



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA E INGENIERO COMERCIAL

TÍTULO DEL PROYECTO
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y
CATASTROS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN EL TRIUNFO
MEDIANTE ESTUDIOS DE TRABAJO Y LA ÓPTICA DEL USUARIO
PERIODO 2013-2014.

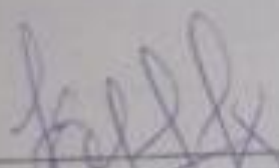
AUTORES
NÚÑEZ FRANCO KAREN JARITZA
SICHA ZUMBA MARLON GUILLERMO

MILAGRO, NOVIEMBRE DEL 2015
ECUADOR

ACEPTACION DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los estudiantes Núñez Franco Karen Jaritza y Sicha Zumba Marlon Guillermo, para optar al título de Ingeniera e Ingeniero Comercial y que acepto tutoría a los estudiantes , durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Noviembre del 2015



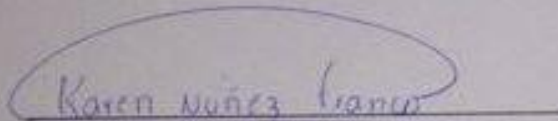
Echeverría Vázquez Huber Gregorio

C.I. 095617781-0

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION


Los autores de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 27 días del mes de octubre del 2015



Núñez Franco Karen Jaritza

CI: 094016853-7



Sicha Zumba Marlon Guillermo

CI: 092932381-4

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de ingeniera e ingeniero comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

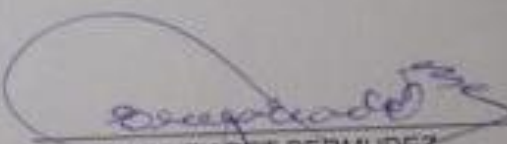
| | | |
|--------------------|---|---|
| MEMORIA CIENTIFICA | [|] |
| DEFENSA ORAL | [|] |
| TOTAL | [|] |
| EQUIVALENTE | [|] |



ING. HUBER ECHEVERRÍA VÁSQUEZ
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



ING. JAVIER VÉLEZ DÍAZ
VOCAL



AB. ELICZA ZIADET BERMUDEZ
SECRETARIA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios, porque gracias a él estoy en este mundo

Por sobre todo a mis padres Flora Franco Torres y Kleber Núñez Armijo, quienes son mi impulso diario de superación a ser cada día mejor, quienes me enseñaron a superar los obstáculos que se me presenten y que nunca me dejaron sola en ningún momento con sus constantes consejos y por sobre todo con el amor tan grande que me brindan día a día.

A mis hermanos Christian, Keyla y Kleber por estar siempre brindándome ese entusiasmo para seguir estudiando.

A mi novio por acompañarme y apoyarme a lo largo de mi carrera universitaria.

Núñez Franco Karen Jaritza

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios por haberme dado la vida e inspirarme para cada uno de mis pasos dados y haber llegado hasta este momento de vital importancia de mi formación profesional. A mis padres por demostrarme todo su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestra diferencia de opiniones. A mis hermanos por ser el incentivo para seguir siempre adelante con este objetivo, a mi amigo el Ingeniero Andrés Vargas Gallegos por haberme brindado su apoyo y conocimientos incondicionalmente para realizar los propósitos que tengo en mente. A mi compañera Karen porque sin ella no habría logrado terminar esta meta.

Sicha Zumba Marlon Guillermo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por el simple hecho de haberme permitido terminar mi carrera universitaria, teniendo a mi lado a mis padres quienes en lo largo de mi vida no solo profesional si no personal serán la motivación principal que me empujara hacer las cosas bien, a luchar por lo que quiero y por supuesto a ser siempre la mejor en lo que me proponga día a día.

A la Universidad Estatal de Milagro porque en ella adquirí los conocimientos necesarios para desenvolverme como profesional, con esas grandes personas como lo son sus docentes de los cuales de cada uno me llevo gratos recuerdos y sabiduría.

De igual forma a mi tutor de tesis el Ing. Huber Echeverría, por su apoyo constante en el proyecto de tesis, así como los conocimientos brindados para poder culminar con el mismo.

A mi compañero Marlon por la dedicación y entusiasmo entregado a la realización de nuestro proyecto de tesis.

Y por sobre todo a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, por ese apoyo incondicional en todo momento y quienes me demostraron que puedo alcanzar mis propósitos y objetivos con esfuerzo y dedicación.

Núñez Franco Karen Jaritza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en el sendero correcto de la vida y darme las fuerzas necesarias para superar todo obstáculo y dificultades a lo largo de mi vida. A mis padres por haberme enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y perseverar siempre a través de sus sabios consejos. A mis hermanos por haberme en las decisiones que tomo y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre. A mi tutor de tesis el Ing. Huber Echeverría por tenerme esa paciencia y guiarme en cada paso de este proyecto.

