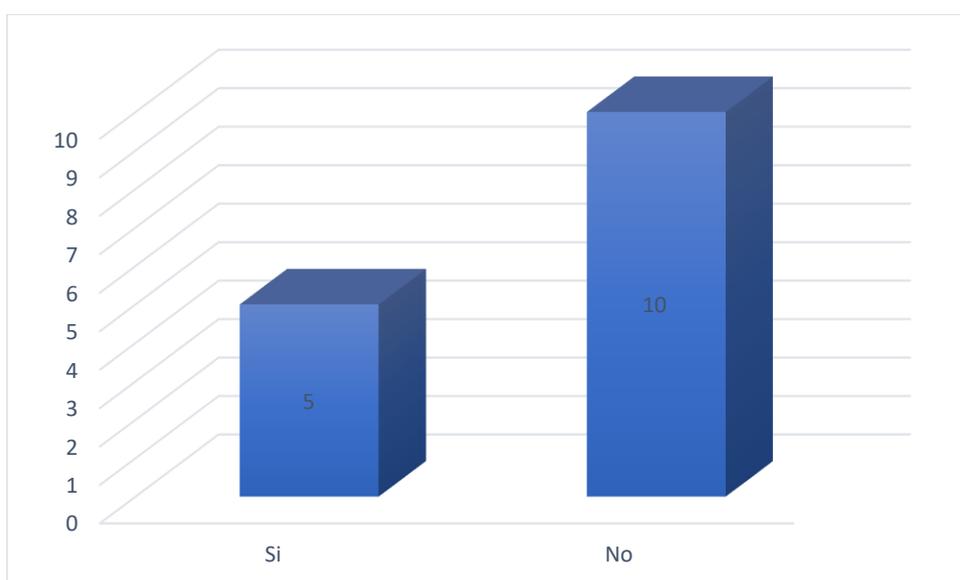
3. ¿Conoce usted si la adjudicación de terrenos municipales, se realizan a través de un manual de procesos?

Tabla 3.3: Manual de procesos

Descripción	Frecuencia	%
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.3: Manual de procesos



Elaborado por: El autor

Comentario 3

El Gad La Libertad no cuenta con un manual de procesos para el departamento de terreno, por lo que es una opción viable a fin de efectuar un control, en tiempo, procesos, tramitación, pudiendo establecer sanciones al personal que no cumpla con las disposiciones, o a su vez un reglamento interno que el personal deba acatar. De esta manera exista un control para cada expediente de los usuarios.

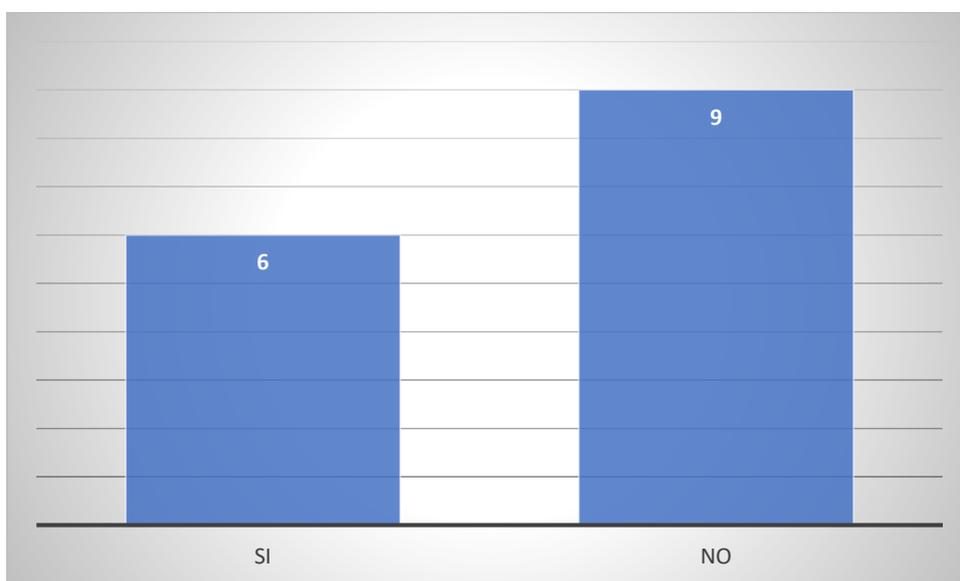
4. ¿Conoce usted si existe un reglamento de control interno para la adjudicación de terrenos municipales?

Tabla 3.4: Reglamento de control

Descripción	Frecuencia	%
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.4: Reglamento de control



Elaborado por: El autor

Comentario 4

Así como no existe un manual de procesos, tampoco existe un reglamento interno, el cual se encargue de establecer tiempos, sanciones y demás regulaciones al personal, de esta manera los ciudadanos puedan hacer reclamos que involucren sanciones al personal que se encuentre incumpliendo algún tipo de disposiciones, estableciendo un precedente para mejorar los procesos administrativos.

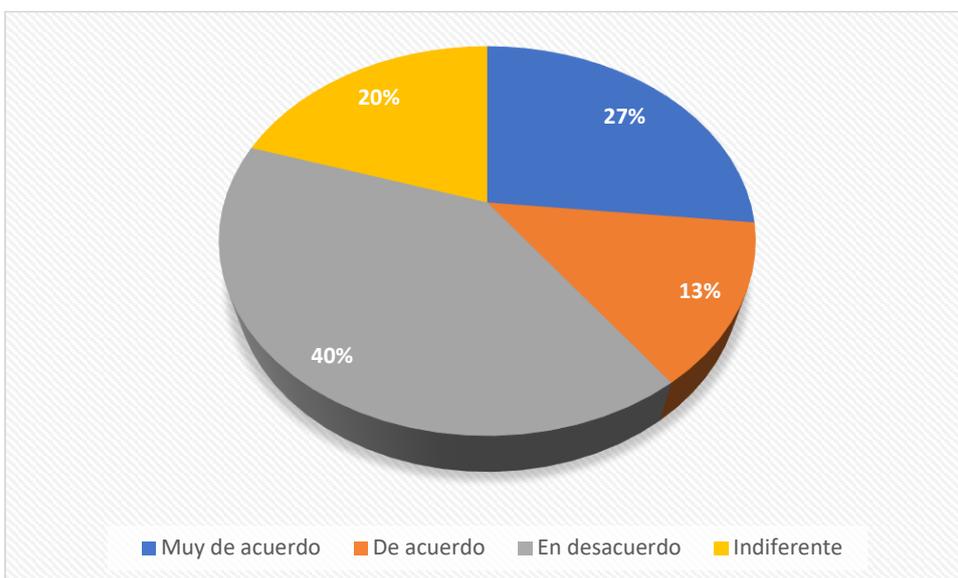
5. ¿Cree usted que se está aplicando una adecuada gestión administrativa?

Tabla 3.5: Gestión administrativa

Descripción	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	4	27%
De acuerdo	2	13%
En desacuerdo	6	40%
Indiferente	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.5: Gestión administrativa



Elaborado por: El autor

Comentario 5

La gran mayoría considera que no se está aplicando una adecuada gestión administrativa en el departamento de terrenos del Gad La Libertad, debido a aquello surgen los múltiples inconvenientes que afectan a esta área, así como los problemas con los usuarios, la pérdida de expedientes y el sinnúmero de problemas que afectan el normal funcionamiento de este departamento.

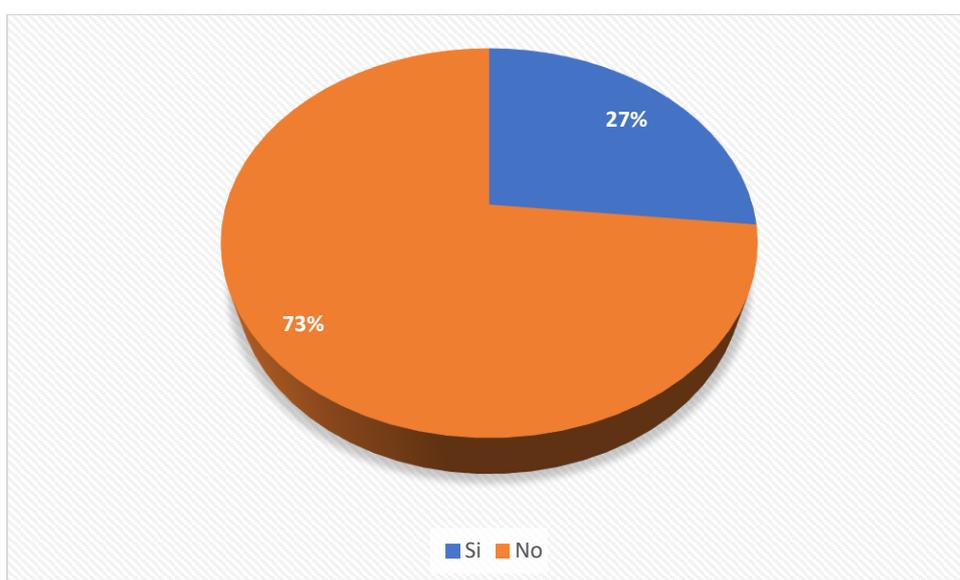
6. ¿Considera usted que la actual administración se preocupa por los problemas existentes en el departamento de terrenos?

Tabla 3.6: Funcionamiento del dpto. de Terrenos

Descripción	Frecuencia	%
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.6: Funcionamiento del dpto. de Terrenos



Elaborado por: El autor

Comentario 6

El 73% de los encuestados considera que un problema muy grave que aqueja a esta área, es la no preocupación de las máximas autoridades del Gad, por lo que existe un descuido total hacia el funcionamiento y funcionabilidad del departamento de terrenos, viéndose reflejado en los bajos niveles de aceptación ciudadana que posee en la actualidad, así como la falta de credibilidad que tiene por parte de la ciudadanía hacia su gestión.

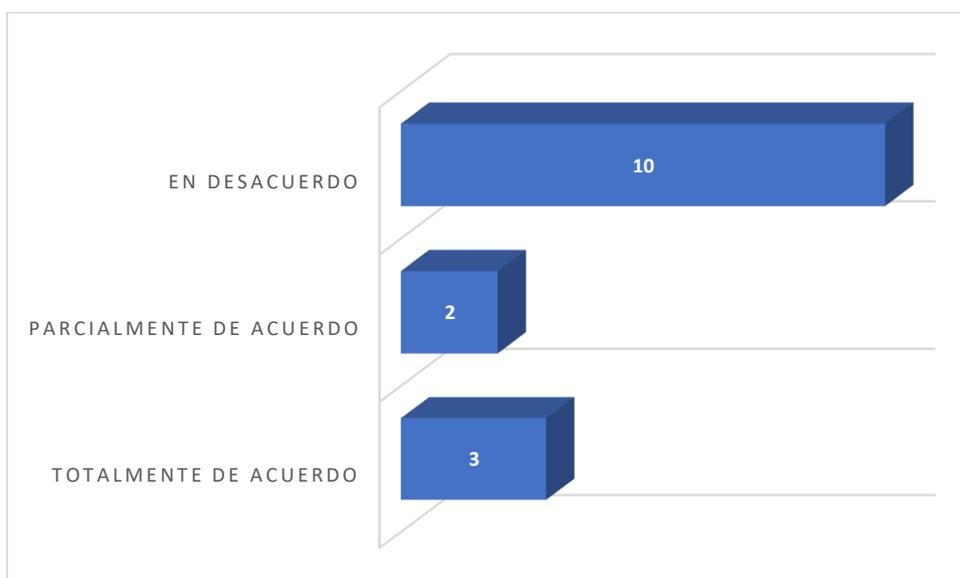
7. ¿Cree usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para llevar a cabo sus funciones?

Tabla 3.7: Personal capacitado

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	20%
Parcialmente de acuerdo	2	13%
En desacuerdo	10	67%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.7: Personal capacitado



Elaborado por: El autor

Comentario 7

Un gran problema que afecta al departamento de terrenos, es que no reciben capacitaciones para el desempeño de sus funciones, si existe personal administrativo que recién ingresan a laborar, es personal con desconocimientos totales del área, por lo que el aprender y llevar el ritmo de otros compañeros de trabajo, toma mucho tiempo, inclusive personal que cuenta con años de experiencia no han recibido capacitaciones, por lo que su conocimiento es escaso o nulo.

