

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE POSGRADOS PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DERECHO COHORTE 2021

---

**TEMA:** EL PRINCIPIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE GRAVÁMENES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE AMBATO.

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de Magister en Derecho mención Derecho Administrativo.

**Modalidad del Trabajo de Titulación:** Proyecto de Titulación con Componente de Investigación Aplicada y de Desarrollo.

**Autor:** Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez

**Director:** Abogado. Asdrúbal Granizo Haro, MSc.

Ambato - Ecuador

2024

## **A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por: el Dr. Jorge Francisco Abril Flores. Mgtr., delegado por el Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Abogado Juan Pablo Montero Solano Magister y Abogada Clara Elizabeth Soria Carpio Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *“El principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato”* elaborado y presentado por el Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez , para optar por el Título de cuarto nivel de Magíster en Derecho Mención Derecho Administrativo; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Dr. Jorge Francisco Abril Flores. Mgtr.*  
**Presidente (delegado) y Miembro del Tribunal**

-----  
*Abg. Juan Pablo Montero Solano. Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Abg. Clara Elizabeth Soria Carpio. Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “*El principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato*”, le corresponde exclusivamente al: Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez, Autor bajo la Dirección del Abogado Asdrúbal Granizo Haro, MSc, director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez*  
*C.C.:1805501028*  
**AUTOR**

-----  
*Abogado Asdrúbal Granizo Haro, MSc.*  
*C.C.:1712311065*  
**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez*  
*C.C.:1805501028*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xii
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Introducción.....	1
1.2. Justificación .....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Específicos.....	4
<b>CAPÍTULO II ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>5</b>
2.1. El principio de calidad y el registro de la propiedad en el Ecuador .....	5
2.2. Principio de calidad administrativa.....	6
2.2.1. Configuración normativa del principio de calidad .....	9
2.3. El principio de calidad en el GAD Ambato .....	14
2.4. La obtención del Certificado de gravamen en el GAD de Ambato .....	18
2.4.1. Procedimiento para la obtención del certificado de gravámenes en el Ecuador	20
2.4.2. Certificación de gravámenes en el derecho comparado .....	21
2.5. Normas ISO:9000 .....	23
2.5.1. Aplicabilidad de la Normas ISO 9000 en la gestión municipal .....	25
2.5.2. Aplicación de las Normas ISO 9001 en los GAD .....	26
2.6. Principio de calidad y los ODS.....	27

2.6.1. El ODS 17 y la norma ISO 9001 .....	28
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>30</b>
3.1. Ubicación .....	30
3.2. Equipos y materiales .....	30
3.3. Tipo de investigación.....	30
3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender .....	30
3.5. Población o muestra.....	30
3.6. Recolección de información .....	31
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico.....	31
3.8. Resultados alcanzados .....	32
3.9. Determinación de variables.....	33
3.9.1. Variables Independientes.....	33
3.9.2. Variables Dependientes .....	33
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Resultados .....	33
4.2. Discusión .....	39
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>44</b>
5.1. Conclusiones .....	44
5.2. Recomendaciones .....	44
5.3. Bibliografía .....	46
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados pregunta 1.....	33
Tabla 2. Resultados pregunta 2.....	34
Tabla 3. Resultados pregunta 3.....	36
Tabla 4. Resultados pregunta 4.....	37
Tabla 5. Resultados pregunta 5.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica pregunta 1.....	33
Figura 2. Representación gráfica pregunta 2.....	35
Figura 3. Representación gráfica pregunta 3.....	36
Figura 4. Representación gráfica pregunta 4.....	37
Figura 5. Representación gráfica pregunta 5.....	39



## **AGRADECIMIENTO**

*Me gustaría agradecer primero a Dios, gracias infinitas a mis padres, por su amor absoluto y el apoyo condicional de mi tía Nancy Jerez, que siempre me han brindado su sostén incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.*

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo investigativo le dedico principalmente a Dios, a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos. por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN DERECHO**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:**

EL PRINCIPIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE GRAVÁMENES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE AMBATO.

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** *Proyecto de Titulación con Componente de Investigación Aplicada y de Desarrollo*

**AUTOR:** *Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez*

**DIRECTOR:** *Abogado Asdrúbal Granizo Haro, MSc*

**FECHA:** *Veintisiete de marzo de dos mil veinte y cuatro*

**RESUMEN EJECUTIVO**

El principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato es un componente fundamental para garantizar la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos. A nivel general, el principio de calidad en las administraciones públicas comprende que dicha actividad administrativa cumpla con los estándares mínimos para su prestación, lo que comprende que deba ser eficiente, eficaz, y transparente, de modo que pueda satisfacer plenamente los derechos de la ciudadanía. A tales efectos, la emisión de certificados de gravámenes es una tarea esencial en la gestión gubernamental, ya que proporciona información clave para transacciones inmobiliarias y financieras, y la calidad en este proceso implica la entrega oportuna de certificados precisos y confiables. La investigación aborda aspectos como la accesibilidad, la puntualidad y la precisión de la emisión de estos certificados. También analiza la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio y busca identificar posibles áreas de mejora. La aplicación de principios de gestión de la calidad, como la mejora continua y la participación ciudadana, se consideran esenciales en este proceso. Destacando la importancia de mejorar la calidad de los servicios públicos para fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública, así como la necesidad de adoptar enfoques modernos de gestión para optimizar la emisión de certificados de gravámenes en la Municipalidad. Conforme a lo anterior, Se ha adoptado una metodología que, mediante el análisis documental y la encuesta a usuarios del registro en el Cantón, con un enfoque hermenéutico-jurídico, inductivo-deductivo y analítico-sintético, ha logrado determinar que, si bien el servicio de certificación de gravámenes del Registro de la Propiedad cumple con estándares mínimos de calidad, es necesario mejorar la accesibilidad y transparencia en el trámite para que el servicio resulte óptimo en su totalidad.

**Palabras clave:** ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CERTIFICADO DE GRAVÁMENES, DERECHO ADMINISTRATIVO, GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS, PRINCIPIO DE CALIDAD.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
GRADUATE CENTER  
MASTER OF LAW  
COHORT 2021**

**THEME:**

THE PRINCIPLE OF QUALITY IN THE ISSUANCE SERVICE OF LIEN CERTIFICATES IN THE PUBLIC ADMINISTRATION OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF AMBATO.

**DEGREE MODALITY:** *Degree Project with Applied Research and Development Component*

**AUTHOR:** *Abogado Túpac Edison Jerez Jiménez*

**DIRECTOR:** *Abogado Asdrúbal Granizo Haro, MSc*

**DATE:** *March twenty-seven, two thousand twenty-four*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The principle of quality in the service of issuance of lien certificates in the Public Administration of the Decentralized Autonomous Government of Ambato is a fundamental component to guarantee efficiency and citizen satisfaction. At a general level, the principle of quality in public administrations includes that said administrative activity meets the minimum standards for its provision, which includes that it must be efficient, effective, and transparent, so that it can fully satisfy the rights of citizens. . For these purposes, the issuance of lien certificates is an essential task in government management, since it provides key information for real estate and financial transactions, and quality in this process implies the timely delivery of accurate and reliable certificates. The research addresses aspects such as accessibility, timeliness and accuracy of the issuance of these certificates. It also analyzes citizens' perception of the quality of the service and seeks to identify possible areas for improvement. The application of quality management principles, such as continuous improvement and citizen participation, are considered essential in this process. Highlighting the importance of improving the quality of public services to strengthen citizens' trust in public administration, as well as the need to adopt modern management approaches to optimize the issuance of lien certificates in the Municipality. In accordance with the above, a methodology has been adopted that, through documentary analysis and a survey of users of the registry in the Canton, with a hermeneutic-legal, inductive-deductive and analytical-synthetic approach, has managed to determine that, although the The Property Registry's lien certification service meets minimum quality standards; it is necessary to improve accessibility and transparency in the process so that the service is optimal in its entirety.

**KEYWORDS:** PUBLIC ADMINISTRATION, CERTIFICATE OF LIENS, ADMINISTRATIVE LAW, DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENTS, QUALITY PRINCIPLE

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### **1.1.Introducción**

La Constitución del Ecuador, a partir de sus artículos 66.25, 215.1 y 227 establece como un principio del servicio público de calidad. La noción de calidad se establece en el primer capítulo del Código Orgánico Administrativo ecuatoriano (COA, 2017). En este punto, el Derecho Administrativo innova al transformar postulados derivados de la ciencia administrativa en principios jurídicos que enmarcan la gestión pública, además de crear y resignificar principios propios para ser actuados en la gestión pública y la justicia administrativa. Al mismo tiempo, enriquece la actuación de la administración pública (Barba, 2021).

En ese sentido, conviene destacar que es la Constitución de la República de Ecuador (2008), la que establece el desarrollo de la tecnología y las innovaciones para lograr el llamado "sumak kawsay" o buen vivir, como mecanismos para impulsar el gobierno electrónico en Ecuador (Encarnación et al., 2021). En cuanto a los GAD, como los municipios, deben llevar a cabo gradualmente la adopción de sistemas de gobierno y democracia digital, haciendo uso de las tecnologías disponibles, como parte de su compromiso con la mejora de los servicios públicos, según el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010), a partir de lo expuesto en su sección cuarta, referente al Gobierno y Democracia Digital.

Conforme a ello, las administraciones públicas, cuya razón de ser y finalidad es la búsqueda del bien común y, en consecuencia, la garantía de una vida plena y de la dignidad humana, no pueden, por tanto, apartarse de las concepciones de utopía social acordadas en las constituciones estatales, ni deben hacerlo sin apartarse también de su propia naturaleza y fines (García, 2011). De acuerdo con esto, en la gestión gubernamental actual, se valora la calidad con un enfoque en los derechos, al punto de que los criterios (relación con la ciudadanía, evaluación de las políticas públicas, niveles de satisfacción), para medir la calidad están estrechamente vinculados al respeto de estos derechos y a la amplitud de los servicios ofrecidos (Agencia de Evaluación y Calidad, 2009).

El tema central de la investigación se enfoca en el análisis del principio constitucional de calidad en la administración pública ecuatoriana, explorando cómo esta noción se establece en el Código Orgánico Administrativo (COA) de 2017 y su relación con el principio de calidad. Para ello, se llevó a cabo un estudio detallado de los contenidos del Código Orgánico Administrativo, la Constitución de 2008 y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) de 2010. Además, se recopilaron referencias y estudios previos relacionados con la calidad en la administración pública y el impacto de la tecnología en el gobierno electrónico con apoyo en encuestas realizadas a ciudadanos residentes del cantón. La metodología empleada en la investigación se basa en la aplicación de encuestas a los usuarios del sistema de emisión de certificados del Registro de la Propiedad del GAD de Ambato, lo cual será complementado con un análisis documental y normativo.

La estructura de trabajo se distribuye de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta una introducción que establece el contexto y la relevancia del tema. Luego, se aborda la noción de calidad en la administración pública ecuatoriana, centrándose en su definición en el COA y su aplicación en la gestión pública y la justicia administrativa. Posteriormente, se explora la relación entre la Constitución de 2008, el buen vivir y el gobierno electrónico. Se sigue con un análisis de la implementación progresiva de sistemas de gobierno y democracia digital en los gobiernos autónomos descentralizados según el COOTAD, así como una revisión precisa de las normas ISO relativas a los estándares de calidad en las organizaciones y su aplicabilidad en el GAD Municipal de Ambato. Finalmente, se analizan los resultados de las encuestas realizadas y se concluye la investigación y se exponen sus recomendaciones.

Las limitaciones de la investigación incluyen la posible falta de acceso a información completa y actualizada, lo que podría haber afectado la profundidad del análisis. La interpretación compleja de textos legales y constitucionales, susceptible de diferentes interpretaciones, también podría haber influido en la precisión de los hallazgos. Además, la dependencia de fuentes específicas podría haber excluido perspectivas alternativas o enfoques diferentes. Estas limitaciones resaltan la importancia de abordar cuidadosamente la disponibilidad y actualización de la información, así como la necesidad de considerar diversas interpretaciones y fuentes para garantizar la solidez y la objetividad de la investigación.

## **1.2. Justificación**

La administración pública está encargada de proveer de servicios eficientes y de calidad a la ciudadanía, en aras de satisfacer el interés general conforme a lo expuesto en la Constitución (2008) en su artículo 227, esto refiere al desarrollo de diferentes funciones que están comprendidas dentro de las atribuciones correspondientes a cada entidad político-administrativa de acuerdo con las competencias previstas en el texto constitucional ecuatoriano y demás normas que componen el ordenamiento jurídico. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato no es la excepción, ya que está encargado de la gestión pública de la urbe más importante de la provincia de Tungurahua, la segunda provincia de menor extensión territorial pero que resulta de gran importancia para la actividad económica y comercial del país (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2021).

De allí que resulte importante determinar si los servicios provistos por el GAD de la Municipalidad de Ambato a la ciudadanía, especialmente el referido al servicio administrativo de certificación de gravámenes de la Municipalidad, se apegue a los criterios y principios constitucionales relativos a la eficiencia administrativa, pero que, sobre todo que el mismo este se base en el principio calidad, es decir, que sean satisfechas de forma oportuna y efectiva las necesidades de la ciudadanía, como sujeto de derechos frente a la administración (Barba, 2021).

A partir de esta consideración, la Agencia de Evaluación y Calidad del Gobierno Español (2009) señala que el principio de calidad abarca aspectos fundamentales de la política estatal, que incluyen desde la realización efectiva de los derechos constitucionales (en este contexto, el derecho a la propiedad privada y la satisfacción de intereses a través de la Administración), la provisión de servicios respaldados por las autoridades gubernamentales, como la garantía de la autenticidad de documentos públicos, y el ejercicio de las competencias en materia de tributación y la recaudación de impuestos de manera eficaz, disponiendo para ello de mecanismos para que las personas puedan acceder de forma efectiva a este servicio y se emitan los respectivos instrumentos que avalen dichas actuaciones, es decir, que puedan pagar de forma oportuna la certificación de gravámenes emanados del Registro de Propiedad sin dilaciones, con apoyo de las tecnologías en el marco de la transformación digital para la gobernanza. De tal manera que, el servicio de certificación de gravámenes del Registro de

Propiedades, dada la importancia que esta función presta para el desarrollo socio-económico y urbanístico de la Municipalidad, debe asegurar que, en los trámites de esta dependencia, se aplique de manera efectiva dicho principio de calidad en el servicio prestado a la ciudadanía.