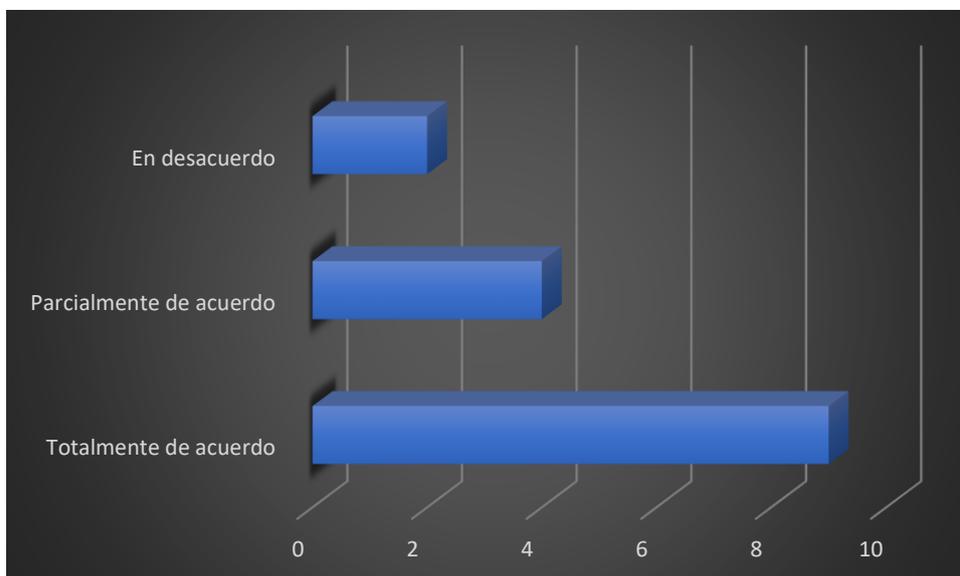
8. ¿Está usted de acuerdo en que se lleven a cabo capacitaciones para el personal del departamento de terrenos?

Tabla 3.8: Efectuar capacitaciones

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	60%
Parcialmente de acuerdo	4	27%
En desacuerdo	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.8: Efectuar capacitaciones



Elaborado por: El autor

Comentario 8

El 60% encuestado afirmó que se deben de realizar capacitaciones, de esta manera el personal que labora en las áreas involucradas, podrá adquirir los conocimientos necesarios para efectuar una mejor labor o un adecuado desempeño laboral, convirtiéndose en un ejemplo para otros departamentos de la institución.

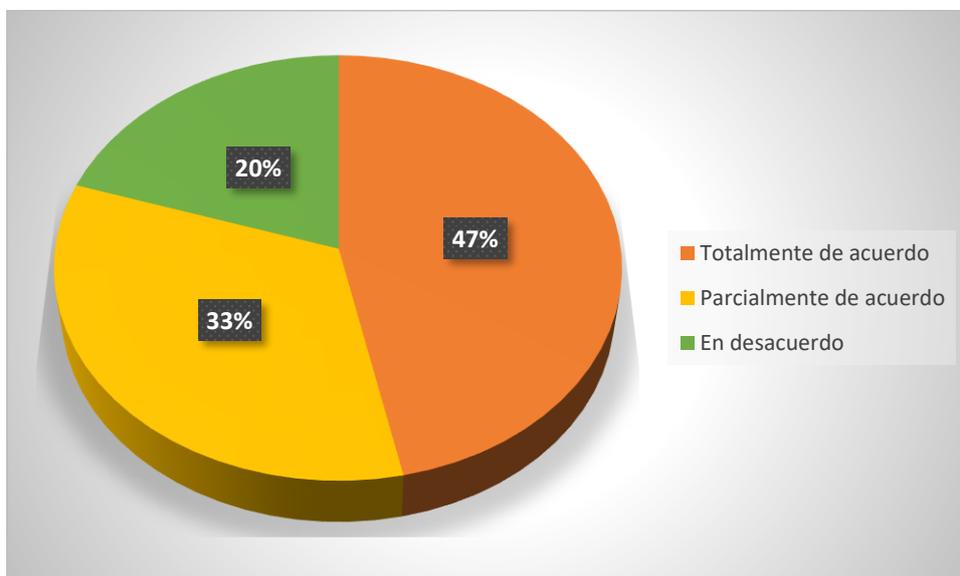
9. ¿Considera usted que la imagen que proyecta el departamento de terrenos a la ciudadanía, se encuentra totalmente desgastada?

Tabla 3.9: Imagen desgastada

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	47%
Parcialmente de acuerdo	5	33%
En desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.9: Imagen desgastada



Elaborado por: El autor

Comentario 9

Debido al mal servicio que se ofrece, los diversos problemas que acarrearán en esa área, la imagen que posee este departamento no solo entre el personal de la institución, sino en la ciudadanía en general, se encuentra desgastada y mal vista, todo esto gracias al pésimo servicio que ofrecen.

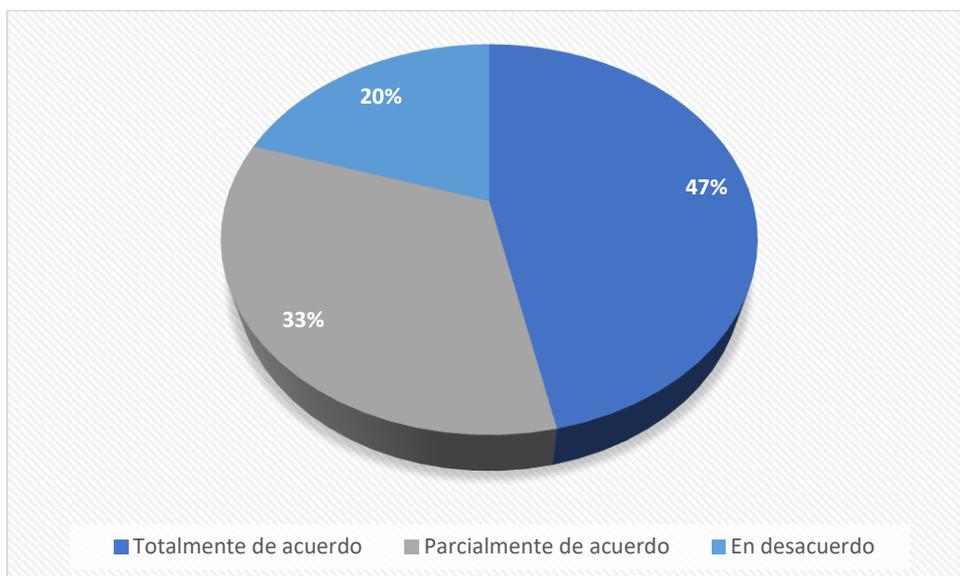
10. ¿Cree usted que las falencias que presenta el departamento de terrenos, afectan a la imagen de la actual administración?

Tabla 3.10: Afectan a la actual administración

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	47%
Parcialmente de acuerdo	5	33%
En desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.10: Afectan a la actual administración



Elaborado por: El autor

Comentario 10

La actual administración sufre un problema de credibilidad, debido a muchos desaciertos que han tenido con el personal que labora en el Gad La Libertad, además de promesas sin cumplir a la ciudadanía, ha ocasionado que su imagen con los habitantes del cantón se ha visto deteriorada, a esto se suma el mal servicio que ofrece el departamento de terrenos, provocan que existe un descontento general de parte de la población a la administración.

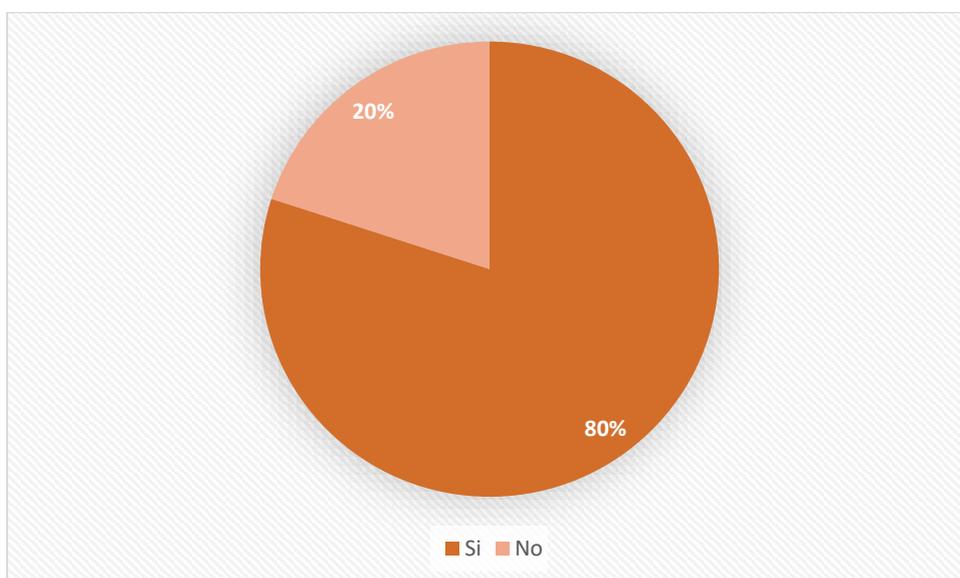
11. ¿Considera usted que se deben llevar a cabo cambios para mejorar los procesos en el departamento de terrenos?

Tabla 3.11: Realizar cambios

Descripción	Frecuencia	%
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.11: Realizar cambios



Elaborado por: El autor

Comentario 11

Con un rotundo 80% se considera como necesario el realizar cambios en esta importante área de la institución, el contar con personal capacitado, que se realice un control de los expedientes que se tramitan, los tiempos de respuesta, son alguna de las mejoras que se deben de realizar para que este departamento pueda mejorar su desempeño y funcionalidad en la entidad.

Encuestas realizadas a los usuarios del departamento de terrenos

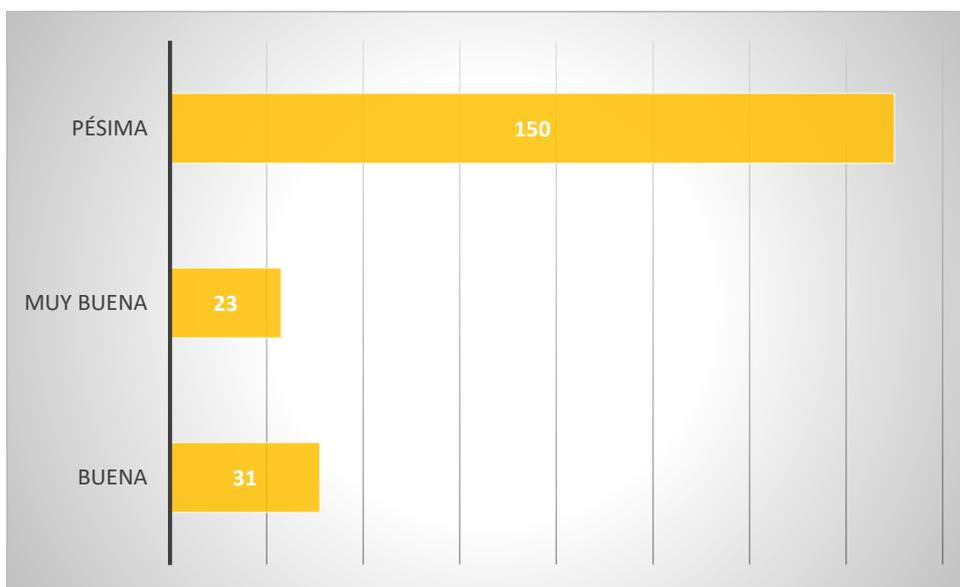
1. ¿Cómo califica usted la atención recibida por el departamento de terrenos del GAD La Libertad?

Tabla 3.12: Calificar la atención

Descripción	Frecuencia	%
Buena	31	15%
Muy buena	23	11%
Pésima	150	74%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.12: Calificar la atención



Elaborado por: El autor

Comentario 12

Como pésima califican los usuarios la atención que reciben en el departamento de terrenos del Gad La Libertad, por lo que es indispensable que se puedan tomar correctivos necesarios a fin de evitar tantas quejas por parte de la ciudadanía.

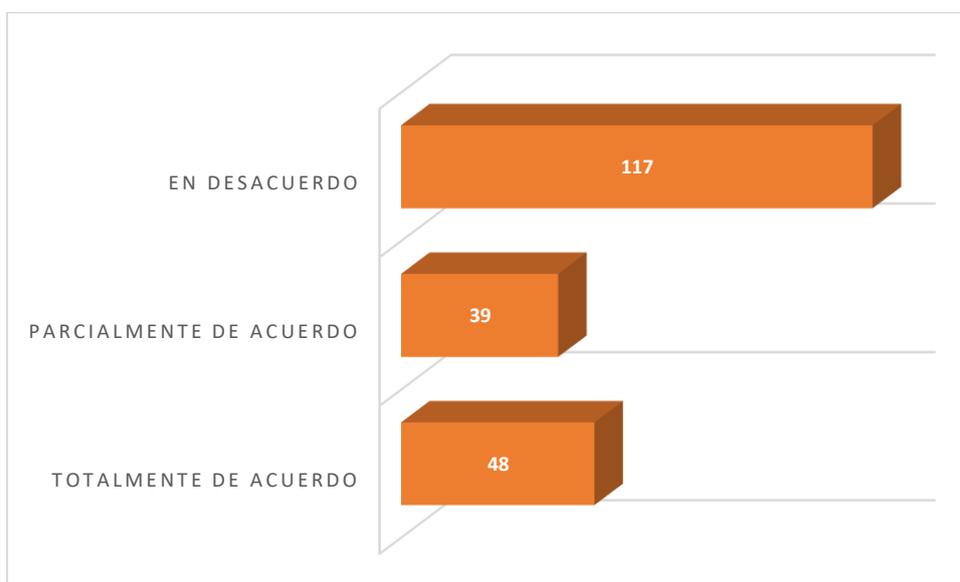
2. ¿Considera usted que el personal de este departamento muestra empatía con los usuarios?

Tabla 3.13: Personal con empatía

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	48	24%
Parcialmente de acuerdo	39	19%
En desacuerdo	117	57%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.13: Personal con empatía



Elaborado por: El autor

Comentario 13

La manera de tratar del personal del departamento de terrenos hacia los usuarios es déspota sin empatía hacia el cliente, es por esto que los problemas son a diario por la mala atención, el no saber brindar una solución, el ciudadano acude a la entidad en busca de una respuesta positiva, por el contrario, se retira de la entidad sin solución alguna.

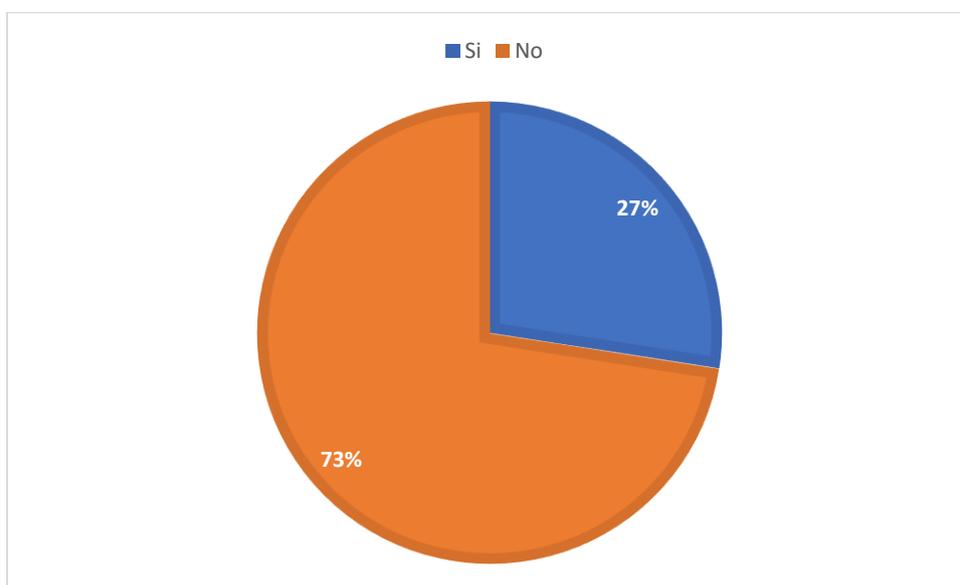
3. ¿Cree usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para brindar una adecuada atención al cliente?

Tabla 3.14: Personal capacitado

Descripción	Frecuencia	%
Si	56	27%
No	148	73%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.14: Personal capacitado



Elaborado por: El autor

Comentario 14

El personal que labora en esta área no cuenta con los conocimientos idóneos para poder desempeñar estas funciones, pues presentan muchas falencias a la hora de atender al público, generando más dudas que aciertos con los ciudadanos, dando origen a que las quejas de los habitantes del cantón continúen.

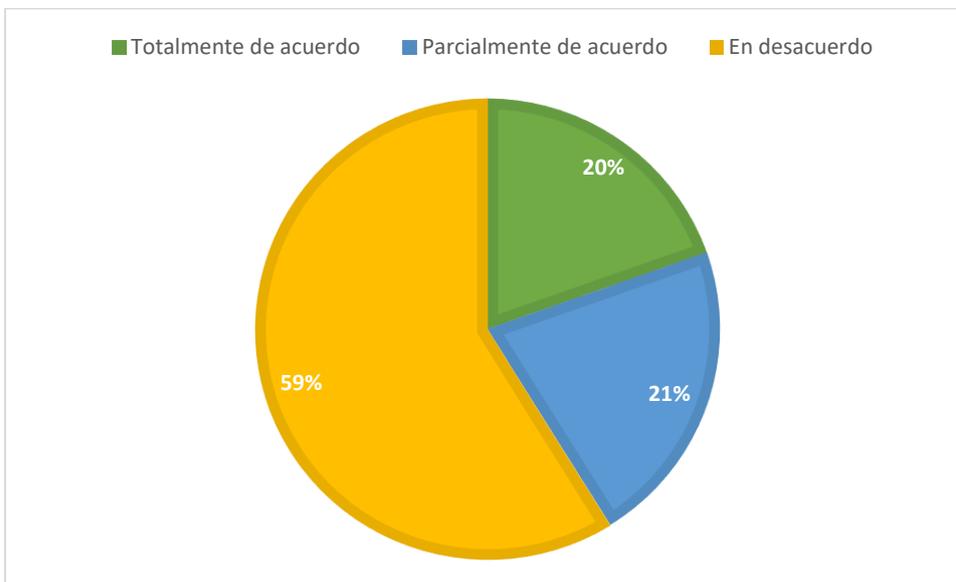
4. ¿Los tiempos de espera para el trámite que realiza son los idóneos?

Tabla 3.15: Tiempos idóneos

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	40	20%
Parcialmente de acuerdo	44	22%
En desacuerdo	120	59%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.15: Tiempos idóneos



Elaborado por: El autor

Comentario 15

Los tiempos de espera son extensos, existen casos que han durado 7 años en poder ser atendidos sus requerimientos, es decir han pasado 2 administraciones para que su expediente pudiera ser atendido, con estos antecedentes es necesario un cambio en dicha área, el traspapeleo de la información, el abuso hacia el ciudadano son motivos por los cuales los usuarios muestran su descontento con este accionar.

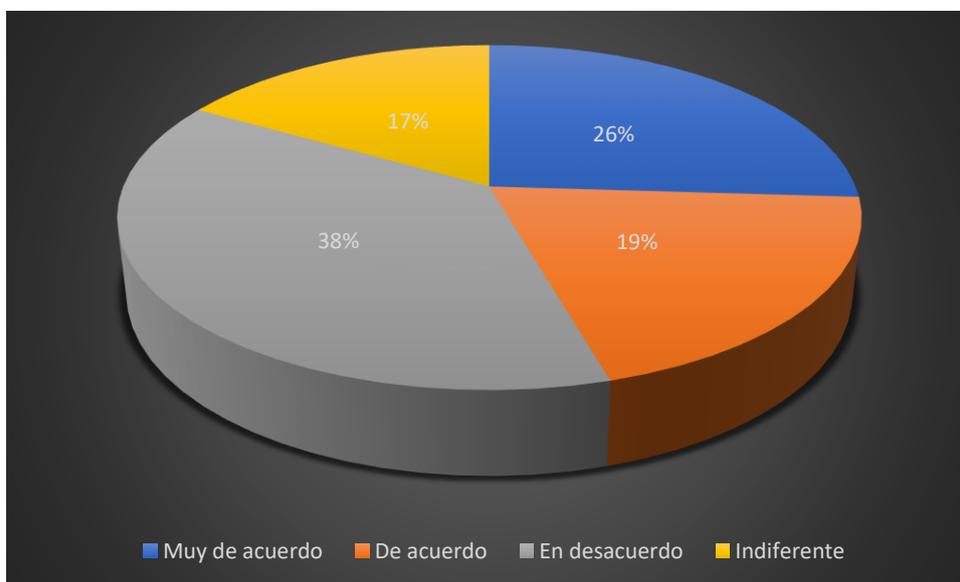
5. ¿Cree usted que se está aplicando un adecuado control interno en el departamento de terrenos?

Tabla 3.16: Control interno

Descripción	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	53	26%
De acuerdo	40	20%
En desacuerdo	77	38%
Indiferente	34	17%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.16: Control interno



Elaborado por: El autor

Comentario 16

El sentir ciudadano es que no existe ningún tipo de control interno en el departamento de terrenos, que regulen las actividades y procesos que en ella se realizan, el personal es libre de efectuar sus actividades de la manera en que mejor les plazca, sin limitaciones o algún tipo de reglamentos que condicione su accionar, por ende, abusan del ciudadano.

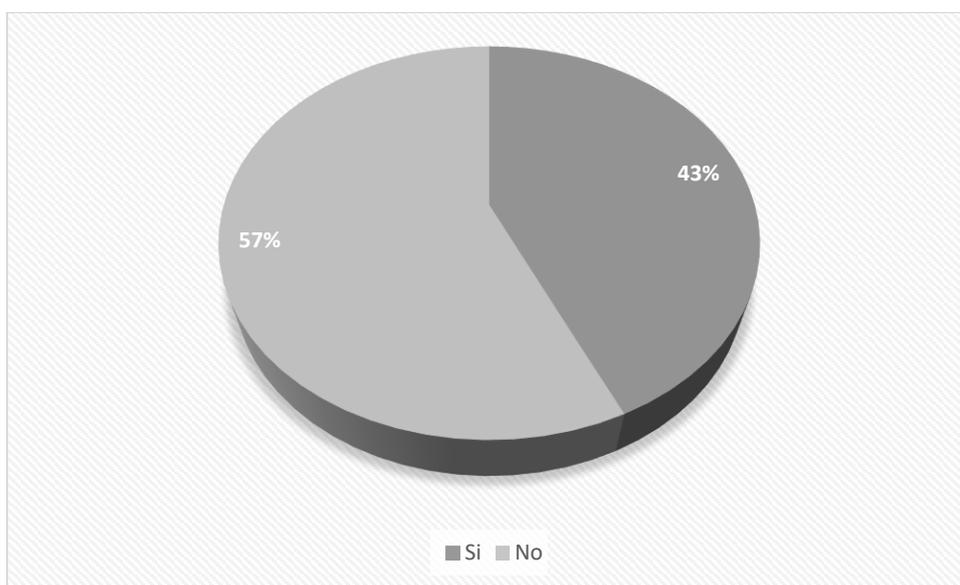
6. ¿Considera usted que el administrador actual, tiene un plan de contingencia para el departamento de terrenos?

Tabla 3.17: Plan de contingencia

Descripción	Frecuencia	%
Si	88	43%
No	116	57%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.17: Plan de contingencia



Elaborado por: El autor

Comentario 17

La administración actual no se ha preocupado por contar con un plan que permita dar soporte a las malas funciones que se realizan en el área de terrenos, por lo que este departamento se encuentra a la deriva, sobre todo la ciudadanía como tal, al no ver una mejora en el servicio que reciben.