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. General**

- Determinar si se garantiza el principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato

#### **1.3.2. Específicos**

- Enfocar el principio de calidad y el procedimiento para obtener el certificado de gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato.
- Establecer una metodología para medir la satisfacción de los usuarios del servicio de certificación de Gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato.
- Determinar si se cumple con el principio de calidad en la emisión de los certificados de gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato.



## **CAPÍTULO II**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.El principio de calidad y el registro de la propiedad en el Ecuador**

Dentro del marco del sistema jurídico ecuatoriano, se establecen una serie de reglas que abarcan tanto el ámbito constitucional como el legal, y estas normativas definen la estructura del Estado. Bajo estas normas, Ecuador es reconocido como un estado basado en los principios de justicia y derecho, lo que implica que los poderes públicos que componen el estado deben operar en consonancia con estas directrices de origen constitucional y legal. Esto es válido tanto para las normas constitucionales como para las de rango legal, y es fundamental que los órganos y representantes del estado se rijan por estos preceptos.

En el mismo sentido, la Constitución (2008) otorga a los ciudadanos el derecho de acceder a bienes y servicios, tanto del sector público como del privado, con la garantía de calidad, eficacia, eficiencia y un trato adecuado. Además, se les asegura recibir información precisa y completa sobre los bienes y servicios. Las entidades gubernamentales, ya sea a nivel municipal o estatal, tienen limitaciones en cuanto a las responsabilidades y autoridades que pueden ejercer, las cuales están claramente definidas en la Constitución. Estas organizaciones están destinadas a servir a la sociedad en su conjunto y su desempeño se rige por principios fundamentales que incluyen la calidad, eficiencia, efectividad, jerarquía, coordinación, participación, desconcentración, planificación, transparencia, evaluación y descentralización.

En el contexto de sus competencias, el estado ecuatoriano lleva a cabo una serie de actividades que garantizan a los ciudadanos el acceso a servicios que en su mayoría son responsabilidad exclusiva del estado. En este sentido, la Constitución (2008) establece un sistema público de registro de la propiedad, en el cual tanto el poder ejecutivo como las municipalidades tienen competencias compartidas. Este sistema de registro se gestiona conjuntamente entre estas dos entidades, siendo responsabilidad de cada municipio organizar administrativamente el registro y coordinarlo con el catastro. La función ejecutiva, bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, establece las normativas para su operación a nivel nacional, conforme a lo previsto en los artículos 13 y 14 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (2010), respectivamente.

Por lo tanto, se infiere que la gestión del registro de la propiedad se lleva a cabo en una colaboración entre las municipalidades y la función ejecutiva, mediada por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Este enfoque permite que cada municipio estructure el registro en su área y lo coordine con el catastro correspondiente. Aquí, el Registrador de la Propiedad, un funcionario designado tras un proceso de selección definido por la ley, tiene autoridad y está obligado a operar dentro del marco legal y sus competencias.

Este papel del Registrador de la Propiedad puede asociarse con lo que, en la doctrina procesalista, según Gómez (2010), se conoce como administración pública del derecho privado. En esta perspectiva, se considera que el estado interviene en asuntos jurídicos entre particulares no para regularlos ni para juzgar su legitimidad, sino para participar activamente en la formación de relaciones jurídicas entre individuos. Esta intervención no se ajusta completamente a las funciones tradicionales del estado, pero se reconoce como una parte activa en la constitución de relaciones legales y situaciones especiales a favor de los solicitantes.

Por lo tanto, tomando en cuenta estas perspectivas, se puede concluir que las actividades llevadas a cabo por el Registro de la Propiedad forman parte de esta "administración pública del derecho privado". Esto se refiere a una actividad que, aunque no establece normas o resuelve controversias, define relaciones legales y está a cargo de entidades públicas, lo cual determina su carácter administrativo (Morell, 1999).

## **2.2.Principio de calidad administrativa**

Según Barba (2021), el principio de calidad administrativa en la administración pública se refiere a la obligación que tienen los órganos y entidades de la Administración de prestar servicios de calidad a los ciudadanos. La calidad administrativa implica la atención a los derechos de los ciudadanos y la satisfacción de sus necesidades, y se basa en la eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación ciudadana.

La calidad administrativa implica que los servicios públicos deben ser prestados de manera oportuna, eficiente, efectiva y con un alto grado de satisfacción para el ciudadano. Para ello, Blanco et al. (2006) señala que es necesario implementar políticas y estrategias que posibiliten la optimización de los procesos y procedimientos administrativos, el

fortalecimiento en la formación y adiestramiento del personal, la actualización de los sistemas de gestión, y la utilización de tecnologías de la información y comunicación, entre otras acciones necesarias.

En definitiva, el principio de calidad administrativa implica que los servicios públicos deben ser prestados de manera eficiente, eficaz, transparente y participativa, y que la Administración debe estar orientada al ciudadano y sus necesidades. Esto significa que la excelencia en la gestión es esencial para asegurar el adecuado desempeño de la Administración y la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos (Carrión & Reyes, 2022).

Según Barba (2021), el principio de calidad en el Derecho Administrativo va más allá de las ciencias administrativas, ya que no solo se enfoca en satisfacer las necesidades de los ciudadanos, sino también en garantizar que se haga de manera oportuna y adecuada. Este principio no solo se preocupa por los resultados materiales, sino también por las expectativas de las personas. Es importante buscar el bien común al cubrir las necesidades utilizando de manera objetiva y eficiente los recursos públicos. La eficacia no solo implica alcanzar objetivos, sino también cumplir con las competencias necesarias para lograr los fines públicos, mientras que la eficiencia no se limita a la optimización, sino que también facilita el ejercicio de los derechos ciudadanos (Prats, 1993).

Asimismo, señala Vicher (2012) que la calidad en la administración pública es un componente importante de las reformas neogerenciales, que se ha adoptado como herramienta de mejora en las organizaciones públicas y se basa en dos vertientes: la mejora de la percepción del ciudadano-cliente y el mejoramiento de los procesos internos mediante la gerencia de calidad. Los estándares internacionales de calidad, como ISO, han sido promovidos por agrupaciones privadas y empresarios de Europa y Estados Unidos, y han sido aplicados inicialmente en el sector privado.

Asimismo, con el tiempo, se han extendido a las organizaciones públicas y se han utilizado para mejorar la calidad de los servicios y procesos en la administración pública. A pesar de que han sido ampliamente difundidos y aplicados, aún queda mucho por explorar sobre su utilidad real y sus implicaciones en la administración pública. Por lo tanto, es necesario seguir profundizando en esta temática para ampliar el conocimiento sobre los efectos y alcances de las iniciativas de calidad en la administración pública.

En el contexto de la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, el enfoque hacia la calidad en la prestación de servicios de emisión de certificados de gravámenes se erige como un principio fundamental. El propósito principal de las directrices enfocadas en la excelencia en el sector público es potenciar la optimización, el rendimiento y la transparencia de los servicios proporcionados, con el objetivo de atender de manera más eficaz las demandas y perspectivas de los habitantes, cumpliendo así con mayor efectividad sus requerimientos. En este sentido, se busca no solo cumplir con los requerimientos administrativos, sino también brindar un servicio que responda a la vez a las expectativas y necesidades específicas de la población, como la satisfacción del servicio proporcionado y su implementación.

De acuerdo con Cepeda y Cifuentes (2019), la introducción de sistemas de control de calidad y la aspiración a la excelencia en la gestión gubernamental emergen como recursos cruciales para maximizar la eficiente utilización de los recursos disponibles y lograr los metas predefinidos. Al impulsar estas prácticas, se promueve una utilización más eficiente y efectiva de los recursos disponibles, contribuyendo a la consecución de los fines gubernamentales de manera más eficaz y acorde a las metas establecidas.

Un aspecto de profundo impacto de estas iniciativas radica en el cambio cultural que pueden generar en la administración pública. Al adoptar prácticas de calidad, se abre la puerta a una transformación cultural que promueve la apertura hacia nuevas ideas, la innovación constante y la búsqueda de mejoras continuas en los procesos y servicios ofrecidos. Este cambio cultural puede potenciar una administración más ágil y adaptable, capaz de enfrentar los retos cambiantes del entorno (Ruiz, 2012).

Vicher (Vicher, 2012) señala que la conexión entre la calidad en la gestión pública y el fortalecimiento institucional se presenta como un aspecto vital. Las mejoras en la calidad no solo impactan en la prestación de servicios, sino que también contribuyen al fortalecimiento general de las instituciones gubernamentales. Este fortalecimiento a su vez conlleva la promoción del buen gobierno y la construcción de una base sólida para una administración eficaz y comprometida.

Estas propuestas orientadas hacia la excelencia también promueven el compartir vivencias y métodos efectivos entre distintas instituciones y niveles gubernamentales, fomentando así un

aprendizaje continuo y la incorporación de enfoques exitosos. Mediante la cooperación y el intercambio de saberes, es posible construir una visión más abarcadora sobre cómo enfrentar los obstáculos administrativos y proporcionar servicios públicos de primera calidad (Cornejo, 2019).

La calidad en la gestión pública emerge como un recurso esencial para la adaptación a los cambios sociales, políticos y económicos que caracterizan a las sociedades contemporáneas. Blanco et al. (2006) destacan como al cultivar una administración enfocada en la calidad, las instituciones pueden estar mejor preparadas para responder a las demandas cambiantes de la sociedad y para abordar problemas emergentes de manera ágil y efectiva.

Asimismo, la implementación de estas iniciativas de calidad conlleva una importante dimensión de legitimación de la administración pública. Al mostrar un compromiso firme con la mejora continua de los servicios y la atención a las necesidades de los ciudadanos, las instituciones públicas pueden ganar la confianza de la población y demostrar su valía en el cumplimiento de su misión (Ruiz, 2012).

Además, estas iniciativas pueden catalizar un cambio cultural, robustecer las instituciones, facilitar el intercambio de experiencias, asegurar una adaptación adecuada a los cambios del entorno y consolidar la legitimidad de la administración pública. No obstante, es fundamental tener presente que los resultados obtenidos pueden variar en función del contexto específico y la manera en que se lleven a cabo dichas iniciativas.

En síntesis, las tácticas dirigidas a mejorar la calidad en la entrega de servicios de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato no solo pueden mejorar la satisfacción de los ciudadanos, sino también potenciar la eficacia y la eficiencia de los servicios proporcionados.

## **2.2.1. Configuración normativa del principio de calidad**

### **2.2.1.1. Constitución**

La Constitución ecuatoriana (2008) dispone en su artículo 16 el derecho a acceder a los medios tecnológicos como un derecho universal, y en esa misma tónica, en su artículo 66, se consagra el acceso a un servicio público de alta calidad como un derecho fundamental de los

ciudadanos, y este nivel de calidad es supervisado por la Defensoría del Pueblo, tal como se estipula en el artículo 215 correspondiente.

Conforme a ello, establece en su artículo 227 a la calidad como uno de los principios que rigen la actuación administrativa del Estado. Posteriormente, en su artículo 265, establece que son el Ejecutivo y los municipios los que gestionarán simultáneamente el sistema de catastro público, es decir, la función registral inmobiliaria. Asimismo, en la normativa de Ecuador, se encuentra consagrado en el artículo 225 de la Constitución de la República del país el principio de calidad en la gestión pública. Dicho artículo establece que la función administrativa tiene como finalidad servir a los ciudadanos y se sustenta en los principios de legalidad, excelencia, efectividad, prontitud, productividad, obligación, imparcialidad, planificación, coordinación, participación, y transparencia.

Como puede observarse, esto se encuentra ligado a diferentes preceptos que termina configurando el derecho a una buena administración pública, en tal sentido, uno de estos principios es el de la autonomía. En Ecuador, los órganos de la administración pública gozan de autonomía para llevar a cabo sus responsabilidades. Esto implica que poseen la facultad de tomar decisiones de manera independiente y de gestionar sus recursos de manera efectiva. Esta autonomía permite una toma de decisiones más ágil y acorde a las circunstancias cambiantes, lo que a su vez puede contribuir a una gestión más eficiente y de mayor calidad.

Además, la Constitución respalda el concepto de una administración descentralizada. Esto significa que se promueve la asignación de funciones y competencias a niveles locales y regionales. Al descentralizar la administración, se busca acercar el poder de decisión a las comunidades y regiones, lo que puede resultar en una gestión más cercana a las demandas específicas de la población. Esta cercanía a las necesidades locales puede generar una mayor eficiencia en la administración gubernamental, ya que las decisiones se toman con un conocimiento más profundo de la realidad local.

La implicación de los ciudadanos es esencial en otro aspecto clave. La Carta Magna ecuatoriana promueve la implicación de los habitantes en la gestión estatal. Esto no solamente abarca el ejercicio de su derecho al voto en comicios, sino también su participación activa en la elaboración de decisiones y en la fiscalización de las actuaciones de las instituciones gubernamentales. La participación ciudadana puede ser vista como una vía para

asegurar que las políticas y decisiones gubernamentales estén en línea con las necesidades reales de la población, lo que, a su vez, puede contribuir a elevar la calidad de la gestión pública.

Conforme a ello, Pico y Salazar (2021) destacan que el principio establecido posee una naturaleza única y específica que las entidades gubernamentales deben satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de las personas, utilizando criterios de objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Al considerar el término "recursos públicos", se valora la calidad, ya que este principio no solo responde a requisitos normativos, sino que se concreta mediante la satisfacción de los usuarios. Cuando se reflexiona sobre la calidad en el servicio público, se alude a la progresividad de la administración pública en busca de una mejora continua, con el propósito de optimizar las condiciones en las que se ofrece el servicio a la ciudadanía.