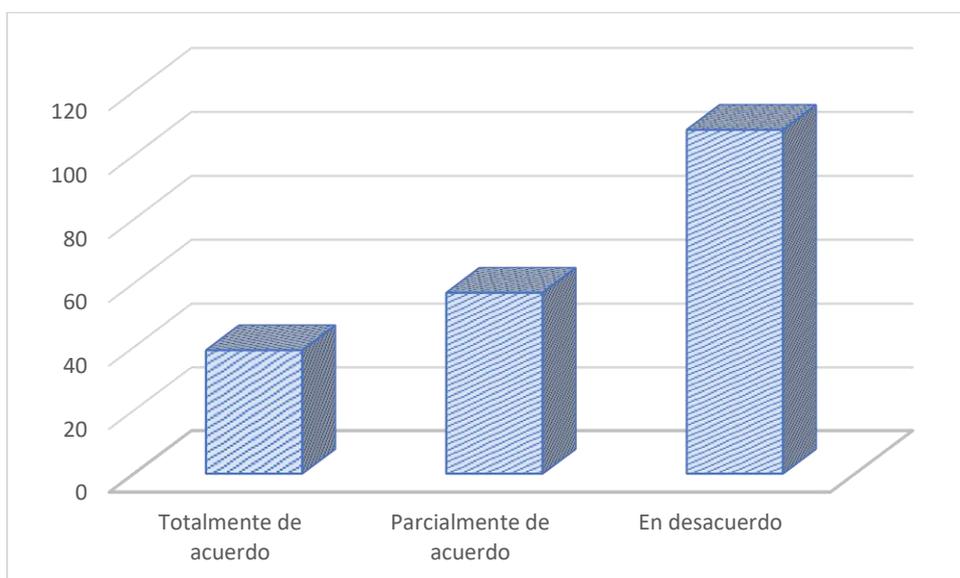
7. ¿Considera usted que se da cumplimiento a las ordenanzas en el proceso de adjudicación de terrenos municipales?

Tabla 3.18: Cumplimiento de ordenanzas

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	39	19%
Parcialmente de acuerdo	57	28%
En desacuerdo	108	53%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.18: Cumplimiento de ordenanzas



Elaborado por: El autor

Comentario 18

Las ordenanzas son creadas para ser cumplidas y su no cumplimiento, debe generar sanciones para quienes la incumplen, pues en el área de terrenos no existe como tal dicho cumplimiento, debido a que su personal abusa de los tiempos de espera del ciudadano, originando que, en ciertos casos, el usuario desista de continuar con su trámite, por lo que el terreno pasa a ser ofertado al mejor postor, dando paso a los mal llamados tramitadores.

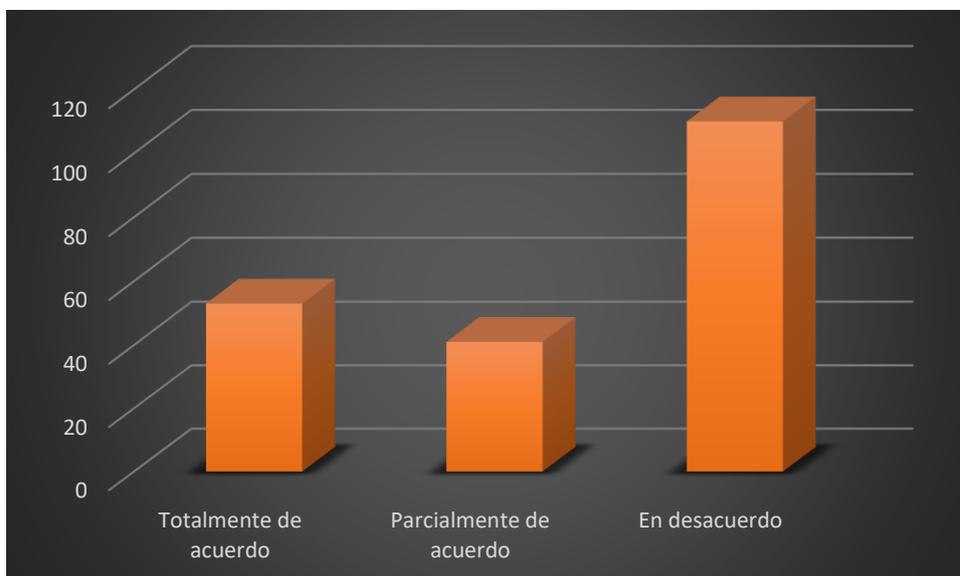
8. ¿Considera usted que los requisitos son claros y específicos para solicitar la adjudicación de terrenos municipales?

Tabla 3.19: Requisitos claros y específicos

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	53	26%
Parcialmente de acuerdo	41	20%
En desacuerdo	110	54%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.19: Requisitos claros y específico



Elaborado por: El autor

Comentario 19

No existe una guía en donde se detallan los requisitos que debe poseer un trámite completo para la obtención de un terreno o para su compra-venta, por lo que el usuario si acude a un departamento le indican cierta información, mientras si acude a otro departamento le solicitan otra, por lo que existe una desinformación del personal hacia los usuarios, causando un mal estar y pérdida de tiempo al ciudadano.

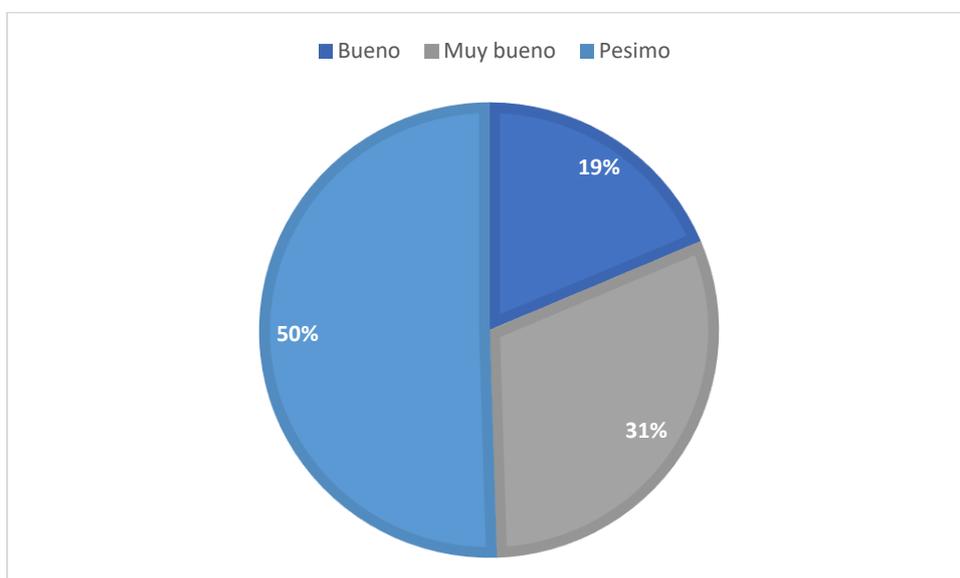
9. ¿Cómo califica usted el proceso para la adjudicación de terrenos municipales?

Tabla 3.20: Proceso de adjudicación

Descripción	Frecuencia	%
Bueno	38	19%
Muy bueno	63	31%
Pésimo	103	50%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.20: Proceso de adjudicación



Elaborado por: El autor

Comentario 20

Con todos los antecedentes antes mencionados, la ciudadanía califica como pésimo el proceso de adjudicación de un terreno en el Gad La Libertad, indicando que los otros gobiernos locales, brindan un mejor servicio en lo referente al área de terrenos, siendo un pésimo calificativo para esta entidad.

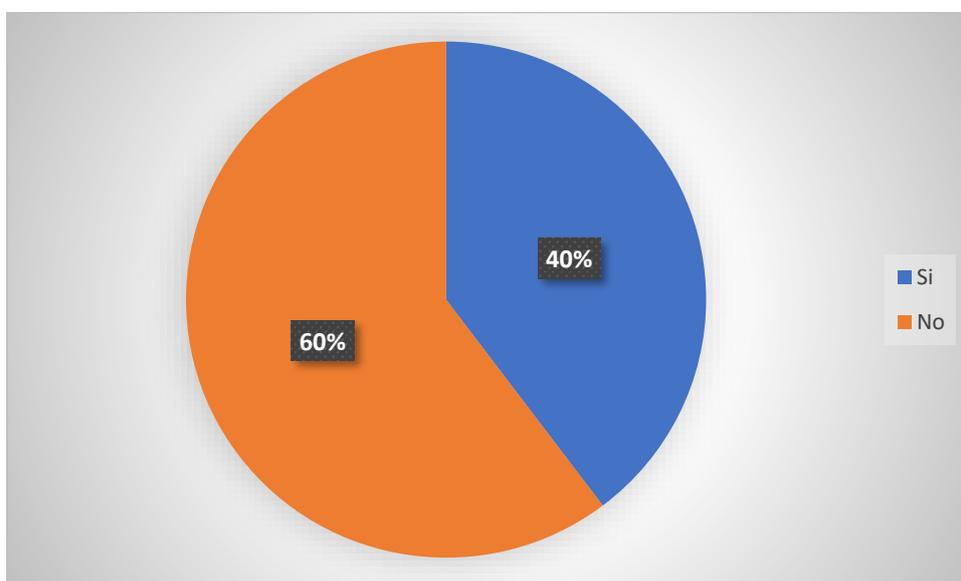
10. ¿Conoce usted las facilidades de pago, para la compra de terrenos municipales?

Tabla 3.21: Facilidades de pago

Descripción	Frecuencia	%
Si	81	40%
No	123	60%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.21: Facilidades de pago



Elaborado por: El autor

Comentario 21

El mal manejo de los canales de comunicación, redes sociales, medios impresos o radiales, causa una desinformación en los usuarios, pues no llegan a conocer las facilidades que otorga la entidad a la hora de adquirir un terreno, siendo varias las posibilidades que tiene la ciudadanía para hacerse con un terreno en el cantón.

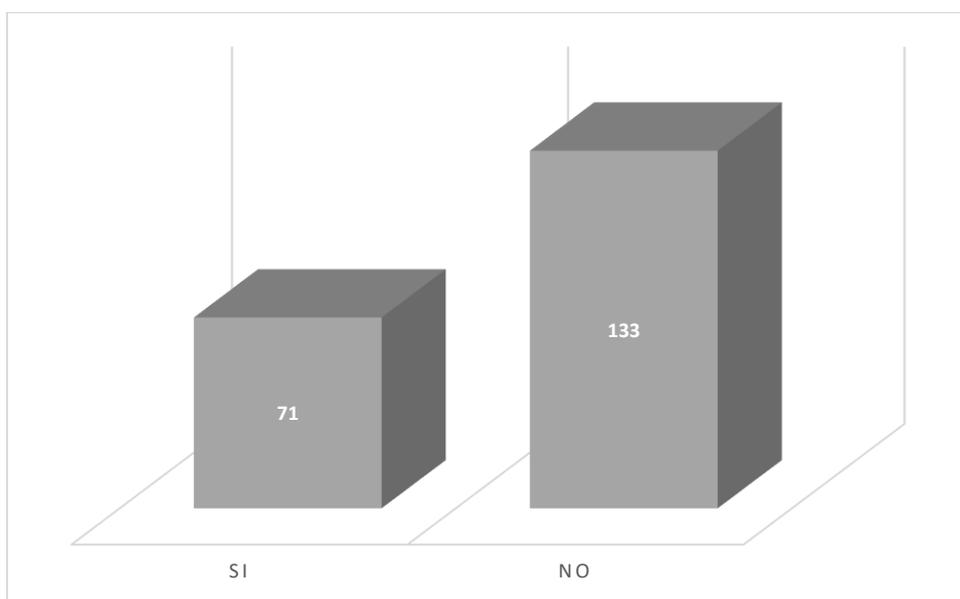
11. ¿Considera usted que se deben llevar a cabo cambios para mejorar los procesos en el departamento de terrenos?

Tabla 3.22: Realizar cambios

Descripción	Frecuencia	%
Si	71	35%
No	133	65%
Total	204	100%

Elaborado por: El autor

Figura 3.22: Realizar cambios



Elaborado por: El autor

Comentario 22

El 65% considera como la decisión más acertada el efectuar cambios en el área de terrenos, debido a que es primordial y fundamental que se tomen los correctivos necesarios a fin de que la ciudadanía pueda recibir un mejor servicio y por ende cambiar la imagen no solo del departamento, sino además de la actual administración, que tanta falta le hace, sobre todo a la ciudadanía como tal.

3.2 Conclusiones de las encuestas

Una vez culminadas las encuestas, se pudo recopilar información considerada como fundamental para tener una idea más clara y concreta, sobre lo que desean los usuarios que brinde este departamento, de esta manera poder establecer estrategias que ayuden a mejorar el servicio, que doten al personal de los conocimientos necesarios para resolver las diferentes inquietudes de la ciudadanía en general, estableciendo un esquema que se debe de seguir a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios.