Los servicios públicos de calidad se erigen como el vínculo necesario para la construcción de una sociedad sostenible, equitativa y democrática. Los ciudadanos son los protagonistas encargados de demandar una administración acorde a sus necesidades, fundamentada en los principios de eficiencia, eficacia y transparencia. A través de estos principios esenciales, se puede lograr la simplificación de trámites y, en el contexto de la problemática abordada en este artículo, la plena materialización del Gobierno Electrónico (Baquerizo, 2019).

#### **2.2.1.2. El principio de calidad en el Código Orgánico Administrativo**

Por su parte, el COA (2017) en su artículo 5 expone que para utilizar los recursos públicos de forma eficaz y objetiva, las administraciones públicas deben satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos en el momento oportuno. Estableciéndose de este modo la calidad como un principio administrativo elemental para el desarrollo de las actuaciones y relaciones jurídico-administrativas en el Ecuador, en cualquiera de los niveles de organización político-territorial.

Asimismo, en su artículo 90 desarrolla la noción de gobierno electrónico, a través de la cual las administraciones podrán utilizar las nuevas tecnologías y los medios electrónicos para el ejercicio de sus funciones. Ello tomando en cuenta que se respeten los principios recogidos en el mencionado Código (2017), así como también se garantice la inviolabilidad e integridad

de los procedimientos, los derechos de las personas, y que el uso de las nuevas tecnologías y de los medios electrónicos no comprometa la inviolabilidad e integridad de los procedimientos ni los derechos de las personas.

De igual manera, en su artículo 93 plantea la provisión de servicios administrativos a través de medios electrónicos, siendo que, de acuerdo a este fundamento, las administraciones están en el deber de abrir vías o métodos para la prestación de servicios digitales. Independientemente de sus circunstancias individuales, recursos o nivel de formación, deberán garantizar su acceso. Los servicios electrónicos dispondrán, como mínimo, de los siguientes métodos: (i) puntos de acceso electrónico, (ii) oficinas de servicio in situ y (iii) atención telefónica al cliente.

En el contexto de la gestión administrativa, se vislumbra una conexión crucial con el principio de calidad. Si bien las disposiciones vinculadas a la administración estatal no abordan de manera explícita la noción de una gestión adecuada, es en el Código Orgánico Administrativo (COA) del año 2017 donde se encuentra una regulación detallada para el ejercicio de la función administrativa en entidades pertenecientes al sector público. En este panorama normativo, emerge con relevancia el reconocimiento del derecho de los individuos a una administración pública eficaz y eficiente, cuya implementación se materializa a través del respeto y cumplimiento de los preceptos constitucionales, acuerdos internacionales, legislación vigente y el ya mencionado Código.

Específicamente, el artículo 31 del COA del 2017 consagra el concepto de buen gobierno como un derecho fundamental, teniendo esto una relación intrínseca con los principios del artículo 227 constitucional. Esta disposición subraya que los ciudadanos ostentan la titularidad de terrenos que adquieren un sentido concreto mediante la aplicación de las disposiciones constitucionales, pactos internacionales, leyes y reglamentos promulgados por las entidades gubernamentales.

En sintonía con el principio de calidad, esta perspectiva normativa enfatiza la relevancia de una administración pública óptima y eficaz. Aunque la Constitución no aborda directamente la garantía de este derecho, el marco legal, expresado en tratados internacionales y legislación, proporciona el cimiento para asegurar que los ciudadanos sean destinatarios de una administración que satisfaga sus necesidades y aspiraciones, respetando al mismo tiempo



los estándares y regulaciones que propugnan por una operación eficiente y transparente de las instituciones gubernamentales.

### **2.2.1.3.Otras legislaciones**

En el marco de la Administración Pública en Ecuador, el principio de calidad administrativa emerge como un pilar esencial, guiando las responsabilidades y funciones de las entidades gubernamentales. Este principio, arraigado en la Constitución (2008) y respaldado por diversas legislaciones, impone estándares de eficacia, eficiencia, transparencia y satisfacción ciudadana en la prestación de servicios públicos. Uno de estos servicios fundamentales es la gestión del Registro de la Propiedad por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, regido por leyes específicas que buscan asegurar la titularidad de los bienes inmuebles, la planificación urbana y la seguridad jurídica.

En este contexto, la Administración Pública tiene la responsabilidad de seguir este principio de acuerdo con lo establecido en la Constitución (2008) a partir de su artículo 227. Uno de los servicios clave a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado es la gestión del Registro de la Propiedad, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Registro (1966) y la Ley Orgánica de Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (2010). A través de este proceso, se lleva a cabo la verificación de la titularidad de los bienes inmuebles, con el objetivo de promover la planificación urbana, proporcionar servicios públicos, salvaguardar el derecho de propiedad de los ciudadanos y garantizar la seguridad jurídica en general.

Asimismo, la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) en el artículo 2 se estipula que la administración de los recursos humanos en las instituciones y entidades del ámbito público debe regirse por la observancia de los siguientes principios: legalidad, eficacia, eficiencia, calidad, celeridad, imparcialidad, responsabilidad, coordinación, planificación, transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas. Estos principios se relacionan con la forma en que se gestionan los recursos humanos y se administran los procesos en el sector público, lo cual impacta directamente en la calidad y eficiencia de las actividades de la administración, lo cual incluye la emisión de certificados de gravámenes, lo que a su vez contribuye a un servicio público confiable y cumplidor de su deber hacia los ciudadanos.

Además, la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria establece en su artículo 51 que los servicios que presten las autoridades tributarias deberán estar orientados a la satisfacción de los contribuyentes y cumplir con los principios de calidad, transparencia, accesibilidad, oportunidad, cordialidad y efectividad. En definitiva, en la normativa de Ecuador, se reconoce el principio de calidad administrativa como uno de los pilares esenciales de la función pública. Se establece como una responsabilidad de las entidades y organismos del ámbito gubernamental ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos, con el propósito de atender sus necesidades y asegurar el respeto de sus derechos. En este contexto, el principio de calidad administrativa en la legislación ecuatoriana es fundamental, ya que se relaciona con la manera en que las entidades del sector público llevan a cabo sus funciones, incluyendo la emisión de certificados de gravámenes, buscando asegurar que los ciudadanos reciban servicios eficientes, precisos, transparentes y que cumplan con las normativas vigentes.

De esta forma, la normativa ecuatoriana refleja un compromiso claro con la calidad administrativa en la prestación de servicios públicos, incluyendo la emisión de certificados de gravámenes a través de la gestión del Registro de la Propiedad. Desde la Constitución hasta la Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria, se establecen principios que exigen a las entidades del sector público observar estándares elevados en términos de eficacia, transparencia, accesibilidad y satisfacción ciudadana. Estas disposiciones legales no solo definen las responsabilidades de la Administración Pública, sino que también ofrecen un marco claro para evaluar y mejorar la calidad de los servicios, asegurando así un servicio público confiable y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

### **2.3.El principio de calidad en el GAD Ambato**

El principio de calidad administrativa va más allá de la simple prestación de servicios por parte de gobiernos y organizaciones. Se trata de un enfoque integral que implica la capacidad de ofrecer servicios de manera eficiente, eficaz y satisfactoria a los ciudadanos y usuarios, a través de la constante mejora de los procesos, recursos y resultados. En este sentido, la calidad administrativa no solo se refiere al logro de metas y objetivos, sino también a la optimización de los recursos disponibles y la adaptación continua a las necesidades cambiantes de la sociedad.

Este principio también se vincula con el cumplimiento de estándares de calidad establecidos por la normativa vigente. Estos criterios se erigen como un punto de referencia fundamental para garantizar la ejecución consistente y fiable de los servicios y procesos, asegurando la consecución de niveles apropiados de rendimiento y satisfacción. Además, la gestión de calidad implica la adopción de herramientas de administración que posibilitan una evaluación exhaustiva de los procedimientos, un escrupuloso control de las actividades y la rendición de cuentas ante las partes interesadas.

Dentro del contexto específico del gobierno autónomo descentralizado (GAD) de Ambato, su rol se enfoca en la planificación, gestión y ejecución del desarrollo integral del cantón. Este enfoque se realiza en consonancia con la autonomía territorial y la participación ciudadana, lo que significa que el GAD de Ambato busca empoderar a la comunidad local para influir en las decisiones que afectan su entorno. Así, la calidad administrativa adquiere una dimensión adicional al incluir la atención a las demandas y perspectivas de la ciudadanía en su misión de promover el desarrollo.

La estructura administrativa del GAD de Ambato se rige por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), así como por su propio Estatuto Orgánico Funcional. Estos marcos normativos definen el marco de acción y establecen los lineamientos para el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, tanto el COOTAD como el Estatuto Orgánico Funcional reconocen la importancia de la calidad administrativa al establecer la obligación y el principio de buscar la excelencia en la gestión pública.

Para lograr una aplicación efectiva del principio de calidad administrativa, el GAD de Ambato ha implementado una serie de instrumentos y mecanismos que fortalecen su enfoque en la mejora continua como el Análisis PESTEL, las encuestas y la matriz FODA. El Plan Estratégico Institucional 2019-2023 (Gobierno Autónomo Municipal de Ambato, 2019), por ejemplo, traza una hoja de ruta que define los objetivos a alcanzar, las estrategias a seguir, los programas y proyectos a ejecutar, y los indicadores a emplear para medir el progreso y evaluar los resultados. Esto proporciona un marco sólido para la toma de decisiones informadas y la dirección estratégica.

Además, el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) juega un papel fundamental al permitir el registro y seguimiento de las actividades y procesos del GAD de Ambato. Mediante el suministro de datos en tiempo real, el SIGI simplifica la toma de decisiones respaldando la detección temprana de áreas de mejora mediante información concreta. A través del Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), el GAD de Ambato garantiza la transparencia y eficiencia en sus procesos de adquisición, lo que contribuye a la integridad y calidad de sus operaciones.

El Sistema Nacional de Información (SNI) y el Sistema Nacional de Participación Ciudadana (SNPC) son dos componentes esenciales para asegurar una gestión informada y participativa. El SNI permite la recopilación, integración y compartición de datos relevantes, lo que mejora la capacidad del GAD de Ambato para tomar decisiones basadas en evidencia y coordinar esfuerzos con otras entidades gubernamentales. Por su parte, el SNPC promueve la implicación activa de la comunidad en los procesos de toma de decisiones y control social, lo que refuerza la calidad de la gobernanza.

El Sistema Nacional de Planificación Participativa (SNPP) y el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRC) completan el marco integral de calidad administrativa del GAD de Ambato. El SNPP asegura la coherencia y alineación de los planes y políticas del GAD con los niveles superiores de gobierno, lo que optimiza los recursos y fomenta la cooperación interinstitucional. El SNRC, por su parte, refuerza la transparencia y la responsabilidad al exigir que el GAD informe regularmente sobre sus actividades y resultados, permitiendo a los ciudadanos y entidades pertinentes evaluar su desempeño.

De esta manera, el concepto de calidad administrativa adquiere una gran relevancia en el contexto de Ecuador y el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Ambato. Se refiere a la responsabilidad fundamental de las entidades gubernamentales de proporcionar servicios de alta calidad a los ciudadanos, alineados con los principios éticos y legales, y respetando los derechos humanos. La calidad administrativa no solo es una necesidad intrínseca, sino que también se convierte en un pilar esencial para la transparencia y el fortalecimiento de la calidad democrática en este contexto (Romeu, 2017).

En Ecuador, la calidad de vida de los miembros de la comunidad que utilizan servicios sociales está directamente vinculada con la calidad administrativa. Carrión y Reyes (2022)

apuntan que, la falta de pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos impacta negativamente en su bienestar, afectando su calidad de vida. El GAD de Ambato, como ente local, desempeña un papel crucial en garantizar que los servicios públicos sean brindados de manera justa y equitativa, para contribuir al mejoramiento de la vida de los habitantes.

En concordancia con estas concepciones, la implementación de estándares de calidad en la gestión, como la norma ISO 9001:2008, puede desempeñar un papel de transformación significativa. Al adoptar tales estándares, se puede incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios médicos, lo que posibilita un acceso más rápido y eficiente a los tratamientos (Vinuesa & Zavala, 2015). Esto no solo conlleva a una mejora en la calidad de los servicios, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en la administración pública, y en particular, en el GAD de Ambato.

En última instancia, García (2011) plantea que el cumplimiento de la legalidad en las acciones de los funcionarios públicos se presenta como un requisito irremplazable para la consolidación y legitimidad de las instituciones democráticas en Ecuador, incluyendo el GAD de Ambato. La calidad administrativa, en todas sus dimensiones, se convierte en un vehículo a través del cual se establece y se fortalece la confianza entre el gobierno y la ciudadanía.

Por ende, en el contexto de Ecuador y el GAD de Ambato, la excelencia en la gestión administrativa representa un pilar fundamental para potenciar la transparencia, así como para incrementar la eficiencia y eficacia en la entrega de los servicios públicos. Esta no solamente resulta esencial para el funcionamiento adecuado de la administración estatal, sino que también aporta de manera considerable a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, consolidando la legitimidad democrática y estableciendo un puente sólido entre el gobierno y la comunidad.

En resumen, el principio de calidad administrativa en el contexto del GAD de Ambato se traduce en un enfoque exhaustivo para proporcionar servicios eficaces y satisfactorios a través de una mejora constante de procesos, recursos y resultados. Este enfoque se basa en la normativa vigente y se respalda mediante herramientas y sistemas que garantizan la evaluación, control y rendición de cuentas. Así, el GAD de Ambato busca no solo alcanzar

sus objetivos de desarrollo, sino también fortalecer la participación ciudadana y la gobernanza transparente en beneficio de la comunidad local.

#### **2.4. La obtención del Certificado de gravamen en el GAD de Ambato**

Se entiende como certificado de gravamen, al acto administrativo por medio del cual el Registro de la Propiedad certifica, si una determinada propiedad está libre de todo gravamen y restricción de carácter tributario. También proporciona una breve historia de la propiedad y las ventas de la propiedad. Cualquier persona jurídica, pública o privada, así como cualquier particular, ecuatoriano o extranjero, están amparados por el mismo. Sin embargo, deben acreditar su propiedad a través de un título inscrito en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón donde se ubica el inmueble (Gob.EC, 2020).