A continuación, se detallan los principales comentarios de las encuestas:

- El mal manejo de los canales de comunicación, redes sociales, medios impresos o radiales, causa una desinformación en los usuarios, pues no llegan a conocer las facilidades que otorga la entidad a la hora de adquirir un terreno, siendo varias las posibilidades que tiene la ciudadanía para hacerse con un terreno en el cantón.
- No existe una guía en donde se detallen los requisitos que debe poseer un trámite completo para la obtención de un terreno o para su compra-venta, por lo que el usuario si acude a un departamento le indican cierta información, mientras si acude a otro departamento le solicitan otra, por lo que existe una desinformación del personal hacia los usuarios, causando un mal estar y pérdida de tiempo al ciudadano.
- El sentir ciudadano es que no existe ningún tipo de control interno en el departamento de terrenos, que regulen las actividades y procesos que en ella se realizan, el personal es libre de efectuar sus actividades de la manera en que mejor les plazca, sin limitaciones o algún tipo de reglamentos que condicione su accionar, por ende, abusan del ciudadano.
- Actualmente los procesos no se los realiza como deben de ser, pues existe un mal estar general de los usuarios, al no recibir respuestas

positivas sobre sus trámites, al ver que sus procesos se encuentran estancados sin respuesta alguna, o en ciertos casos que su documentación se haya traspapelado, volviendo a presentar la documentación, ocasionando pérdidas de tiempo y recurso al ciudadano, que lo que desea es ver como su expediente es debidamente atendido.

- Con un rotundo 80% se considera como necesario el realizar cambios en esta importante área de la institución, el contar con personal capacitado, que se realice un control de los expedientes que se tramitan, los tiempos de respuesta, son alguna de las mejoras que se deben de realizar para que este departamento pueda mejorar su desempeño y funcionalidad en la entidad.

- Un gran problema que afecta al departamento de terrenos, es que no reciben capacitaciones para el desempeño de sus funciones, si existe personal administrativo que recién ingresan a laborar, es personal con desconocimientos totales del área, por lo que el aprender y llevar el ritmo de otros compañeros de trabajo, toma mucho tiempo, inclusive personal que cuenta con años de experiencia no han recibido capacitaciones, por lo que su conocimiento es escaso o nulo.

3.3 Entrevista

Además de la encuesta, se efectuó una entrevista al jefe del departamento de Terrenos, con la finalidad de conocer cuál es su punto de vista de la situación actual por la que atraviesa el departamento, así como las ideas y sugerencias que tiene acerca de los correctivos que se puedan tomar para su mejora.

El entrevistado indico de suma importancia capacitar al personal, debido a que puede observar que existen vacíos en desconocimiento sobre el funcionamiento del área, hay compañeros que desconocen como es el trámite a seguir, cuáles son las indicaciones que dictamina la ordenanza, que pasos

debe realizar el usuario, además de otros temas que involucran el proceso de manera directa.

El jefe departamental considera que la gestión que realiza la administración actual es buena, debido a que se preocupa por la ciudadanía, si bien es cierto reciben quejas de los usuarios, pero son problemas que se deben de buscar solución a fin de ser eficientes y eficaces en su funcionamiento.

La gestión que realiza en cuanto a los recursos que maneja el departamento, no es la deseada, ya que en la actualidad se depende mucho de las asignaciones mensuales que envía el Estado, el cual no está atravesando un buen momento en lo referente a la parte económica, por lo que los retrasos son constantes con las asignaciones y por ende la ejecución presupuestaria del área no es óptima.

El entrevistado considera como necesario realizar cambios dentro del área a fin de ir recuperando la credibilidad con los usuarios, que es un reclamo a diario con quejas por mala atención, por retrasos en la entrega de documentación y un sinnúmero de anomalías que se presentan en el diario vivir del departamento de Terrenos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN

4.1 Plan de acción

4.1.1 Diagnóstico de la situación actual de la entidad

El GAD. Municipal del cantón La Libertad se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, el cual se encuentra conectado por una red vial que lo conecta con los otros 2 cantones que conforman la provincia, siendo estos Santa Elena y Salinas. La Libertad es una ciudad que al igual que las ciudades vecinas cuenta con playas, restaurantes que fomentan el consumo de la gastronomía local, siendo considerada como la capital económica de la provincia.

Esta institución tiene como principal actividad, servir a la ciudadanía de su cantón, con la construcción de obras que enaltezcan y embellezcan sus calles, avenidas, dotar a los ciudadanos de servicios básicos, además de alcantarillado sanitario, contando con dependencias externas que ayuden a que sus habitantes puedan establecer negocios que les permitan contar con ingresos para solventar sus hogares, tener una red de mercados que brinde facilidades y comodidades a los ciudadanos a la hora de realizar las compras del hogar a precios módicos y accesibles al bolsillo peninsular.

Actualmente la situación en la institución no es la ideal, debido a que existen muchas quejas referentes a su funcionamiento, sobre todo en el departamento de terrenos que es donde mayor cantidad de usuarios manifiestan que no ven una funcionabilidad eficiente, existiendo casos que tienen muchos años sin haber podido ser atendidos, inclusive ciertos expedientes de usuarios han sido trasapelados, ocasionando que los usuarios desistan del trámite que están llevando a cabo, debido a que pueden apreciar que existe complicidad del personal administrativo por no brindar una solución real al usuario, existiendo

en ocasiones intereses creados que no les permiten querer ofrecer un mejor servicio.

La actual administración debe tomar cartas al asunto y no esperar que el problema se escape de las manos, ocasionando que su solución conlleve una mayor cantidad de tiempo y recurso para poder encontrar una solución coherente, real y efectiva que ayude a que la gestión administrativa de esa área sea funcional.

Figura 4.1: GAD La Libertad



Fuente: Página web NC

4.1.2 Justificación

La presente investigación se justifica debido a la urgencia que existe por buscarle una solución a la gestión administrativa, que se viene realizando a lo largo de varios años en el departamento de terrenos del GAD La Libertad, el cual en todo este tiempo no presenta mejora alguna, por lo que su situación es comprometedora, sobre todo por el pésimo servicio que ofrecen a la ciudadanía, los tiempos de espera por la resolución de un trámite son irracionales, la carencia de control por parte del personal administrativo referente al punto de los mal llamados tramitadores es casi nula. Con estos antecedentes se considera imprescindible, efectuar mejoras y cambios en esta

área, con la finalidad de poder cambiar la imagen no solo del departamento, sino de la institución en general, pues existe un rechazo de la ciudadanía hacia la gestión que la actual administración viene realizando, entre sus motivos se encuentra el mal servicio que ofrece este departamento a sus usuarios, por lo que un cambio radical, conlleva a que la perspectiva ciudadana tienda a cambiar, faltando aun 3 años de administración.

4.1.3 Entrevista al jefe de terrenos

La entrevista realizada al jefe departamental de esta área se detalla en el capítulo III, de esta investigación y su cuestionario se puede apreciar en el anexo 6, donde se obtuvo información de suma importancia al conocer cuál es el punto de vista que tiene el profesional a cargo de esta área, sus ideas de cómo se podría sacar adelante, además de cuáles han sido las experiencias que ha podido palpar durante el tiempo que tiene a cargo de esta dependencia municipal. Pudiendo destacar los siguientes puntos:

- Personal sin conocimientos necesarios para desenvolverse en el departamento de terrenos.
- No existe un reglamento interno que indique lo que debe o no realizar el trabajador.
- No existe un sistema que les permita ir registrando y controlando de manera digital, los tramites que en el departamento se efectúen.
- Existe una ausencia total hacia los usuarios e internamente de cuáles son los pasos que deben de seguirse para poder realizar el trámite de arriendo y compra de terrenos.

4.2 Propuesta de capacitaciones al personal

4.2.1 Capacitaciones

Se entiende por capacitaciones al conjunto de actividades didácticas que se encuentran orientadas a incrementar las habilidades, aptitudes y

conocimientos, proporcionando al trabajador las habilidades necesarias que lo hagan más apto y diestro en el desempeño de sus funciones.

El contar con personal capacitado es fundamental en toda institución, pues el conocimiento es sinónimo de saber, la atención al cliente en la actualidad deja mucho que desear, no solo en la institución, sino a nivel general, muchos usuarios, clientes de diferentes entidades u organizaciones se quejan constantemente de la mala atención recibida, es por esto que capacitar al personal no es solo una inversión, sino es una manera de poder en el corto plazo captar clientes, debido a la empatía, predisposición e inclusive confianza que puede generar y transmitir una persona que brinda una buena atención hacia los demás.

El GAD La Libertad debe invertir en una campaña de capacitación para el departamento de terrenos, que es donde presenta mayores problemas, pero no solo en esta área, sino es indispensable que todo el personal reciba capacitaciones, en temas acordes a las funciones que desempeñan, actualizaciones constantes que permita al personal contar con los conocimientos necesarios para brindar soluciones efectivas a los usuarios, demostrando eficiencia y eficacia en su accionar.

Para ello se plantean realizar capacitaciones en los siguientes temas:

Tabla 4.1: Capacitaciones al personal

No	Descripción	Cantidad	Duración
1	Atención al cliente	Dos veces al año	2 días
2	Ordenanzas actuales de terrenos	Dos veces al año	2 días
3	Cálculos actuales de alcabalas y plusvalías	Dos veces al año	1 día
4	Reglamentos de control interno	Dos veces al año	2 días
5	Normas de comportamiento	Dos veces al año	2 días

6	Trabajo en equipo	Dos veces al año	2 días
7	Motivación laboral	Dos veces al año	2 días
8	Funciones del personal del área de terrenos, registrador de la propiedad y catastro	Dos veces al año	3 días
9	Como evitar la corrupción en los puestos de trabajo	Dos veces al año	2 días

Elaborado por: El autor

Este plan de capacitaciones es recomendable que se efectúe 2 veces al año, contando de esta manera con trabajadores que conozcan las últimas actualizaciones, de ley o reglamentos referentes al área involucrada y temas de conocimiento general, que permitirán brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Con todos los temas involucrados el trabajador estará más apto y capaz de poder brindar soluciones asertivas, acertadas y ser eficiente en su puesto de trabajo.

4.3 Reglamento interno

Para que el departamento de terrenos y personal administrativo de toda la institución cuenten con normativas y lineamientos a seguir, se establece un reglamento interno que le corresponde al área de talento humano de la entidad, el hacerlo cumplir. De esta manera puedan contar con un personal que se encuentre regido bajo los lineamientos internos de la organización.

4.3.1 Obligaciones del trabajador

Se establecen las siguientes obligaciones:

- Mantener una estricta disciplina en el trabajo.
- Defender los intereses del GAD La Libertad, evitando daños y perjuicios en la entidad.

- El personal que sea separado de sus labores por incumplimiento de sus funciones, deberá devolver al área de talento humano, todos los útiles, enseres, materiales e implementos, que se hubieren entregado para el cumplimiento de sus funciones.
- Respetar a sus superiores y guardar la más completa armonía con los compañeros de trabajo, no provocar riñas ni escándalos en sus puestos de trabajo, además de no desatender sus actividades o dedicarse a jugar, realizando funciones ajenas a las encomendadas por sus superiores.
- Dar aviso dentro de las 24 horas al funcionario que le corresponde sobre la ausencia de un servidor. En caso de hacerlo por alguna enfermedad, el personal está obligado durante el mismo lapso de tiempo, comunicar al jefe/a de Talento humano, quien podrá justificar su falta, mediante previa comprobación o a través de certificados médicos otorgados por el IESS o Ministerio de Salud Pública.
- Llegar sin atraso a sus labores.
- Uso adecuado del uniforme, herramientas, así como también de los demás implementos utilizados, en base al tipo de labores que efectúen en su área de trabajo.
- Comunicar a los superiores por cualquier medio, cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes de la institución, aun en aquellos que no se encuentren bajo su custodia directa.
- Responder pecuniaria y personalmente las pérdidas de herramientas, equipos, materiales, etc., bajo su responsabilidad por incumplimiento de sus obligaciones.
- Cumplir con las ordenes e instrucciones emitidas por los jefes inmediatos superiores con eficiencia y responsabilidad.
- Atender al público con diligencia, oportunidad y cortesía.

4.3.2 Prohibiciones del trabajador

- Realizar tareas extrañas a las asignadas.
- Prohíbese efectuar rifas, sorteos, solicitar colectas, etc., con fines ajenos al de la institución.

- Ausentarse del trabajo sin permiso.
- Registrar la asistencia de otros trabajadores.
- Ingerir bebidas alcohólicas en horas de trabajo.
- Presentarse a laborar en estado etílico, ser adicto a estupefacientes.
- Hacer cualquier clase de publicidad proselitista durante las horas de trabajo.
- Promover escándalos en el lugar de trabajo o cualquier otro acto público, reñido a la moral y buenas costumbres.
- Portar cualquier clase de arma durante las horas de trabajo a excepción del personal que tiene la autorización para hacerlo, guardianía privada.
- No sujetarse a la fecha señalada para que el trabajador haga uso de sus vacaciones.
- Delegar a cualquier otra persona sin previa autorización el trabajo que le ha sido encomendado.
- Negarse a trabajar en las horas que le han sido asignadas.
- Participar en juegos de azar en las horas de trabajo.
- Poner escritos insultantes o dibujos obscenos en las paredes de la institución.
- No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas, de prevención y seguridad impartidas por la máxima autoridad, o negarse a utilizar las medidas de prevención que le fueron asignadas.
- Hacer uso de palabras indecorosas al dirigirse a sus superiores y compañeros de trabajo.
- Dormir durante las horas de trabajo.
- Propagar rumores falsos que vengán en desprestigio de la entidad, representantes de ella o sus superiores.

4.3.3 Normas de higiene

- Uso de mascarillas cuando presentan algún tipo de enfermedad de tipo viral.
- Lavarse frecuentemente las manos.
- Utilizar el botiquín de primeros auxilios en caso de accidentes leves.

- Prohibido fumar en las áreas de trabajo.
- Respetar la señalética exterior e interior en las instalaciones.
- Prohibido ingresar a áreas restringidas sin previa autorización.
- Utilizar el alcohol en los puestos de trabajo, así como al ingreso y salida de la institución.
- Prohibido ingerir alimentos y bebidas dentro de las oficinas, solo en las áreas destinadas para aquello de ser el caso.

4.3.4 Días de asueto

- Carnaval.
- Semana santa.
- 1 de mayo, día del trabajador.
- Batalla del Pichincha, 24 de mayo.
- Primer grito de la independencia, 10 de agosto.
- 9 de octubre, independencia de Guayaquil.
- y 3 de noviembre, día de los difuntos.
- 24 de diciembre a partir del mediodía, 25 que es navidad.
- 31 de diciembre a partir del mediodía, 1 de enero.

4.3.5 Para el área de Talento Humano

- Brindar a través de sus actividades competitividad a la institución.
- Tomar las mejores opciones para la toma de decisiones.
- Compromiso para alcanzar los objetivos de su puesto y área de trabajo.
- Mantener una buena comunicación con los compañeros de trabajo y jefe.
- Ser un ejemplo en la puntualidad y asistencia diaria.
- Desarrollar un ambiente de trabajo agradable para todo el personal del Gad La Libertad.
- Cumplir con normas y procedimientos, políticas establecidas por el Gad La Libertad.

4.3.6 Permisos que no tienen ningún tipo de descuentos

- Permiso de maternidad/paternidad por nacimiento del bebe.

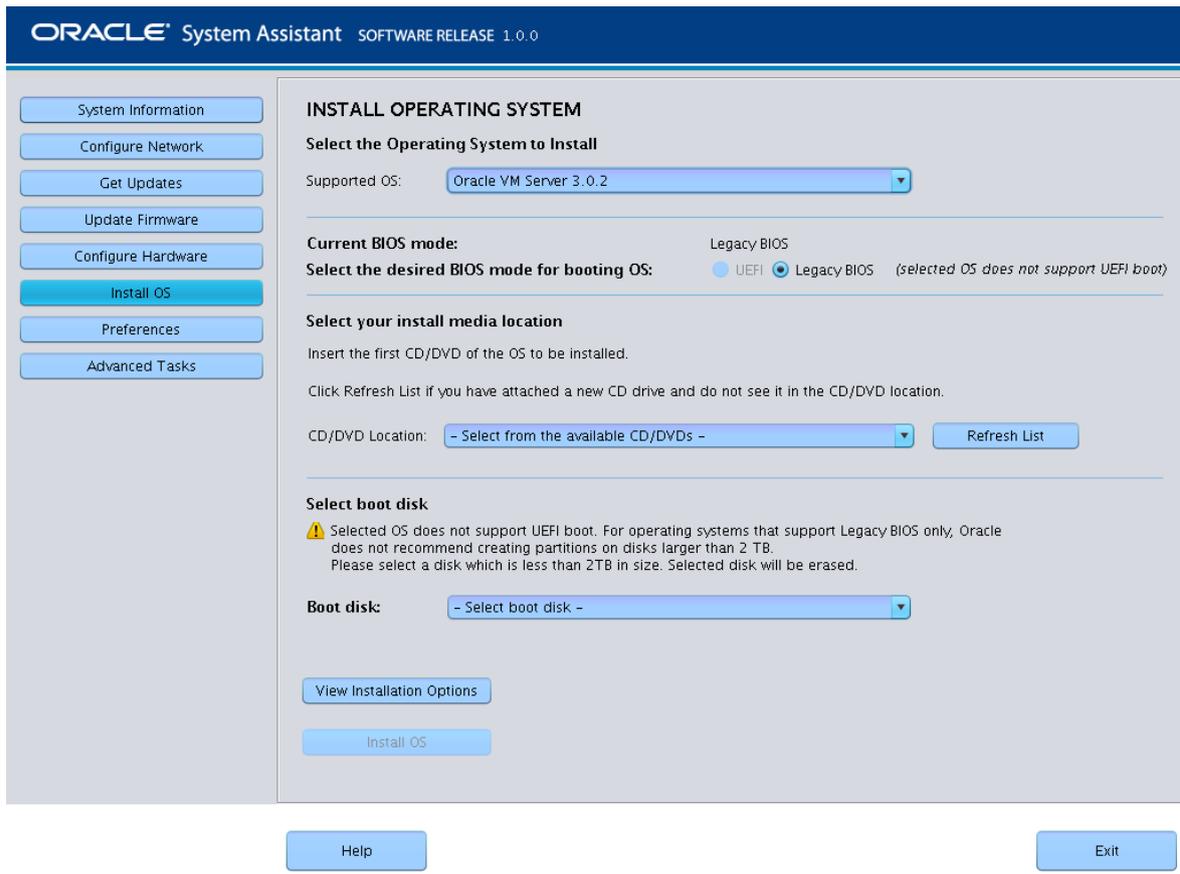
- Por matrimonio se le otorgara 5 días de permiso, presentando constancia de haber contraído nupcias.
- Fallecimiento de un familiar (Padre, madre, esposa e hijos) se le otorgaran 3 días de permiso.

4.4 Sistema de gestión eficiente

Con la finalidad de implementar mejoras en la institución y por ende en el funcionamiento y operatividad de cada una de las áreas, la administración actual considero que el departamento de Sistemas de la institución brinde un soporte al área de Terrenos, para que automaticen los procesos, vayan registrando el ingreso de la documentación, con el tiempo destinado que se le otorgue a cada usuario, teniendo un plazo máximo de 20 días para la contestación de un expediente, además de la obligación de ir guiando al usuario sobre cuáles son los pasos que debe seguir, el tiempo aproximado que demora en realizar dicho paso, así como los días en los que debe regresar a las oficinas administrativas por una respuesta de su trámite.

Además de todo esto, ahora el departamento cuenta con el sistema Oracle, lo que representa una mejora sustancial y de suma importancia en su accionar, pues el personal administrativo puede consultar en el sistema con los nombres de los usuarios, el estado en el que se encuentra un determinado predio, contando a su vez, con imágenes actualizadas del lugar donde se encuentra ubicado el terreno que el usuario solicita, así como las coordenadas exactas y puntos de referencia cercanos para poder dar con su ubicación, linderos, área de limitación, gracias a las opciones que han sido habilitadas en el sistema para este departamento, los cambios en su funcionamiento serán de mucha notoriedad para los usuarios, quienes al final serán los principales beneficiados y los que juzgaran si los cambios han sido los acertados.

Figura 4.2: Sistema Oracle



Fuente: Adaptación Web

4.5 Participación ciudadana

Para este punto se plantea crear para los usuarios un buzón de sugerencias en donde puedan poner sus quejas, sugerencias, que tengan referente a la atención y servicio que han recibido por parte del departamento de Terrenos, este buzón será revisado por el jefe departamental, quien junto al área de talento humano serán los indicados de poder tomar una sanción hacia el personal de llegar a ser el caso, las cuales se basaran en los reglamentos que tiene la institución, siendo desde un llamado de atención de manera verbal, escrita e incluso económica.

A más del buzón de sugerencias, otra medida que se va implementar son aparatos electrónicos que van a permitir a los usuarios calificar y evaluar la atención recibida en el momento, esto es una manera de poder ir evaluando al

personal administrativo que labora en el área y siendo el mejor evaluador que los mismos usuarios, quienes durante mucho tiempo se han quejado del servicio que reciben por parte de esta área, ahora serán ellos quienes puedan calificar de manera positiva o negativa la atención recibida.

Todas estas medidas se consideran necesarias con la finalidad de ir descongestionando esta área, teniendo como fin, erradicar la corrupción existente con los tramitadores que en muchos casos se ha mencionado que el mismo personal forma parte de esta manera de extorsionar a los usuarios, por lo que es prioridad para la entidad, erradicar este problema, tomando medidas que van a ir mitigando esta falta de compromiso del personal, dando la oportunidad del cambio, quienes llegasen a negarse o ser descubiertos que aun con los cambios y mejoras implementadas, continuasen en dichos pasos, serán separados de la institución.

Figura 4.3: Calificadores de personal



Fuente: Adaptación Web

4.6 Pasos que deben de implementarse

Una vez revisado como son los procesos en el área de terrenos, se plantean los procedimientos de como serían los pasos que el personal administrativo debe ejecutar para cada uno de los procesos que se realizan como son arriendo y compra de terrenos, los cuales se detallan a continuación:

ARRIENDO

- 1.- Presentar solicitud ante el alcalde o alcaldesa.
- 2.- Se remitirá a la Jefatura de Terrenos.
- 3.- La Jefatura de Terrenos solicitará los informes Técnicos Ambientales y de Riesgo:
 - 3.1.1 De ser factible continuará con el proceso de arrendamiento, y pasará al numeral 4.
 - 3.1.2 De no ser factible, la Secretaría General notificará al solicitante que no es procedente.
- 4.- Informe del jefe de Catastro.
- 5.- Informe del director de Planificación y Desarrollo Estratégico.
- 6.- Informe del jefe de Rentas.
- 7.- Informe de Asesoría Jurídica.
- 8.- Informe de la Comisión de Terrenos.
- 9.- Se remite el expediente con los informes al alcalde.

10.- El alcalde a través del orden del día pone a conocimiento del Concejo Cantonal, quien aceptará o negará la propuesta de arrendamiento.

11.- Secretaría General elabora la Resolución de Concejo Cantonal, que la suscribirán el alcalde y el secretario general.

12.- Se remite la Resolución junto con el expediente al Departamento de Terrenos.

13.- Se entrega una copia de la resolución al usuario.

14.- El Departamento de Terrenos remite el expediente a la Jefatura de Rentas para la emisión de los títulos de créditos que deberán ser cancelados.

15.- Con la cancelación de los títulos de crédito, se remite a la Jefatura de Terrenos para la suscripción del contrato de arrendamiento.

16.- En un evento masivo se procede a la firma del contrato de arrendamiento entre el alcalde, el usuario y el Procurador Síndico (previamente se ha recogido la firma del Procurador Síndico).

COMPRA

1.- Presentar solicitud ante el alcalde o alcaldesa.

2.- Se remitirá a la Jefatura de Terrenos.