De acuerdo con el Portal Único de Trámites Ciudadanos:

Es la certificación que emite el Registro de la Propiedad del cantón Ibarra, en relación a determinado bien, en la que se incluye la descripción de la propiedad, los propietarios, forma de adquisición y antecedentes; y, todos los gravámenes y limitaciones que pudieran pesar sobre el bien del que se trate. Dicha certificación sirve para comprobar la Situación Jurídica Registral, que guarda un inmueble en lo relativo a los gravámenes, limitación de dominio o anotaciones preventivas. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ibarra, 2022)

A tales efectos, realizados los trámites el Registro tiene el deber de expedir un certificado de Gravámenes correspondiente al servicio tramitado y hacer constar la solvencia del solicitante, cuyo procedimiento está ajustado a una serie de requisitos que pueden realizarse en oficinas y a través del sistema electrónico de la respectiva Municipalidad (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2022).

Conforme a ello, los certificados de gravámenes son documentos emitidos por las autoridades competentes que informan sobre la existencia o no de cargas o limitaciones que puedan afectar a un bien inmueble. Estas cargas o limitaciones pueden ser hipotecas, embargos, servidumbres, entre otras (Dirección Nacional de Registros Públicos, 2020).

En tal sentido, en relación a los certificados de gravámenes, su emisión está relacionada con el principio de legalidad, ya que la Administración está obligada a garantizar que la

información que proporciona es veraz y está respaldada por la normativa vigente. Además, el principio de eficacia se relaciona con la obligación de que la Administración emita los certificados en un plazo razonable y que su contenido sea completo y claro, para que los ciudadanos puedan tomar decisiones informadas.

Un certificado de gravámenes representa un documento oficial emitido por el Registro de la Propiedad de una localidad o área administrativa, que detalla la situación legal de un activo, ya sea un inmueble o un bien mueble. En esencia, este certificado proporciona información sobre la existencia de cargas, restricciones legales o limitaciones que podrían influir en la disposición libre de dicho activo. Ejemplos de tales limitaciones abarcan hipotecas, prendas, prohibiciones de enajenación y embargos, entre otros (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2022).

El propósito fundamental del certificado de gravámenes radica en proporcionar información esencial a aquellos interesados en llevar a cabo transacciones relacionadas con el activo en cuestión, tales como adquisiciones, ventas, donaciones o hipotecas. En este sentido, esta herramienta permite verificar si el activo se encuentra libre de gravámenes o si, en cambio, está sujeto a algún tipo de restricción que podría interferir o dificultar la ejecución de la transacción deseada.

En el contexto de Ambato, la obtención de un certificado de gravámenes se lleva a cabo a través del Registro de la Propiedad de la Municipalidad (2020). Esta entidad tiene la responsabilidad de emitir dicha certificación para los activos inmuebles localizados en el cantón Ambato. La gestión del trámite puede realizarse en línea o de forma presencial, previo cumplimiento del pago correspondiente por concepto de tasa y timbre profesional. Durante el proceso de solicitud, es necesario proporcionar datos precisos sobre el activo, incluyendo su tipo de propiedad, ubicación parroquial, número de predio, así como los nombres y apellidos del propietario o del solicitante.

Los certificados de gravamen representan documentos esenciales que brindan un panorama completo sobre la situación legal de un bien, ya sea inmueble o mueble, al indicar si posee o no cargas, limitaciones o restricciones que puedan impactar su disposición sin restricciones. Estos certificados desempeñan un papel fundamental en la ejecución de diversos actos jurídicos, tales como compraventas, donaciones, hipotecas, herencias, entre otros. Por ende,

es crucial que estos certificados sean emitidos de manera precisa, oportuna y veraz, con el propósito de prevenir inconvenientes legales o perjuicios tanto para los ciudadanos como para los usuarios involucrados.

El principio de calidad administrativa engloba la capacidad de los entes gubernamentales y organizaciones para proporcionar a los ciudadanos y usuarios servicios que sean eficaces, eficientes y satisfactorios. Esto se logra mediante un proceso continuo de optimización de recursos, resultados y procedimientos. Este principio implica el respeto a los estándares de calidad que dicta la normativa vigente, así como la adopción de herramientas de gestión que permitan la evaluación, control y responsabilidad en la toma de decisiones. La aplicación de este principio en la expedición de certificados de gravamen refleja el compromiso de la municipalidad de Ambato con la transparencia, la responsabilidad y la excelencia en su labor de gestión pública.

Asimismo, el principio de calidad administrativa desempeña un papel fundamental en la mejora de la imagen y confianza que los ciudadanos y usuarios tienen hacia la municipalidad de Ambato, así como en sus relaciones con otras instituciones tanto públicas como privadas. Al emitir certificados de gravamen con altos estándares de calidad, la municipalidad de Ambato se posiciona como una entidad moderna, innovadora y centrada en la satisfacción del servicio. Además, al garantizar la calidad en la prestación de este servicio, la municipalidad de Ambato puede aspirar a obtener reconocimientos y certificaciones por parte de organismos nacionales e internacionales, lo que ratifica su enfoque ejemplar en la administración.

#### **2.4.1. Procedimiento para la obtención del certificado de gravámenes en el Ecuador**

En Ecuador, el proceso para obtener el certificado de gravamen presenta ligeras variaciones según la jurisdicción, pero, en términos generales, sigue un procedimiento similar. Aquí se expone detalladamente el proceso, basándonos en la información recopilada de fuentes confiables y enlaces proporcionados. En primer lugar, los requisitos generales para solicitar el certificado incluyen ser persona natural o jurídica, ecuatoriana o extranjera, justificar la propiedad con un título registrado en el Registro de la Propiedad y Mercantil, y poseer un bien inmueble dentro de la jurisdicción correspondiente (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2022).



El procedimiento inicia con el acceso al sistema a través del portal web del Registro de la Propiedad, donde se selecciona la opción 'Certificado de Gravamen del Inmueble'. Posteriormente, se completa un formulario con información detallada sobre el inmueble y los propietarios. Luego, se valida la información, se aceptan las condiciones y se envía la solicitud. La siguiente fase involucra el pago del arancel correspondiente, que puede realizarse en línea o en instituciones financieras autorizadas, con costos de \$10.00 más tasa por servicios administrativos en Cotacachi y \$7.00 en Quito (Cedeño N. , 2023 ). Finalmente, el certificado puede ser recibido por correo electrónico o descargado directamente del sistema. Es importante tener en cuenta que el certificado tiene una vigencia específica, siendo de 45 días en Cotacachi y de 60 días en Quito. Los horarios de atención varían según la ubicación, siendo de 08:00 a 14:00 en Cotacachi y de 08:00 a 16:30 en Quito, con atención presencial disponible para grupos vulnerables en la capital.

Además, se destaca la relevancia de poseer la escritura o título de propiedad del bien, ya que contiene información crucial sobre los propietarios y detalles del inmueble. Además, se requiere información detallada del bien inmueble, como el tipo de contrato, la fecha de inscripción, la descripción y la parroquia de registro. Para obtener información específica sobre el proceso, se puede acceder al portal web del Registro de la Propiedad del cantón, siendo fundamental seguir estas pautas para asegurar una tramitación exitosa del certificado de gravamen, elemento esencial en diversos procesos legales y transacciones inmobiliarias en Ecuador (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ibarra, 2022).

#### **2.4.2. Certificación de gravámenes en el derecho comparado**

En el contexto colombiano, el Certificado de Tradición y Libertad abarca todos los detalles del inmueble desde su registro inicial en la Oficina de Registro de Instrumento Públicos, presentando de manera cronológica la lista de propietarios anteriores y detallando los diversos procesos a los que el predio ha estado sujeto, como ventas, hipotecas, embargos o afectaciones por patrimonios de familia. Asimismo, se investigan los aspectos jurídicos relacionados con el predio, incluyendo afectaciones, gravámenes, y la información sobre el poseedor actual y los poseedores anteriores si los hubiera (Cedeño, 2022 ).

En el ámbito peruano, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) (2022 ) despliega un certificado que detalla las cargas y gravámenes presentes en el registro de

predios. La emisión de este documento tiene como finalidad asegurar que el bien raíz no posee restricciones legales que limiten su capacidad para participar en transacciones inmobiliarias. La obtención de dicho certificado requiere la identificación precisa del bien mediante números de partida registral, partida electrónica o información equivalente, junto con los datos de la oficina registral correspondiente. Adicionalmente, se debe cubrir una tarifa registral para completar el proceso.

En el contexto boliviano, el Registro Público de Derechos Reales se encarga de expedir un certificado de gravámenes que abarca todos los gravámenes registrados en relación con un bien inmueble específico. La obtención de este certificado involucra la presentación de documentos como la cédula de identidad y el número de matrícula del inmueble en cuestión. Este procedimiento puede ser realizado de manera personal o a través de un representante legal debidamente autorizado mediante un poder que acredite su interés legal en la solicitud (Dirección Nacional de Derechos Reales, 2019).

En Argentina, el proceso difiere, ya que el Registro responde a la solicitud de un escribano público para informar sobre la situación jurídica de una propiedad ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Obtener este certificado implica la presentación del formulario de certificación de dominio ante la oficina competente. En este caso, la figura del escribano público se erige como intermediario para facilitar el acceso a información vital sobre el estado legal de un inmueble en esta región autónoma (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019).

Cada uno de estos ejemplos ilustra cómo en distintos países de América Latina, las instituciones pertinentes emiten certificados de gravámenes con el propósito de transparentar la situación legal y financiera de los bienes inmuebles, facilitando así transacciones y procesos administrativos en el ámbito público y privado. En comparación con los procedimientos mencionados en los ejemplos anteriores, el enfoque ecuatoriano se distingue por su énfasis en la presentación de una solicitud formal y la revisión exhaustiva de los registros. La solicitud y obtención de un certificado de gravámenes en Ecuador involucra un proceso específico adaptado a las regulaciones y prácticas del país.

## **2.5. Normas ISO:9000**

De acuerdo con Vicher (2012) las normas ISO-9000, conformando un conjunto de estándares a nivel internacional, definen los criterios que deben cumplirse en el sistema de gestión de calidad de cualquier entidad, independientemente de su naturaleza (pública o privada), tamaño o campo de actividad, ya sea en la industria o en la prestación de servicios. Estas directrices engloban las pautas generales para administrar un sistema de calidad, abarcando aspectos tales como la documentación del sistema, la gestión de recursos, la producción de bienes o servicios, la evaluación, el análisis y la mejora continua.

Entre los requisitos específicos que establecen las normas ISO-9000 se encuentran la necesidad de definir claramente los objetivos de calidad, establecer indicadores y metas, desarrollar y documentar procesos, identificar y gestionar los riesgos, y establecer procedimientos para la revisión y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. En términos generales, el propósito principal de las normas ISO-9000 es contribuir a que las organizaciones instauren sistemas de gestión de la calidad que sean tanto efectivos como eficientes. Esto, a su vez, tiene como consecuencia la mejora de la satisfacción de los clientes y usuarios, la reducción de los gastos operativos, el incremento de la rentabilidad, así como el fortalecimiento de la confianza y la reputación de la entidad en el mercado (Organización Internacional de Normalización, 2015).

La norma ISO-9001, la cual ocupa un lugar central en la familia ISO-9000, define los requisitos específicos para implementar un sistema de gestión de la calidad. Algunos de los requisitos que esta norma establece incluyen:

- Establecer de manera precisa los propósitos de excelencia de la entidad y garantizar su comprensión y difusión en todos los estratos de la organización.
- Identificar los procesos clave de la organización y asegurarse de que estén documentados y controlados.
- Establecer indicadores y metas de calidad para medir el desempeño de la organización.
- Asegurar que los recursos necesarios para lograr los objetivos de calidad estén disponibles y sean gestionados adecuadamente.

- Reconocer y administrar las potenciales amenazas que puedan incidir en la excelencia de los bienes o prestaciones.
- Establecer procedimientos para la revisión y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

En el ámbito de servicios públicos, la implementación de un sistema de calidad alineado con las normas ISO-9000 (2015) puede tener un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de las instituciones gubernamentales. Este enfoque proporciona un marco estructurado para gestionar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. La mejora en la satisfacción de los ciudadanos es una de las ventajas más destacadas. Al adoptar prácticas y procesos de gestión de calidad, las entidades gubernamentales pueden garantizar la entrega eficiente y oportuna de servicios públicos esenciales, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios. La transparencia en los procedimientos y la eficacia en la resolución de problemas contribuyen a fortalecer la relación entre los ciudadanos y el gobierno (Abril, 2018).

Además, la reducción de los gastos operativos es otro beneficio importante en el contexto de servicios públicos. Según Contreras (2014), al implementar sistemas de calidad, se pueden identificar y corregir ineficiencias en los procesos internos, lo que conduce a una gestión más eficaz de los recursos públicos. Esto no solo mejora la rentabilidad, sino que también permite a las instituciones gubernamentales asignar recursos de manera más efectiva para satisfacer las necesidades de la comunidad.

El aumento de la rentabilidad no se limita únicamente a la gestión de recursos, sino que también se relaciona con la optimización de los procesos y la reducción de errores. La implementación de un sistema de calidad ayuda a prevenir errores y defectos en la prestación de servicios, lo que a su vez disminuye los costos asociados con la corrección de problemas y la gestión de reclamaciones (Contreras, 2010).

Finalmente, fortalecer la confianza y la reputación en el mercado es crucial en el ámbito de servicios públicos. La adopción de estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como ISO-9000, demuestra el compromiso del gobierno con la excelencia en la prestación

de servicios. Esto puede generar confianza entre los ciudadanos, aumentar la legitimidad de las instituciones y mejorar la percepción pública sobre la eficacia y eficiencia del gobierno.