3.- La Jefatura de Terrenos solicitará los informes Técnicos Ambientales y de Riesgo:

3.1.1 De ser factible continuará con el proceso de compra, y pasará al numeral 4.

3.1.2 De no ser factible, la Secretaría General notificará al solicitante que no es procedente.

- 4.- Informe del jefe de Catastro.
- 5.- Informe del director de Planificación y Desarrollo Estratégico.
- 6.- Informe del jefe de Rentas.
- 7.- Informe de Asesoría Jurídica.
- 8.- Informe de la Comisión de Terrenos.
- 9.- Se remite el expediente con los informes al alcalde.
- 10.- El alcalde a través del orden del día pone a conocimiento del Concejo Cantonal, quien aceptará o negará la propuesta de arrendamiento.
- 11.- Secretaría General elabora la Resolución de Concejo Cantonal, que la suscribirán el alcalde y el secretario general.
- 12.- Se remite la Resolución junto con el expediente al Departamento de Asesoría Jurídica.
- 13.- Se entrega una copia de la resolución al usuario.
- 14.- El usuario se dirige al Departamento de Asesoría Jurídica, los que, una vez constatado el pago de la compra del terreno, procede a elaborar la minuta que será elevada a escritura pública de compraventa.
- 15.- La escritura de compraventa deberá ser registrada y catastrada, para cuyo efecto el beneficiario se encargará de ese procedimiento en el Registro de la Propiedad y Jefatura de Catastro respectivamente.

16.- En el caso de acceder a la compraventa de un solar por amortización, una vez cumplido el numeral 13 el usuario deberá acercarse a la ventanilla de Rentas e informar que desea acceder a la compraventa por amortización.

17.- Luego se dirige a la Ventanilla de Tesorería Municipal-Recaudaciones para proceder a suscribir el convenio de pago.

18.- La Tesorería Municipal remitirá una copia del convenio de pago al Departamento de Asesoría Jurídica.

19.- El departamento de Asesoría Jurídica, procederá a realizar la minuta que será elevada a escritura de compraventa por amortización.

20.- La escritura de compraventa por amortización deberá se registrada y catastrada, para cuyo efecto el beneficiario se encargará de ese procedimiento en el Registro de la Propiedad y Jefatura de Catastro respectivamente.

21.- Una vez cancelado el convenio de pago por la compraventa por amortización, el usuario deberá acercarse al Departamento de Asesoría Jurídica, en el que revisarán que estén canceladas completamente las cuotas.

22.- El departamento jurídico elaborará la minuta de levantamiento de hipoteca del solar, la que deberá ser elevada a escritura pública.

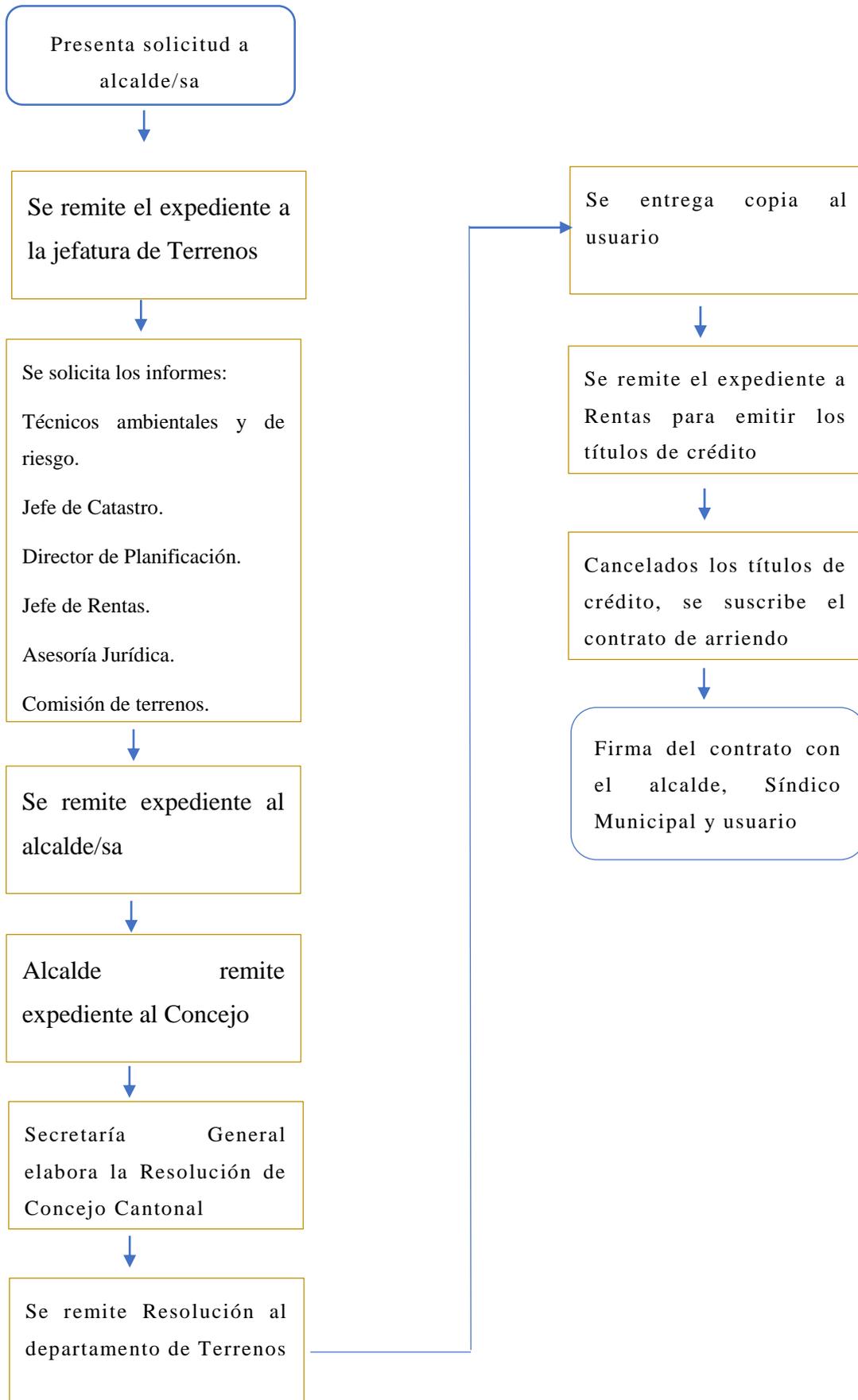
23.- La escritura de levantamiento de hipoteca deberá se registrada y catastrada, para cuyo efecto el beneficiario se encargará de ese procedimiento en el Registro de la Propiedad y Jefatura de Catastro respectivamente.

4.7 Flujograma de procesos

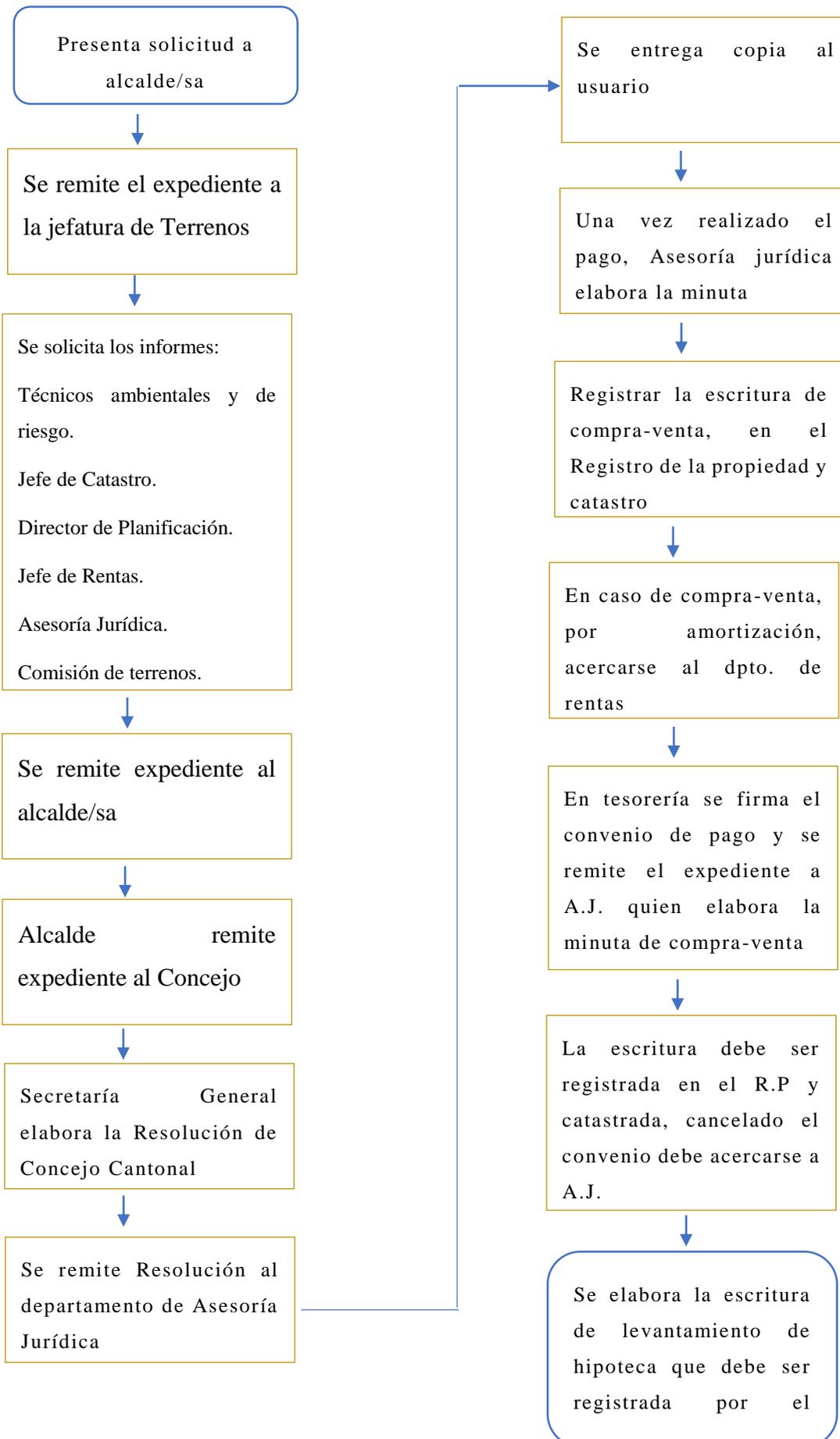
A continuación, se detallan tanto el flujo para el proceso de arriendo como para la compra de terrenos.

Metodología

PROCESO DE ARRIENDO



PROCESO DE COMPRA



4.8 Revisión de Ordenanzas

El tema de las ordenanzas es un punto importante el cuál no puede tomarse a la ligera, debido a que es el Concejo Municipal, quienes son los encargados de su revisión y por ende aprobación de la misma, el jefe departamental en conjunto con las áreas involucradas en el proceso del arriendo, compra, venta y demás trámites que se realicen en el área de terrenos, procederán a realizar una revisión de la Ordenanza actual que se encuentra vigente, de llegar a ser el caso, realizarán una propuesta con cambios que sean de suma importancia para el área, siendo el Concejo el que se encargará de ser el caso de la revisión y aprobación de dicha propuesta.

Caso contrario son los jefes departamentales de las áreas involucradas en los procesos, quienes son los encargados en conjunto con el personal administrativo de respetar y hacer cumplir los tiempos, parámetros, reglamentos, sanciones de llegar haberlas que se encuentren estipuladas en la Ordenanza que se encuentre vigente para el área de Terrenos.

4.9 Evaluación de impacto

Todo cambio conlleva resistencia y por ende un tiempo en el cual el personal se vaya adaptando a las mejoras implementadas, y después del tiempo de adaptación es donde se empiezan a ver los resultados. El resultado que más anhela recibir la administración, es la reducción de las quejas ciudadanas, son estas quejas quienes deterioran la imagen de la gestión que se realiza, siendo la misma ciudadanía quien se encargue de felicitar y reconocer de ser el caso, los cambios y mejoras realizadas, siendo los habitantes del cantón los principales beneficiados con la mejora del servicio.

El jefe departamental se encargará de ir midiendo resultados al establecer metas de cumplimiento en un periodo de tiempo, tiempo que ha sido consensuado en conjunto con el personal que mantiene a su cargo, una vez culminado el tiempo establecido, en conjunto con el departamento de talento humano, se encargarán de evaluar los resultados, estableciendo premios al

esfuerzo por los objetivos alcanzados o reconocimientos al personal que realmente lo merezca.

Reconocimientos como empleados del mes, o condecoraciones al mejor empleado, son uno de los premios que pueden obtenerse gracias al esfuerzo realizado, siendo un ejemplo a seguir y que puede ser replicado hacia otros departamentos de la institución, con el objetivo de lograr una eficiencia institucional en cada una de las dependencias municipales.