### **2.5.1. Aplicabilidad de la Normas ISO 9000 en la gestión municipal**

Dentro del marco de la gestión municipal en Ecuador, y más específicamente en relación con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Ambato, la implementación de las directrices establecidas por la normativa ISO 9000 (2015) emerge como un enfoque estratégico de gran valor para elevar la calidad de los servicios públicos, incluyendo la gestión de certificados de gravamen. Esta implementación no solo está alineada con los principios de calidad administrativa discutidos anteriormente, sino que también se conecta directamente con la mejora de la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

La emisión de certificados de gravamen es un proceso crucial que implica la determinación y registro de cargas económicas sobre bienes inmuebles. Esta actividad es de gran importancia para el funcionamiento del municipio, ya que los recursos generados a través de estos gravámenes contribuyen a financiar proyectos y servicios públicos que impactan directamente en la calidad de vida de los ciudadanos (Dávila R. , 2018).

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en el proceso de emisión de certificados de gravamen podría tener múltiples beneficios. En primer lugar, la identificación y documentación detallada de todos los pasos involucrados en el proceso permitiría una mayor claridad y control sobre las operaciones. Esto podría asegurar la consistencia en la aplicación de las normativas, evitando posibles errores y favoreciendo la transparencia en el cálculo de los gravámenes (Abril, 2018).

Definir criterios de medición y optimización de procesos es esencial para asegurar la calidad continua en la emisión de certificados de gravamen. La norma ISO 9001 enfatiza la importancia de la mejora continua y la eficacia operativa. Mediante la implementación de indicadores de rendimiento y procesos de revisión periódica, el GAD de Ambato podría garantizar que los procedimientos estén ajustados para brindar resultados precisos y eficientes en el cálculo de los gravámenes, asegurando así la satisfacción tanto de los ciudadanos como de las partes interesadas (Gualpa, 2015).

Además, resalta la norma ISO:9001 la importancia de la adaptabilidad frente a los cambios y a las exigencias del mercado, lo cual adquiere una relevancia especial en el entorno actual. Aquí, las regulaciones y demandas pueden fluctuar con el tiempo. Al contar con un sistema de gestión de calidad bien establecido, el GAD de Ambato estaría en una posición más sólida para abordar ágil y eficazmente estas variaciones, evitando retrasos innecesarios y preservando la confianza de la población en la administración.

Así, la adopción de un sistema de gestión de calidad conforme a los estándares de la norma ISO 9001 en el GAD de Ambato en Ecuador, durante el proceso de emisión de certificados de gravamen, no únicamente elevaría la excelencia de los servicios públicos, sino que también reforzaría los principios de calidad administrativa, transparencia y eficiencia discutidos anteriormente. Al asegurar procesos bien definidos, medibles y optimizados, el municipio estaría en una mejor posición para brindar servicios efectivos, confiables y satisfactorios a los ciudadanos, fortaleciendo así su legitimidad y vínculo con la comunidad.

### **2.5.2. Aplicación de las Normas ISO 9001 en los GAD**

Diversos gobiernos municipales de Ecuador han incorporado la norma ISO 9001 como parte de sus estrategias para elevar la calidad de sus operaciones. El objetivo principal de esta normativa internacional de gestión de la calidad es mejorar la satisfacción de los usuarios y otras partes involucradas. Al mismo tiempo, su finalidad es impulsar la eficiencia y la efectividad de los procesos organizacionales.

Un caso ejemplar es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, entidad encargada de administrar el cantón Mejía en la provincia de Pichincha. Para Espinosa (2022), la certificación ISO 9001:2015, permitiría al Cantón, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad, apoyarse en el concepto de mejora continua de sus servicios, focalizándose en la satisfacción de sus ciudadanos en los servicios del GAD. Otro ejemplo notable lo encontramos en el Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, donde el GAD Municipal se destacó en el año 2019 al proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015. Esta iniciativa tenía como objetivo reafirmar su firme compromiso con la calidad y la transparencia en todas las actividades administrativas y operativas (Sosa, 2017).

Estos ejemplos ejemplifican tan solo una porción de los gobiernos municipales de Ecuador que han adoptado la norma ISO 9001 con el fin de fortalecer su gestión y proporcionar un servicio más óptimo a sus comunidades. Es digno de mención que esta norma no opera en aislamiento, sino que es compatible con otros estándares internacionales.

## **2.6.Principio de calidad y los ODS**

El vínculo entre el principio de calidad administrativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) es estrecho. Según Meuleman (2021), resulta esencial llevar a cabo la implementación del principio de calidad en la gestión pública para lograr los ODS y asegurar un desarrollo sostenible.

Los ODS se centran en abordar los principales desafíos a nivel mundial, tales como la erradicación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la reducción de la desigualdad y la garantía de acceso a servicios esenciales. Para alcanzar estos objetivos, es imprescindible que los gobiernos implementen políticas y medidas que fomenten la excelencia en la administración pública, mejorando así la eficacia y eficiencia en la entrega de servicios públicos (Naciones Unidas, 2017).

La aplicación del principio de excelencia en la administración gubernamental puede desempeñar un papel fundamental en la mejora de la apertura, la participación de la comunidad, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas en el ámbito gubernamental. Además, la excelencia en la gestión del sector público puede fomentar la creación de un ambiente favorable para el desarrollo sostenible, la innovación y el crecimiento económico (Barba, 2021).

Asimismo, los ODS promueven el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el logro de sus metas. En este sentido, el gobierno digital se ha convertido en una herramienta clave para la implementación de los ODS, al permitir una gestión pública más eficiente, transparente y participativa (Rabinovitch, 2016).

El gobierno digital consiste en la utilización de tecnologías de la información y la comunicación con el propósito de enriquecer la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Esto incluye el fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la rendición de cuentas a través de diversos recursos tecnológicos como

plataformas en línea, aplicaciones móviles y otras herramientas similares, el gobierno digital permite una mayor accesibilidad a los servicios públicos y una reducción de los costos y tiempos de gestión (Trigo et al., 2016). En este contexto, los ODS fomentan la implementación del gobierno digital como medio para alcanzar metas que incluyen la universalización de servicios esenciales como la educación y la salud, la disminución de la brecha digital, la promoción de la transparencia y la responsabilidad, así como el estímulo de la participación activa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (Zapata & Constantín, 2023).

### **2.6.1. El ODS 17 y la norma ISO 9001**

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su agenda para el año 2030, el ODS 17 se presenta como una piedra angular. Su misión se centra en fortalecer los mecanismos de implementación y reactivar las alianzas globales con el objetivo último de alcanzar un desarrollo sostenible. Esta perspectiva toma aún mayor relevancia en la esfera de la Administración Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, especialmente en su proceso de emisión de certificados de gravámenes.

De acuerdo con la ISO (Organización Internacional de Normalización, 2020), la intersección entre la norma ISO 9001 y el ODS 17 se revela en múltiples dimensiones, marcando la pauta para una gestión más efectiva y alineada con los principios de calidad y sostenibilidad. El enfoque a procesos, promovido por la norma ISO 9001, propugna la identificación y gestión de procesos interconectados que configuran el sistema de gestión de la calidad.

Esta metodología no solo facilita la optimización continua de los procedimientos y su eficiencia, sino que también fomenta la integración con otros sistemas de gestión. En paralelo, el ODS 17 aboga por la coherencia de políticas, normativas e instituciones a nivel global, regional y nacional para respaldar el desarrollo sostenible. En este sentido, la Administración Pública de Ambato puede aprovechar la sinergia entre el enfoque a procesos y la coherencia de políticas para agilizar la emisión de certificados de gravámenes mientras contribuye a un entorno más sostenible.



Según Smith (2022), la evaluación del desempeño y la utilización de datos constituyen otro punto de confluencia. La norma ISO 9001 requiere una evaluación constante mediante el seguimiento, medición, análisis y valoración de datos pertinentes. Esto implica el establecimiento de indicadores y metas para los procesos claves, así como la realización de auditorías internas y externas. De manera similar, el ODS 17 insta a mejorar la disponibilidad de datos e información confiables para supervisar el desarrollo sostenible, fortaleciendo las capacidades estadísticas. En este contexto, la Administración Pública de Ambato puede implementar este enfoque evaluativo para medir la eficacia de su proceso de emisión de certificados de gravámenes y, al mismo tiempo, contribuir a una rendición de cuentas más transparente en la esfera pública.

La intrincada conexión entre la norma ISO 9001 y el ODS 17 resalta su complementariedad y sus efectos sinérgicos. Estas perspectivas, enfocadas en mejorar la calidad y sostenibilidad de las organizaciones y sus operaciones, encuentran un terreno fértil en la Administración Pública de Ambato. Al integrar principios como el enfoque a procesos, la participación de partes interesadas, la comunicación efectiva, las alianzas estratégicas y la evaluación continua, esta administración puede no solo agilizar la emisión de certificados de gravámenes, sino también fomentar un desarrollo sostenible más amplio en la región. Con ejemplos de gobiernos que ya han adoptado la norma ISO 9001, este enfoque demuestra su relevancia y su capacidad para optimizar la gestión gubernamental y ofrecer un servicio público más eficiente y transparente.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.Ubicación**

La investigación se llevará a cabo en el Cantón Ambato, de la Provincia de Tungurahua, Ecuador. Como período de tiempo se tomará el primer semestre del año 2022.

#### **3.2.Equipos y materiales**

Los implementos a utilizar consistirán en dispositivos electrónicos con acceso a internet para la recopilación, procesamiento y desarrollo de la información investigada.

#### **3.3.Tipo de investigación**

La investigación se llevará a cabo en un enfoque mixto, en este marco metodológico, se utilizarán fuentes documentales como punto de partida, las cuales se cotejarán con el análisis de la realidad que proporcionan los datos recopilados en la investigación. Esto se realizará comenzando desde aspectos generales y avanzando hacia una conclusión específica en relación al caso de estudio, utilizando los métodos inductivo-deductivo, explicativo, analítico-sintético y descriptivo. (Baena, 2019).

#### **3.4.Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender**

¿El servicio de emisión del certificado de gravámenes del Registro de Propiedad del GAD de Ambato garantiza el principio de calidad de la administración pública?

#### **3.5.Población o muestra**

La población de estudio para esta tesis serán los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón de Ambato, Ecuador. Se considera que los ciudadanos son la población relevante para el estudio debido a que son los principales usuarios de los servicios públicos y por tanto pueden proporcionar información importante sobre su calidad. De acuerdo con la proyección poblacional por cantones, para el 2020 la población estimada de Ambato es de 387.309 habitantes (Ministerio de Obras Públicas del Ecuador, 2017).

La muestra seleccionada para este estudio consistirá en 360 usuarios del cantón de Ambato, Ecuador. La muestra se seleccionará utilizando un muestreo aleatorio simple, donde cada ciudadano tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. Se considera que una muestra de 360 es adecuada para el estudio debido a que se ha calculado el tamaño de la muestra utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, y se ha considerado el tamaño de la población (Arias & Covinos, 2021). Además, se espera que esta muestra proporcione suficiente información para alcanzar los objetivos del estudio.

### **3.6.Recolección de información**

Para llevar a cabo la investigación, se seleccionará una muestra representativa de 360 usuarios del Registro de la Propiedad del cantón de Ambato. La elección de esta cantidad se realizará utilizando criterios de selección específicos, asegurando la diversidad de perfiles que interactúan con el sistema, como propietarios, gestores inmobiliarios y profesionales legales especializados en propiedad. El método seleccionado para la aplicación de la encuesta será a través de Google Forms, una plataforma en línea que facilitará la recopilación eficiente de datos de manera digital. Los participantes recibirán enlaces personalizados para acceder a la encuesta, enviados por correo electrónico o mensajes directos, garantizando la confidencialidad y facilitando su participación.

El periodo de aplicación de la encuesta abarcará desde julio hasta diciembre de 2023. Esta ventana temporal permitirá a los participantes tener suficiente tiempo para responder a las preguntas estructuradas diseñadas para obtener información valiosa sobre sus opiniones y percepciones en relación con el Registro de la Propiedad. Durante el proceso, se garantizará la confidencialidad y anonimato de las respuestas, así como la seguridad de la información recopilada. Una vez completada la fase de recopilación de datos a través de Google Forms, se procederá al análisis estadístico de las respuestas, identificando patrones y tendencias relevantes que se presentarán en el informe de investigación. El objetivo final de esta encuesta es obtener una comprensión profunda de las experiencias de los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón de Ambato, contribuyendo así a la mejora continua del sistema y proporcionando información valiosa para futuras decisiones y políticas relacionadas con el registro inmobiliario.

### **3.7.Procesamiento de la información y análisis estadístico**

En cuanto al procesamiento de la información y análisis estadístico, se adoptará la técnica de análisis documental, tal como se describe en CLACSO (2016). Esta metodología implica la identificación de las ideas informativamente relevantes en los documentos pertinentes con el objetivo de expresar su contenido de manera clara y sin ambigüedades. En este contexto, se emplearán los fundamentos documentales como punto de partida para realizar un análisis que ofrezca respuestas a los fenómenos estudiados en el entorno del Registro de la Propiedad del cantón de Ambato.

Una vez completada la recopilación de datos a través de la encuesta digital aplicada a una muestra representativa de 360 usuarios durante el periodo de julio a diciembre de 2023, se procederá al procesamiento de la información. Este procesamiento se llevará a cabo mediante el análisis estadístico, siguiendo los principios establecidos por Baena (2019). El objetivo principal será resumir los datos de manera significativa y extraer conclusiones útiles a partir de ellos.

El análisis estadístico permitirá identificar patrones, tendencias y correlaciones dentro de las respuestas de los participantes. Los resultados se presentarán de manera clara y accesible en el informe de investigación, brindando una visión detallada de las opiniones y percepciones de los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón de Ambato. Este enfoque integrado de análisis documental y estadístico contribuirá a la calidad y robustez de los resultados obtenidos en la investigación.

### **3.8.Resultados alcanzados**

A partir de esta investigación se busca determinar que en el GAD de Ambato y los servicios que este provee a la ciudadanía administrada, se cumple a cabalidad con el principio de calidad. El registro de la propiedad al ser uno de los servicios más importantes dada la función de fe pública de los actos de particulares en sus transacciones patrimoniales, amerita un irrestricto apego a los fundamentos constitucionales y preceptos contemplados en la legislación. A tales efectos, partiendo de los resultados a obtener en la investigación, se elaborará una propuesta de plan de reforma digital del departamento de gravámenes del GAD Municipal de Ambato conforme a los principios constitucionales, normativos y procedimentales en materia de control de calidad y eficiencia administrativa.

### **3.9.Determinación de variables**

#### **3.9.1. Variables Independientes**

El principio de calidad

#### **3.9.2. Variables Dependientes**

El servicio de emisión de certificado de gravámenes

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1.Resultados**

De acuerdo con la encuesta realizada sobre la calidad administrativa del servicio de certificación de gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, se tienen las siguientes respuestas:

#### **Con relación a la primera pregunta:**

1. ¿Considera que el servicio de certificación de gravámenes de la Municipalidad cuenta con estándares de calidad, es decir, es eficiente, bien gestionado y apto para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?

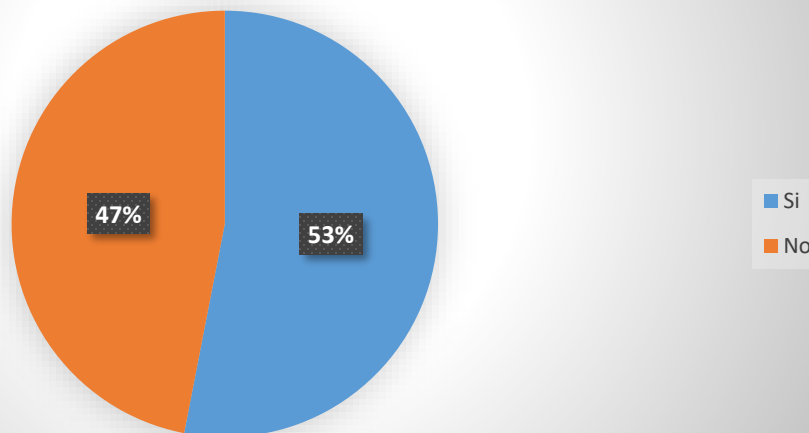
**Tabla 1. Resultados pregunta 1.**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	191	53,05%
<b>No</b>	169	46,94%
<b>Total</b>	360	100%

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 1. Representación gráfica pregunta 1.**

¿Considera que el servicio de certificación de gravámenes de la Municipalidad cuenta con estándares de calidad, es decir, es eficiente, bien gestionado y apto para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

La respuesta a esta pregunta indica que existe una división de opiniones entre los encuestados. Un poco más de la mitad (52.8%) considera que el servicio de certificación de gravámenes cumple con estándares de calidad, lo que sugiere que un porcentaje significativo de los contribuyentes confía en la eficiencia y la gestión del proceso de certificación. Sin embargo, el hecho de que el 47.2% restante no esté convencido de la calidad del servicio podría señalar áreas en las que la Municipalidad aún tiene espacio para mejorar y satisfacer mejor las expectativas de los contribuyentes insatisfechos.

### Con relación a la segunda pregunta:

2. En una escala del 1 al 5 ¿Cómo es su nivel de satisfacción acerca del servicio de certificación de gravámenes de la Municipalidad?

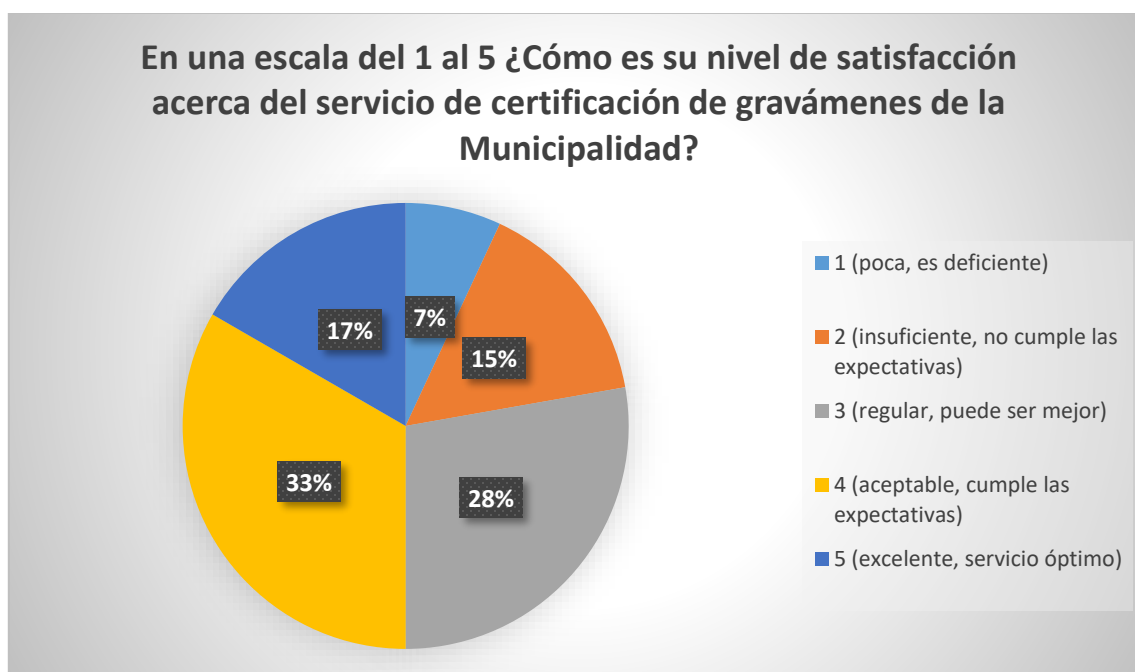
**Tabla 2. Resultados pregunta 2.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1 (poca, es deficiente)	25	6,9%

<b>2 (insuficiente, no cumple las expectativas)</b>	55	15,3%
<b>3 (regular, puede ser mejor)</b>	100	27,8%
<b>4 (aceptable, cumple las expectativas)</b>	120	33,3%
<b>5 (excelente, servicio óptimo)</b>	60	16,7%
<b>Total</b>	360	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2. Representación gráfica pregunta 2.**



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Los resultados de esta pregunta revelan una distribución variada en la satisfacción de los encuestados con el servicio. Aunque el 33.3% considera que el servicio es aceptable (puntuación 4), y un 16.7% lo califica como excelente (puntuación 5), también hay un porcentaje significativo (15.3%) que considera que el servicio es insuficiente y no cumple sus expectativas. El hecho de que un 27.8% lo clasifique como "regular" sugiere que existe

un margen para mejorar la satisfacción general del público al hacer el proceso más eficiente y efectivo.

**Con relación a la tercera pregunta:**

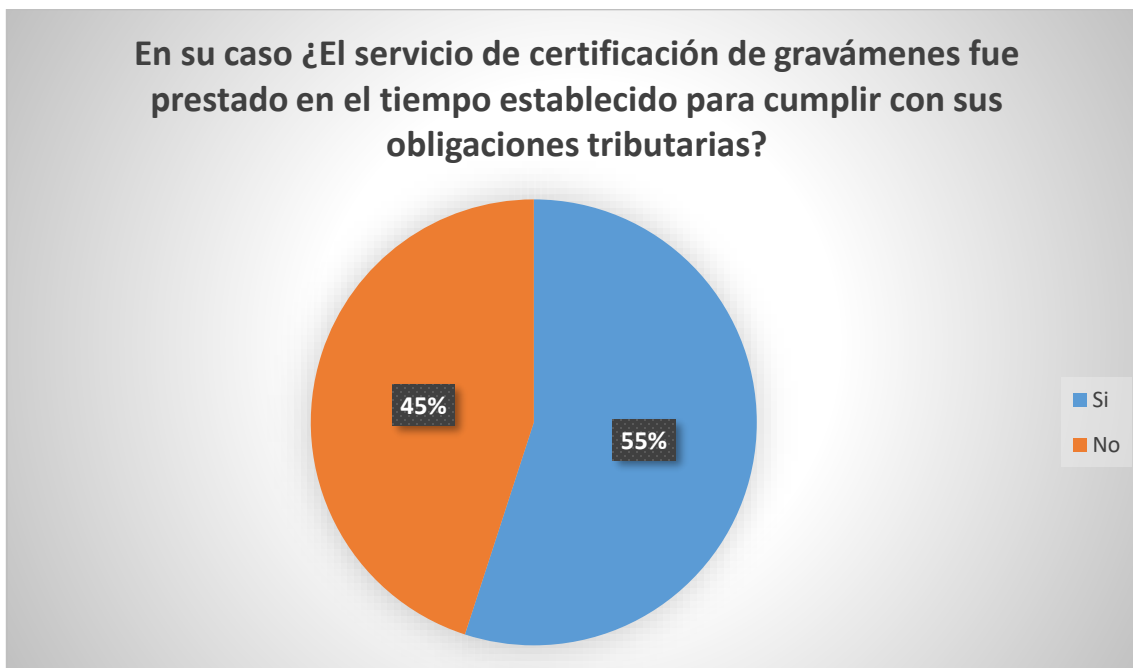
3. En su caso ¿El servicio de certificación de gravámenes fue prestado en el tiempo establecido para cumplir con sus obligaciones tributarias?

**Tabla 3. Resultados pregunta 3.**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	198	55%
No	162	45%
<b>Total</b>	360	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3. Representación gráfica pregunta 3.**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación**



El 77.8% de los encuestados afirma que el servicio de certificación de gravámenes se prestó en el tiempo requerido para cumplir con sus obligaciones tributarias. Esta alta proporción es un indicador positivo de que la Municipalidad ha logrado cumplir con uno de los aspectos críticos del servicio, al garantizar que los contribuyentes puedan cumplir con sus deberes tributarios sin demoras significativas.

**Con relación a la cuarta pregunta:**

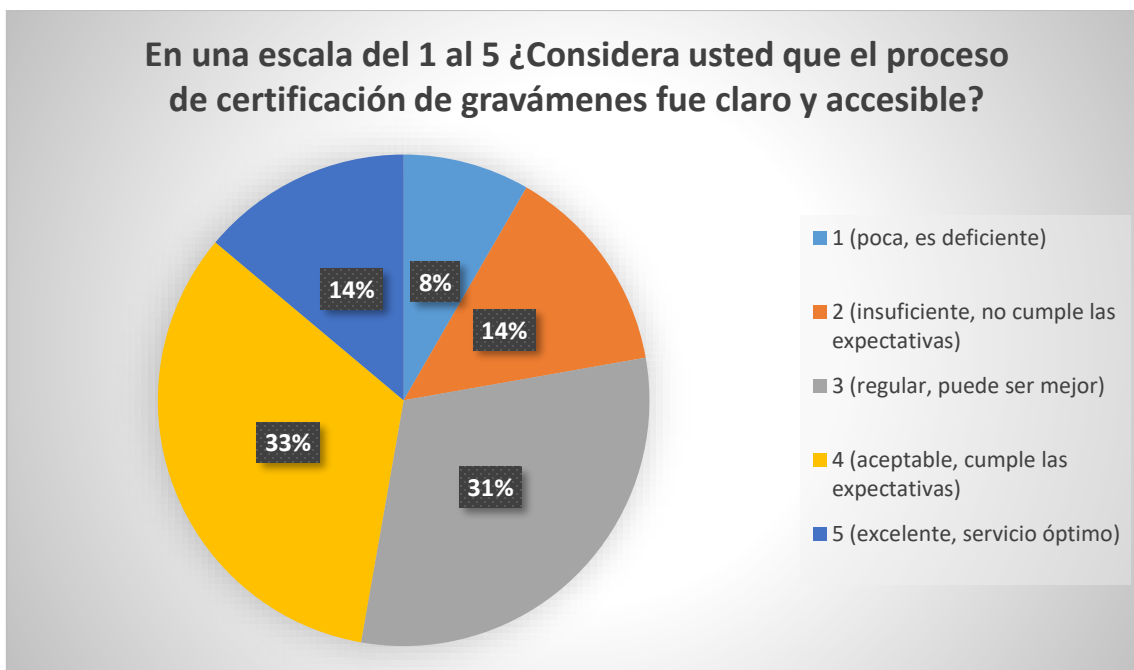
4. En una escala del 1 al 5 ¿Considera usted que el proceso de certificación de gravámenes fue claro y accesible?

**Tabla 4. Resultados pregunta 4.**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1 (poca, es deficiente)</b>	30	8,3%
<b>2 (insuficiente, no cumple las expectativas)</b>	50	13,9%
<b>3 (regular, puede ser mejor)</b>	110	30,6%
<b>4 (aceptable, cumple las expectativas)</b>	120	33,3%
<b>5 (excelente, servicio óptimo)</b>	50	13,9%
<b>Total</b>	360	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4. Representación gráfica pregunta 4.**



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Al igual que con la satisfacción, los resultados muestran una diversidad de opiniones en cuanto a la claridad y accesibilidad del proceso de certificación. Si bien un 33.3% califica el proceso como aceptable y un 13.9% lo considera excelente en términos de claridad y accesibilidad, un 30.6% lo valora como "regular". Esto sugiere que existe una oportunidad para mejorar la comunicación y la transparencia en el proceso, a fin de que más contribuyentes lo perciban como claro y fácilmente accesible.

### **Con relación a la quinta pregunta:**

5. ¿Considera usted que la información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato sobre el proceso de certificación de gravámenes es suficiente?