Los resultados obtenidos en cuanto a mejoras en la tramitación con los usuarios y demás servicios, serán presentados mediante informes periódicos mensuales de su gestión del jefe de área hacia la máxima autoridad, quien ira reconociendo en algún acto público de llegar a ser el caso, la entrega de diferentes lotes de terreno, o adjudicación de terrenos a nuevos propietarios, señalando que los trámites que antes eran detenidos, en la actualidad ya son tramitados, existiendo una eficacia en el servicio brindado.

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se plantearon las siguientes conclusiones

- Se efectuó un diagnóstico de la institución, el cual permitió contar con una idea más concreta sobre las falencias que afectan sobre todo al área de terrenos, que es el tema de estudio de este trabajo, con lo cual se pudo establecer ideas, estrategias que sirvieron para poder elaborar una propuesta que brinde una solución real, a los problemas que por muchos años han venido afectando a esta área del GAD La Libertad.
- Los procesos no tenían ningún tipo de control en cuanto a las labores y actividades que se ejecutaban, por lo que fue de vital importancia establecer normativas internas a fin de establecer, obligaciones, prohibiciones al personal del GAD La Libertad, de esta manera puedan conocer que es lo que pueden o no realizar en sus puestos de trabajo y a que abstenerse, así como las consecuencias que puedan traer su no cumplimiento.
- Se elaboró el plan de acción, donde se estableció la implementación de capacitaciones para todo el personal de la entidad, sobre todo enfocados en las áreas involucradas en la compra-venta, arriendo de terrenos, que es donde radica uno de los mayores problemas de la institución, se estableció a su vez normativas de control para el personal involucrado, además de poder indicar un manual en el cual se indique cuáles son los pasos a seguir para poder llevar a cabo un proceso por compra o arriendo de un terreno, de esta manera se acortan los tiempos de espera al tener un conocimiento sobre las actividades a realizar.

RECOMENDACIONES

Se establecieron las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda llevar a cabo las encuestas, pues con ellas se pudieron recopilar datos e información considerada como clave, que sirvió de mucha ayuda para tener una idea clara y concisa sobre cuál es el objetivo que se deseaba cumplir con la propuesta, además de las posibles estrategias que se iban a plantear para dar una solución a los problemas que afectan al departamento de terrenos del GAD La Libertad.
- Se considera necesario el poder capacitar al personal de esta manera dotar a los trabajadores de los conocimientos necesarios a fin de desempeñar sus funciones una forma eficiente y eficaz, a su vez se considera indispensable establecer normativas, o reglamentos internos que limiten al personal en cuanto a lo que pueden o no realizar dentro de sus puestos de trabajo, evitando sanciones no solo verbales sino a su vez, escritas o en el peor de los casos que pongan en juego sus puestos de trabajo, además de económicas, afectando a su bolsillo. Con esto la entidad acentúa un precedente no solo en el ámbito laboral al establecer reglas, sino en el profesional al dotarlos de conocimientos, pues es la mejor inversión que un administrador puede efectuar, capacitar a su talento humano para mejorar su desempeño y atención al usuario.
- Es recomendable la implementación del plan de acción, ya que será de mucha ayuda para la institución, al establecer las mejoras que tanta falta le hacen al departamento de terrenos, buscando de esta manera cambiar la imagen que se tiene con la ciudadanía y con toda la colectividad. Además de que la gestión administrativa sea mucho más eficiente en su desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. *Alcaldía ciudadana*. (9 de febrero de 2021). Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/legalizacion-y-regularizacion-de-terrenos/#1607541644954-2c61bdbc-c119>
2. Briones, M. (2019). *La Gestion Administrativa*. Chile: The Hills.
3. Calva, D. A. (2020). Debido a la larga espera para que se atienda la inspeccion del terreno que se va adjudicar por parte el Municipio de Quinindé. *Dilemas Contemporáneos*, 1-10.
4. Carpio, J. (2018). *Proceso administrativo del municipio de Guayaquil respecto a los conflictos particulares en terrenos Municipales*. Guayaquil.
5. *Código Orgánico de Organización Territorial*. (2020). Quito: Registro oficial.
6. Condori, V. &. (2021). *El principio de especialidad y la adjudicación de predios en la ordenanza municipal N° 025-2008-MDM*. Perú: Ate-Perú.
7. *Constitución de la república del Ecuador*. (2008). Quito.
8. De la O, J. (2018). *Modelamiento de procesos de flujo de trabajo del departameento de catastro para la automatización y gestión de procesos del GAD del cantón Pedro Carbo*. Guayaquil.
9. Del Pozo , H. (2018). *Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, uso y gestión de suelo*. Quito: Asamblea Nacional Republica del Ecuador.
10. *Economipedia*. (4 de septiembre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
11. Esteves Montalvo, R. (2022). *Partición y adjudicación administrativa en zonas urbanas en la ciudad de Atuntaqui*. Obtenido de <https://n9.cl/s5ot0>.
12. Fayol. (2018). *Administracion Industrial y General*. Mexico: Mc Graw-Hill.
13. Gabin, M. (2017). *Administración Pública*. Madrid: Paraninfo.
14. *GAD La Libertad*. (9 de Enero de 2019). Obtenido de <http://www.lalibertad.gob.ec/municipio/clases/download/ley/descarga/3633.pdf>

15. Hellriegel, J. (2019). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: CENGAGE.
16. Hernandez, R. (2019). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
17. Luna, K. (2019). *Reingeniería organizacional a los procesos administrativos del departamento de Planificación del Gad Municipal de La Concordia*. La Concordia.
18. Medina, F. (Julio de 8 de 2020). *Reorganización a los trámites municipales referentes a la compra-venta de terrenos en el G.A.D. municipal del cantón Mocachi*. Quito: UTE.
19. Menoscal, L. (2018). *Mejora en los procesos municipales administrativos relacionados con el departamento de terrenos del Municipio del cantón Pedernales*. Pedernales.
20. Pacheco, A. (2020). *Propuesta de gestión por procesos aplicada a la dirección general de avalúos y catastros del GAD Municipal de Cuenca*. Cuenca.
21. Perez Porto, J. (16 de febrero de 2019). Obtenido de <https://definicion.de/regularizacion/>
22. Pérez, D. (2019). *Administración estratégica*. México: Alfaomega.
23. Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
24. Ramírez Garrido, & Calderón Moran. (2018). *Los procesos administrativos*. Cali: Las Gaviotas.
25. Zarate, D. (15 de Enero de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES	Mayo							Junio							Julio						
	DIA	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
	FECHA	20	21	22	23	24	25	26	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7
ASPECTOS PRELIMINARES		X																				
INTRODUCCIÓN			X																			
CUERPO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN				X																		
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO					X																	
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO						X																
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN								X														
CONCLUSIONES									X													
RECOMENDACIONES													X									
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS																	X					
ANEXOS																					X	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión administrativa influye en la regularización de terrenos municipales y en los procesos para el mejoramiento de la gestión municipal del cantón La Libertad?	Analizar el proceso de regularización de terrenos municipales, mediante el control interno ayudando a mejorar la gestión administrativa en el GAD del cantón La Libertad periodo 2022-2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el marco teórico determinando cuales son los conceptos y lineamientos que se ajustan al desarrollo de la presente investigación. • Efectuar un diagnóstico sobre cómo se encuentra la ejecución de los procesos, referentes a la adjudicación de terrenos municipales. • Comprobar que los procesos se efectúen de manera adecuada, optimizando tiempo y recurso en su ejecución, basados en las normativas, COOTAD y 	<p>Independiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Dependiente:</p> <p>Regularización de terrenos</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Población</p> <p>Muestra y tipo de muestreo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Métodos</p> <p>Técnicas e instrumentos</p>

		<p>ordenanzas municipales vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementar un plan de acción que permita de manera eficiente adjudicar la compra- venta y arrendamiento de solares municipales, a los usuarios que estén requiriendo de este trámite municipal		
--	--	---	--	--

Anexo 3: Encuesta aplicada a los funcionarios del departamento de terrenos del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Objetivo: Conocer las diferentes opiniones e inquietudes que tienen acerca del funcionamiento de este departamento.

1. ¿Conoce usted el proceso de planificación de adjudicación de terrenos municipales?

Sí _____ No _____

2. ¿Considera usted que el proceso actual que efectúa el departamento de terrenos, referente a la adjudicación de terrenos municipales es el adecuado?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

3. ¿Conoce usted si la adjudicación de terrenos municipales, se realizan a través de un manual de procesos?

Sí _____ No _____

4. ¿Conoce usted si existe un reglamento de control interno para la adjudicación de terrenos municipales?

Sí _____ No _____

5. ¿Cree usted que se está aplicando una adecuada gestión administrativa?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____

En desacuerdo _____ Indiferente _____

6. ¿Considera usted que la actual administración se preocupa por los problemas existentes en el departamento de terrenos?

Sí _____ No _____

7. ¿Cree usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para llevar a cabo sus funciones?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

8. ¿Está usted de acuerdo en que se lleven a cabo capacitaciones para el personal del departamento de terrenos?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

9. ¿Considera usted que la imagen que proyecta el departamento de terrenos a la ciudadanía, se encuentra totalmente desgastada?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

10. ¿Cree usted que las falencias que presenta el departamento de terrenos, afectan a la imagen de la actual administración?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____ En desacuerdo _____

11. ¿Considera usted que se deben llevar a cabo cambios para mejorar los procesos en el departamento de terrenos?

Sí _____ No _____

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4: Encuesta aplicada a los usuarios del departamento de terrenos del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Objetivo: Conocer las diferentes opiniones e inquietudes que tienen acerca de cómo se llevan a cabo los procesos administraciones y operatividad del departamento de terrenos.

1. ¿Cómo califica usted la atención recibida por el departamento de terrenos del GAD La Libertad?

Buena _____

Muy buena _____

Mala _____

2. ¿Considera usted que el personal de este departamento muestra empatía con los usuarios?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

3. ¿Cree usted que el personal se encuentra debidamente capacitado para brindar una adecuada atención al cliente?

Sí _____ No _____

4. ¿Los tiempos de espera para el trámite que realiza son los idóneos?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

5. ¿Cree usted que se está aplicando una adecuada gestión administrativa?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____
En desacuerdo _____ Indiferente _____

6. ¿Considera usted que la actual administración se preocupa por los problemas existentes en el departamento de terrenos?

Sí _____ No _____

7. ¿Considera usted que se da cumplimiento a las ordenanzas en el proceso de adjudicación de terrenos municipales?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

8. ¿Considera usted que los requisitos son claros y específicos para solicitar la adjudicación de terrenos municipales?

Totalmente de acuerdo _____

Parcialmente de acuerdo _____

En desacuerdo _____

9. ¿Cómo califica usted el proceso para la adjudicación de terrenos municipales?

Bueno _____

Muy bueno _____

Malo _____

10. ¿Conoce usted las facilidades de pago, para la compra de terrenos municipales?

Sí _____ No _____

11. ¿Considera usted que se deben llevar a cabo cambios para mejorar los procesos en el departamento de terrenos?

Sí _____ No _____

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 5: Entrevista realizada al jefe del departamento de terrenos del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Objetivo: Conocer la perspectiva que tiene el jefe departamental sobre el funcionamiento del área que tiene a su cargo

Cuestionario

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el departamento de Terrenos?
2. ¿Está usted de acuerdo con la atención que el personal del departamento le brinda al usuario?
3. ¿Es necesario disponer de un mayor presupuesto a fin de contar con los recursos necesarios para implementar mejoras en el área?
4. ¿Considera que la administración actual se encuentra realizando una buena gestión administrativa?
5. ¿Considera usted que el personal se encuentra debidamente capacitado?
6. ¿Cree usted necesario que se deba de realizar una actualización a la Ordenanza vigente, a fin de implementar ciertos correctivos en la misma, que ayuden a la optimización del área?
7. ¿Considera como viable automatizar los procesos a través de un sistema que ayude a que el flujo de la documentación, se procese de una manera más adecuada?
8. ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un buzón de sugerencias, donde los usuarios pueden indicar que es lo que desean que se mejore en el área?
9. ¿Considera necesario que se deben de realizar evaluaciones al personal a fin de evaluar su funcionabilidad?
10. ¿Cree usted que se deben de efectuar cambios a fin de mejorar la operatividad del departamento de terrenos?

Muchas gracias por su colaboración