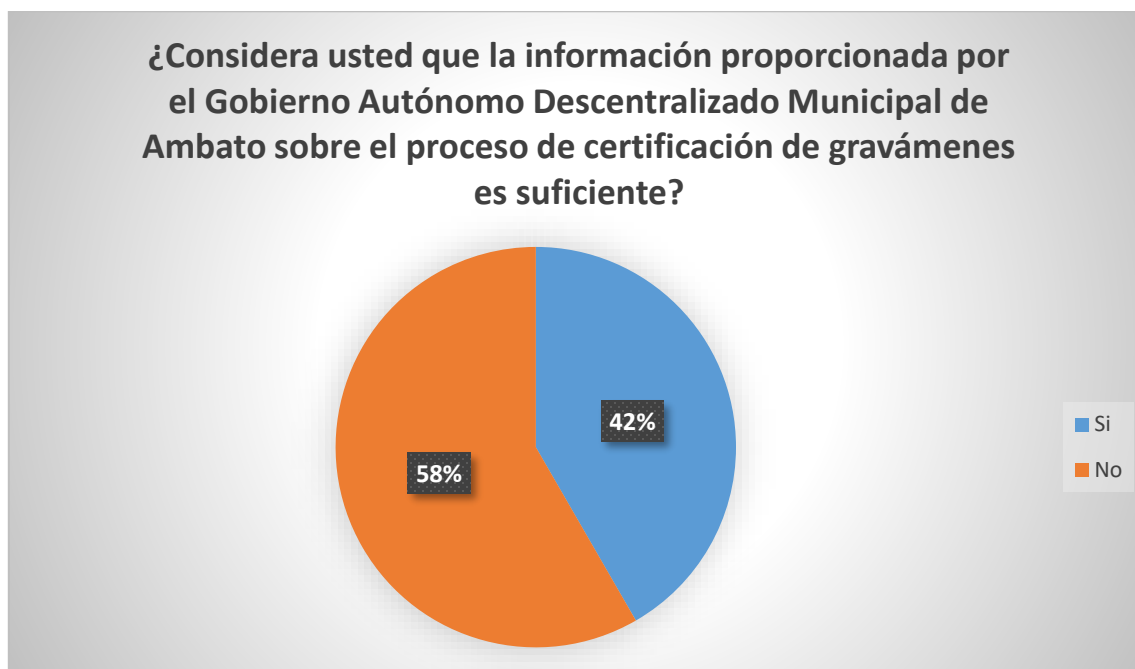
**Tabla 5. Resultados pregunta 5.**

<b>6. Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	150	41,7%

<b>No</b>	210	58,3%
<b>Total</b>	360	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5. Representación gráfica pregunta 5.**



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

En esta pregunta, un 58.3% de los encuestados considera que la información proporcionada por la Municipalidad no es suficiente. Esto indica que más de la mitad de los contribuyentes sienten que la comunicación y la información proporcionada sobre el proceso de certificación de gravámenes necesitan mejoras. Esta respuesta sugiere que existe una oportunidad para ampliar y mejorar la transparencia, proporcionando a los contribuyentes una comprensión más completa y detallada del proceso y sus requisitos.

### **4.2.Discusión**

Como puede notarse, la encuesta muestra una gama de opiniones en relación con la calidad administrativa del servicio de certificación de gravámenes. Si bien hay aspectos positivos, como la eficiencia en la prestación del servicio en términos de tiempo, también hay áreas

críticas que requieren atención, como la comunicación, la claridad del proceso y la suficiencia de la información proporcionada.

Abordar estas áreas de preocupación puede conducir a una mejora general en la percepción del servicio por parte de los contribuyentes y a un aumento en la satisfacción y la confianza en la Municipalidad. En este contexto, los resultados obtenidos de la encuesta sobre el servicio de certificación de gravámenes en el Municipio de Ambato arrojan luces sobre la percepción de los contribuyentes y brindan una valiosa base para decisiones informadas.

Conforme a ello, a través de las respuestas de los encuestados, se ha obtenido una comprensión más clara de cómo los usuarios perciben la calidad del servicio en términos de eficiencia, claridad, accesibilidad y satisfacción general. Los resultados muestran una gama de opiniones y niveles de satisfacción, lo que sugiere que aunque hay áreas en las que se cumple con el principio de calidad, también existen aspectos que requieren mejoras para asegurar una calidad uniforme en la emisión de certificados de gravámenes.

En primer lugar, la polarización de opiniones respecto a la calidad del servicio resulta notable. Más de la mitad de los encuestados (52.8%) considera que el servicio cuenta con estándares de calidad adecuados, lo cual indica una confianza considerable en la eficiencia y gestión administrativa del proceso. Sin embargo, el 47.2% restante que no comparte esta percepción destaca que existe un grupo sustancial de contribuyentes insatisfechos. Este dato por sí mismo sugiere que hay aspectos en los que el servicio debe mejorar para abordar las preocupaciones de este sector de la población.

La satisfacción de los contribuyentes con el servicio es un punto crítico a analizar. Los resultados muestran una distribución variada de las calificaciones, desde "insuficiente" hasta "excelente". Aunque un tercio de los encuestados considera el servicio aceptable y un 16.7% lo califica como excelente, la presencia de un grupo considerable (15.3%) que lo evalúa como insatisfactorio y otro grupo que lo percibe como "regular" (27.8%) apunta a una necesidad de intervención específica para mejorar la satisfacción general. Es fundamental investigar y abordar las causas subyacentes de estas opiniones negativas y regulares para elevar la calidad percibida por todos los usuarios.

En términos de eficiencia, el hecho de que el 77.8% de los encuestados señale que el servicio fue prestado en el tiempo establecido para cumplir con las obligaciones tributarias es un aspecto alentador. Esta eficiencia es crucial para evitar molestias a los contribuyentes y garantizar que puedan cumplir con sus responsabilidades sin demoras innecesarias. Sin embargo, aunque este resultado es positivo, la Municipalidad debe asegurarse de que esta tendencia continúe y no se deteriore con el tiempo.

La claridad y accesibilidad del proceso de certificación de gravámenes es otro aspecto crucial, ya que impacta directamente en la experiencia del contribuyente. Los resultados reflejan que, aunque hay una cantidad significativa de personas que considera el proceso aceptable (33.3%) y excelente (13.9%) en términos de claridad y accesibilidad, un porcentaje importante (30.6%) lo califica como "regular". Esto resalta la necesidad de mejorar la comunicación y la comprensión del proceso, posiblemente mediante la simplificación de la información proporcionada y la clarificación de los pasos involucrados. Una comunicación más efectiva puede reducir la ansiedad y la confusión de los contribuyentes, mejorando así su experiencia general.

Quizás uno de los resultados más destacados es la insuficiencia de la información proporcionada por la Municipalidad según el 58.3% de los encuestados. Esta cifra es un claro llamado de atención sobre la importancia de mejorar la transparencia y la comunicación con los contribuyentes. Proporcionar información más completa y comprensible puede reducir la incertidumbre y la insatisfacción que surgen cuando los ciudadanos no tienen un entendimiento claro de los procesos tributarios. Esto es crucial para construir la confianza de los contribuyentes en la administración municipal.

En última instancia, los resultados de esta encuesta no solo reflejan la calidad del servicio de certificación de gravámenes, sino también la percepción más amplia que los ciudadanos tienen de la administración municipal. Los hallazgos indican que hay áreas en las que la Municipalidad está teniendo éxito, como la prestación en tiempo y la eficiencia del servicio. Sin embargo, también señalan deficiencias en términos de satisfacción, claridad y comunicación, lo que puede afectar la percepción global de la administración municipal por parte de los ciudadanos.

Para abordar estas áreas de mejora, es fundamental que la Municipalidad tome medidas concretas. Esto involucra la introducción de iniciativas de formación dirigidas al personal responsable del servicio, la mejora de la comunicación mediante canales que sean accesibles y comprensibles, y la dedicación de esfuerzos hacia la transparencia y la accesibilidad de la información. La participación ciudadana y la retroalimentación constante también son esenciales para mantener una evaluación continua y una mejora constante en la calidad de los servicios administrativos.

Ciertamente, estos resultados son la base para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias para mejorar la calidad administrativa del servicio. Es esencial que la Municipalidad aborde de manera proactiva las áreas de preocupación para fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos, lo que en última instancia contribuirá a una administración más efectiva y orientada a las necesidades de la comunidad.

A nivel general, los niveles variados de satisfacción y las opiniones divididas sugieren que, si bien en algunos casos el procedimiento puede ser considerado eficiente y claro, en otros casos no cumple con las expectativas. Este objetivo se cumple a través de la evaluación de la claridad, accesibilidad y eficiencia del proceso, lo cual permite identificar áreas específicas para mejora.

Por otro lado, la variedad de preguntas y la escala de calificación proporcionan una estructura sólida para evaluar diversos aspectos de la calidad administrativa y la satisfacción. Los resultados obtenidos a partir de esta metodología brindan una visión clara de las opiniones y percepciones de los usuarios, lo cual cumple con este objetivo específico.

Además, si bien una parte de los usuarios considera que se cumple con estándares de calidad satisfactorios, otra parte considera que no es así. Esto indica que, si bien en ciertos aspectos se puede estar cumpliendo con el principio de calidad, también hay áreas que requieren mejoras para lograr una satisfacción uniforme y cumplir completamente con dicho principio.

De esta manera, los resultados están en línea con los objetivos planteados para la investigación, ya que proporcionan una evaluación detallada de la calidad del servicio de emisión de Certificados de Gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, considerando aspectos como el procedimiento, la satisfacción de los usuarios y el

cumplimiento del principio de calidad. Estos resultados forman una base sólida para la toma de decisiones informadas y para la implementación de mejoras con el objetivo de garantizar una administración pública más efectiva y satisfactoria para los ciudadanos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y BIBLIOGRAFÍA**

#### **5.1. Conclusiones**

1. La investigación ha destacado la necesidad de mejorar la calidad administrativa de este servicio, evidenciando la discrepancia entre la percepción general de eficiencia y la insatisfacción de algunos usuarios. A tales efectos, se propone una reforma digital al departamento de gravámenes, alineada con los principios constitucionales y legales ecuatorianos, con el fin de garantizar un servicio público de calidad que cumpla con las expectativas de los ciudadanos y fortalezca la confianza en la administración pública, contribuyendo así al bienestar de la sociedad y al cumplimiento de los principios jurídicos en Ecuador.
2. Si bien el GAD de Ambato cumple de forma parcial con el principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes, existen áreas de mejora identificadas por los usuarios en términos de claridad, accesibilidad y suficiencia de la información proporcionada.
3. La metodología para medir la satisfacción de los usuarios del servicio de certificación de gravámenes en el GAD de Ambato ha permitido identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad administrativa del servicio. Conforme a ello, la administración pública de Ambato podrá realizar análisis más detallados y precisos sobre la percepción de los usuarios, lo que facilitará la toma de decisiones informadas para implementar mejoras concretas en el servicio de emisión de certificados de gravámenes.
4. La implementación de acciones concretas, como iniciativas de formación, mejoras en la comunicación y esfuerzos hacia la transparencia, resultan fundamentales para abordar las áreas de mejora identificadas y fortalecer la confianza y satisfacción de los ciudadanos en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la Administración Pública del GAD de Ambato.

#### **5.2. Recomendaciones**

1. Fortalecer la gestión pública de la Municipalidad, para ello, se debe continuar invirtiendo en la implementación de sistemas de control y evaluación efectivos. Esto



implica establecer indicadores de desempeño claros y evaluar regularmente el cumplimiento de los objetivos gubernamentales. Es fundamental centrarse en la eficacia y excelencia de los servicios gubernamentales para atender adecuadamente las demandas de la población.

2. Promover la tecnología e innovación de forma activa en la administración pública. Esto implica invertir en sistemas de gobierno digital y proporcionar capacitación a los empleados para que puedan utilizar eficazmente estas herramientas. Al facilitar la participación ciudadana en línea y basar la toma de decisiones en datos, se logrará una mejora en la calidad de los servicios públicos y se aumentará la transparencia.
3. Es esencial armonizar las políticas públicas con el marco establecido en la Constitución de la República de Ecuador, reconociendo la relevancia de la tecnología, la innovación y la sostenibilidad. Los encargados de diseñar las políticas en el GAD Municipal de Ambato deben colaborar estrechamente con la sociedad civil y expertos para asegurarse de que las decisiones gubernamentales reflejen las necesidades y aspiraciones de la población.
4. Mejorar la experiencia de los usuarios de conformidad con los resultados de la encuesta, para ello, el Registro de la Propiedad de Ambato debe mejorar la experiencia del usuario al emitir Certificados de Gravámenes. Esto implica aumentar la claridad de los procedimientos, hacer que el proceso sea más accesible y transparente, y comunicar de manera efectiva con los ciudadanos. La retroalimentación continua de los usuarios debería ser una parte integral de este proceso de mejora.
5. Fomentar la transparencia y la involucración de los ciudadanos, fortaleciendo los mecanismos de control tanto internos como externos en la administración pública, mientras se asegura la legalidad y la transparencia en todo momento. Asimismo, es esencial cultivar una cultura de responsabilidad y participación de la sociedad en la supervisión de la gestión pública. Esto se logrará mediante la creación de espacios para que la ciudadanía participe activamente en la toma de decisiones y mediante la proactiva divulgación de información gubernamental.

### 5.3. Bibliografía

- Abril, M. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/12980/1/72T01216.pdf>
- Agencia de Evaluación y Calidad. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España. Obtenido de [https://funcionpublica.digital.gob.es//dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/Evaluacion-Calidad-2009/Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf.pdf](https://funcionpublica.digital.gob.es//dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/Evaluacion-Calidad-2009/Guia_evaluacion_calidad.pdf.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Retrieved from <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial n.º 449 del 20 de octubre de 2008. Retrieved from [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos*. Quito: Registro Oficial Suplemento 162 de 31-mar.-2010.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Registro Oficial N° 31, Segundo Suplemento, 7 de julio de 2017. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Baena, G. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Retrieved from [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Baquerizo, M. (2019). *Mecanismo de Seguimiento de la Convención Interamericana contra la Corrupción en el Estado Ecuatoriano para la Contratación Pública*. UCE.

Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/8b7efcb9-c307-44c1-9b93-601f1eb6c367>

- Barba, E. (2021). El Principio de calidad: sus desafíos desde el derecho administrativo en el Ecuador. *Kairos*, 4(7), 9-24. doi:<https://doi.org/10.37135/kai.03.07.01>
- Barragán, X. (2019). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 81-102. Obtenido de <http://politicas.uaemex.mx/espaciospublicos/eppdfs/N54-5.pdf>
- Blanco, M., Aibar, B., & Aibar, C. (2006). La gestión de la calidad total en el sector público local. *IX Jornada de Contabilidad Pública ASEPUC*. Logroño: Universidad de Santiago de Compostela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1455521>
- Caiza, J., & Sánchez, D. (2016). *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. UTA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23727>
- Carrión, C., & Reyes, B. (2022). Aproximación a la calidad de vida de usuarios comunitarios de servicios sociales: avances en la inclusión. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 9(17), 51-60. doi:[10.54753/suracademia.v9i17.1116](https://doi.org/10.54753/suracademia.v9i17.1116)
- Cedeño, M. (8 de junio de 2022 ). *Qué es el certificado de tradición y libertad y para qué sirve*. Obtenido de AS: <https://colombia.as.com/actualidad/que-es-el-certificado-de-tradicion-y-libertad-y-para-que-sirve-n/>
- Cedeño, N. (15 de agosto de 2023 ). *Certificado de gravamen: estos son los requisitos y así es el trámite en línea*. Obtenido de Expreso: <https://www.expreso.ec/quito/certificado-gravamen-son-requisitos-tramite-linea-169966.html>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *PODIUM*(36), 35-54. doi:[10.31095/podium.2019.36.3](https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3)

- Cifuentes, G., & Pérez, J. (2011). *Auditoría administrativa al Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas Agencia Sur de la ciudad de Ambato*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/10470>
- CLACSO. (2016). *GUÍA PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL*. Obtenido de CLACSO: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/biblio intra/documentacion/analisis\\_documental.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/biblio intra/documentacion/analisis_documental.pdf)
- Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. (2021). *Ordenanza Sustitutiva a la Ordenanza de Gobierno Electrónico en la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Registro Oficial N° 503, Tercer Suplemento del 27 de julio de 2021. Obtenido de [https://gadmaapps.ambato.gob.ec:9001/apex/f?p=102:87:8122107730780:::87:P87\\_ORDCODIGO:1728](https://gadmaapps.ambato.gob.ec:9001/apex/f?p=102:87:8122107730780:::87:P87_ORDCODIGO:1728)
- Contreras, L. (2010). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 17(53), 285-310. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/105/10513135012.pdf>
- Contreras, L. (2014). La gestión de calidad en el sector público. *RC et Ratio*, V(8), 11-24. Obtenido de [https://contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista\\_Rc\\_et\\_Ratio/Rc\\_et\\_Ratio\\_8/Rc8\\_1-Leticia-Contreras.pdf](https://contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista_Rc_et_Ratio/Rc_et_Ratio_8/Rc8_1-Leticia-Contreras.pdf)
- Cornejo, A. (2019). *Mejora de la calidad en la gestión pública: El impacto en los Gobiernos Municipales*. UNCUYO. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/16435/cornejo-fce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejo-fce.pdf)
- Dávila, R. (2018). *Derecho a la seguridad y a la realidad jurídica en la emisión de certificados de gravámenes de bienes inmuebles en el Distrito Metropolitano de Quito*. UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/18734/1/T-UCE-0013-JUR-186.pdf>

- Dávila, V. (2015). *La facturación electrónica como una alternativa para facilitar la administración tributaria*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9283/Tesis%20Veronica%20Davila%20Junio%202015.pdf;sequence=1>
- Dirección Nacional de Derechos Reales. (2019). 46. *CERTIFICADO DE GRAVAMENES*. Obtenido de III. SERVICIOS DE VENTAAILLA EN LINEA: [https://cm.organojudicial.gob.bo/consejo/manualprocedimientosddrr/46\\_-certificado-de-gravamenes.html](https://cm.organojudicial.gob.bo/consejo/manualprocedimientosddrr/46_-certificado-de-gravamenes.html)
- Dirección Nacional de Registros Públicos. (29 de abril de 2020). *Certificación de Gravamen de Vehículos o Bienes Muebles*. Obtenido de Dirección Nacional de Registros Públicos: <https://www.registrospublicos.gob.ec/certificaciones-certificacion-de-gravamen-de-vehiculos-o-bienes-muebles/>
- Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de la Municipalidad de Santo Domingo. (2022). *Emisión de Certificado de Gravámenes*. Municipalidad de Santo Domingo. Obtenido de [https://www.registrodelapropiedadsgob.ec/images/documentos/CERTIFICADO\\_DE\\_GRAVÁMENES.pdf](https://www.registrodelapropiedadsgob.ec/images/documentos/CERTIFICADO_DE_GRAVÁMENES.pdf)
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77-97. doi:10.14409/redoeda.v8i1.9562
- Espinosa, A. (2022). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de mantenimiento con base en la norma ISO 9001*. UASB. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9209/1/T4031-MGCI-Espinosa-Propuesta.pdf>
- Fernández, C., & Piattini, M. (2012). *Modelo para el gobierno de las TIC basado en las normas ISO*. AENOR Ediciones. Obtenido de <https://www.compromisorse.com/upload/noticias/008/8829/libro.PDF>
- García, M. (2011). El principio de probidad en la administración pública municipal. *Aída. Ópera Prima de Derecho Administrativo*(10), 213-242. Obtenido de <https://revistas->

colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/opera-prima-derecho-admin/article/view/1474/1375

Giler, G. (2020). Reflexiones sobre el registro de propiedad y seguridad jurídica en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(09), 592-604. doi:10.23857/pc.v5i9.1714

Gob.EC. (2020). *Certificado de Gravamen*. Obtenido de Gob.EC: <https://gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/gadmsac/tramites/certificado-gravamen>

Gobierno Autónomo de la Municipalidad de Ambato. (15 de noviembre de 2020). *Registro de la Propiedad*. Obtenido de Gobierno Autónomo de la Municipalidad de Ambato: <https://ambato.gob.ec/registro-de-la-propiedad/>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ibarra. (2022). *CERTIFICADO DE GRAVAMEN - REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA*. Obtenido de Portal Único de Trámites Ciudadanos: <https://www.gob.ec/rdpci/tramites/certificado-gravamen-registro-propiedad-canton-ibarra>

Gobierno Autónomo Municipal de Ambato. (2019). *Plan Estratégico Institucional*. GAD Municipalidad de Ambato. Obtenido de <https://gobiernoabierto.ambato.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/PEI.pdf>

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2021). *Demografía*. Obtenido de Gobierno Provincial de Tungurahua: <https://www.tungurahua.gob.ec/demografia/>

Gómez, F. (2010). El Registro de Bienes Muebles. *Anales [de la] Cátedra Bienvenido Oliver de derecho registral*, 1, 191-212. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3717923>

Gómez, J. (2020). La asignación de los derechos de gravamen en los modelos de negocios altamente digitalizados: en busca de una solución justa y neutral. *Revista Técnica Tributaria*, 1(128), 117-141. doi:10.48297/rtt.v1i128.536

Gualpa, E. (2015). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008*.

- Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca - Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Hernández, A., & Vázquez, C. (2022). Avances, retrocesos y desafíos de la política de mejora regulatoria en el ámbito municipal. *Telos*, 24(3), 676-696. doi:10.36390/telos243.14
- Hernández, H., & Barrios, I. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
- Hidalgo, L. (2014). *La errónea certificación sobre el derecho de propiedad de un bien inmueble y sus consecuencias jurídicas*. Uniandes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2071/1/TUIAB010-2015.pdf>
- La participación ciudadana y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato. (2022). *Conciencia Digital*, 5(2.1), 204-221. doi:10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2178
- Meuleman, L. (2021). Public Administration and Governance for the SDGs: Navigating between Change and Stability. *Sustainability*, 13(11). doi:10.3390/su13115914
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Tramitar Informe N° 1 - Dominio y Gravámenes*. Obtenido de Registro de la Propiedad Inmueble: <https://www.argentina.gob.ar/servicio/tramitar-informe-ndeg-1-dominio-y-gravamenes>
- Ministerio de Obras Públicas del Ecuador. (03 de 2017). *Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario, según Cantones 2010-2020*. Obtenido de Ministerio de Obras Públicas del Ecuador: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/proyeccion\\_cantonal\\_total\\_2010-202012016-v1.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/proyeccion_cantonal_total_2010-202012016-v1.pdf)
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). *Certificado de Gravamen*. Obtenido de Gob.EC: <https://www.gob.ec/gadmsac/tramites/certificado-gravamen>

- Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. (2022). *Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>
- Morales, C. (2016). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\\_t1210si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf)
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno Digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA Investigación y desarrollo*, 1(2), 32-41. doi:10.29166/revfig.v1i2.2467
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(08), 944-961. doi:10.23857/pc.v5i8.1635
- Morell, L. (1999). Los registros administrativos de personas. *Boletín Jurídico de la Universidad Europea de Madrid*. Obtenido de <https://abacus.universidadeuropea.com/handle/11268/3019>
- Muñoz, C., & Dávila, R. (2018). *Derecho a la seguridad y a la realidad jurídica en la emisión de certificados de gravámenes de bienes inmuebles en el Distrito Metropolitano de Quito*. UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18734>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos)*. Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force. Obtenido de [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf)
- Organización Internacional de Normalización. (01 de abril de 2020). *Sustainable Development Goals*. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/sdgs.html>
- Ormaza, S., Reyes, J., Cepeda, F., & Torres, M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600-621. doi:10.35381/r.k.v5i3.913



- Pico, C., & Salazar, W. (2021). Gobierno electrónico en Ecuador: análisis de la vulnerabilidad del principio de calidad. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(111), 201-211. doi:10.47460/uct.v25i111.531
- Portilla, J. (2017). Gobierno de datos, un potenciador de los sistemas de gestión de calidad. *Revista Signos*, 9(2), 159-172. doi:10.15332/s2145-1389.2017.0002.10
- Prats, J. (1993). Derecho y Management en las Administraciones Públicas. *Ekonomiaz*(26), 130-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=273968>
- Presidencia de la República de Ecuador. (2010). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION*. Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010. Estado: Vigente. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Presidencia de la República del Ecuador. (1966). *LEY DE REGISTRO*. Quito: Decreto Supremo 1.405. Registro Oficial 150 de 28-oct.-1966. Última modificación: 20-may.-2014. Estado: Reformado. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/LEY%20DE%20REGISTRO.pdf>
- Rabinovitch, J. (2016). *Evolución del Concepto de Gobierno Digital y Agenda 2030*. Obtenido de UN Public Administration Programme: [https://www.redgealc.org/site/assets/files/5653/chilejonas\\_rabinovitch\\_dec\\_2016\\_version\\_2.pdf](https://www.redgealc.org/site/assets/files/5653/chilejonas_rabinovitch_dec_2016_version_2.pdf)
- Ramírez, J., Olivares, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento Tributario y Facturación Electrónica en Ecuador: Evaluación de Impacto. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 53(208), 97-123. doi:10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712
- Redacción EC. (03 de febrero de 2022 ). *Sunarp: ¿cómo solicitar el certificado de cargas y gravámenes del registro de predios?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/respuestas/tramites-sunarp-como-solicitar-el-certificado-de-cargas-y-gravamene>

- Rivera, E. (2022). La participación ciudadana y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato. *ConcienciaDigital*, 5(2.1), 204-221. doi:10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2178
- Romero, J., & Pinzón, J. (2022). *Aspectos normativos de la tributación digital*. Universidad de La Salle. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2308&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2308&context=contaduria_publica)
- Romeu, J. (2017). *El principio de transparencia en la actividad contractual de la administración pública. Especial referencia a la administración local*. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es/handle/20.500.14352/16354>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., . . . Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>
- Ruiz, J. (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 54(octubre), 63-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>
- Sanabria, Á. (2020). *Bloqueo registral y los principios de prioridad registral, la seguridad jurídica y la legalidad*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14098/1/T-UCSG-POS-DDNR-11.pdf>
- Smith, E. (28 de junio de 2022). *How ISO Standards contribute to the United Nations Sustainable Development Goals*. Obtenido de ISO Certificacion Experts: <https://isocertificationexperts.com.au/how-iso-standards-contribute-to-the-united-nations-sustainable-development-goals/>
- Sosa, L. (2017). *Plan estratégico para la mejora continua del GAD Municipal de Cantón La Libertad en la Provincia de Santa Elena*. UPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4669/1/UPSE-TAE-2019-0021.pdf>

- Trigo, M., Mora, M., Porrúa, M., & López, R. (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y Gobernanza Electrónica*. Retrieved from Red GEALC: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=1caJ4tbHcpo%3D&tabid=1729>
- Vicher, M. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 19(60), 205-228. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/105/10522923007.pdf>
- Vinueza, D., & Zavala, G. (2015). *Propuesta de mejora en los procesos administrativos del Policlínico "Alfalab" de la ciudad de Guayaquil, bajo los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2008*. UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3441/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-151.pdf>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06), 1-8. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zapata, E., & Constantín, P. (27 de junio de 2023). *Govtech para alcanzar los ODS*. Obtenido de CAF: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2023/06/govtech-para-alcanzar-los-ods/>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Encuesta sobre la calidad administrativa del servicio de certificación de gravámenes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato.**

1. ¿Considera que el servicio de certificación de gravámenes de la Municipalidad cuenta con estándares de calidad, es decir, es eficiente, bien gestionado y apto para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?
  - Si
  - No
2. En una escala del 1 al 5 ¿Cómo es su nivel de satisfacción acerca del servicio de certificación de gravámenes de la Municipalidad?
  - 1 (poca, es deficiente).
  - 2 (insuficiente, no cumple las expectativas).
  - 3 (regular, puede ser mejor).
  - 4 (aceptable, cumple las expectativas).
  - 5 (excelente, servicio óptimo).
3. En su caso ¿El servicio de certificación de gravámenes fue prestado en el tiempo establecido para cumplir con sus obligaciones tributarias?
  - Si
  - No
4. En una escala del 1 al 5 ¿Considera usted que el proceso de certificación de gravámenes fue claro y accesible?
  - 1 (poco, es deficiente).
  - 2 (insuficiente, no cumple las expectativas).
  - 3 (regular, puede ser mejor)
  - 4 (aceptable, cumple las expectativas).
  - 5 (excelente, servicio óptimo).
5. ¿Considera usted que la información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato sobre el proceso de certificación de gravámenes es suficiente?
  - Sí
  - No