Sicha Zumba Marlon Guillermo

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero

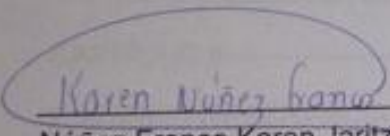
Fabrizio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención del Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **"Análisis del proceso actual de registro y cumplimiento de objetivos del departamento de avalúos y catastro, del GAD Municipal en el Cantón el Triunfo periodo 2013 - 2014"** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

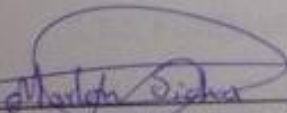
Milagro, 27 de Octubre del 2015.



Karen Nuñez Franco

Núñez Franco Karen Jaritza

CI: 094016853-7



Marlon Sicha

Sicha Zumba Marlon Guillermo

CI: 092932381-4

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| CAPITULO I----- | 3 |
| 1. EL PROBLEMA ----- | 3 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA----- | 3 |
| 1.1.1. Problematización----- | 3 |
| 1.1.2. Delimitación del problema ----- | 5 |
| 1.1.3. Formulación del problema ----- | 5 |
| 1.1.4. Sistematización del problema----- | 6 |
| 1.1.5. Determinación del tema ----- | 6 |
| 1.2. OBJETIVOS----- | 6 |
| 1.2.1. Objetivo general ----- | 6 |
| 1.2.2. Objetivos específicos----- | 6 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN----- | 7 |
| 1.3.1. Justificación de la Investigación ----- | 7 |
| CAPITULO II----- | 8 |
| 2. MARCO REFERENCIAL ----- | 8 |
| 2.1. MARCO TEÓRICO----- | 8 |
| 2.1.1. Antecedentes históricos ----- | 8 |
| 2.1.2. Antecedentes referenciales----- | 9 |
| 2.1.3. FUNDAMENTACION----- | 13 |
| 2.2. MARCO LEGAL----- | 23 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL----- | 24 |

| | |
|---|----|
| 2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES----- | 27 |
| 2.4.1. Hipótesis General ----- | 27 |
| 2.4.2. Hipótesis Particulares ----- | 28 |
| 2.4.3. Declaración de variables ----- | 29 |
| 2.4.4. Operacionalizacion de las variables----- | 30 |
| CAPITULO III----- | 33 |
| 3. MARCO METODOLÓGICO ----- | 33 |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL----- | 33 |
| 3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA----- | 35 |
| 3.2.1. Características de la población ----- | 35 |
| 3.2.2. Delimitación de la población----- | 35 |
| 3.2.3. Tipo de muestra ----- | 35 |
| 3.2.4. Tamaño de la muestra ----- | 36 |
| 3.2.5. Proceso de selección ----- | 37 |
| 3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS----- | 37 |
| 3.3.1. Métodos teóricos ----- | 37 |
| Métodos empíricos ----- | 38 |
| Técnicas e instrumentos----- | 38 |
| 3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN----- | 38 |
| CAPITULO IV----- | 39 |
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ----- | 39 |
| 4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL----- | 39 |
| 4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS----- | 47 |
| 4.3. El análisis de datos no sólo consiste en su presentación y procesamiento.----- | 49 |
| 4.4. RESULTADOS----- | 59 |
| 4.4.1. Encuestas a los usuarios----- | 59 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.4.2. Entrevistas ----- | 60 |
| 4.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS----- | 62 |
| 5. CONCLUSIONES ----- | 63 |
| 6. RECOMENDACIONES ----- | 64 |
| 7. ANEXOS ----- | 65 |
| BIBLIOGRAFÍA ----- | 71 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Declaración de variables ----- | 29 |
| Cuadro 2. Operacionalizacion----- | 30 |
| Cuadro 3. Operacionalizacion----- | 30 |
| Cuadro 4. Operacionalizacion----- | 31 |
| Cuadro 5. Operacionalizacion----- | 31 |
| Cuadro 6. Sexo de los usuarios del departamento de avalúos y catastros----- | 40 |
| Cuadro 7. Sector en el que reside Usuarios de Avalúos y Catastro----- | 41 |
| Cuadro 8. Pregunta 1 Usuarios de avalúos y catastros ----- | 42 |
| Cuadro 9. Pregunta 2 Usuarios de avalúos y catastros ----- | 43 |
| Cuadro 10. Pregunta 3 Usuarios de avalúos y catastros----- | 44 |
| Cuadro 11. Pregunta 4 Usuarios de avalúos y catastros----- | 45 |
| Cuadro 12. Pregunta 5 Usuarios de avalúos y catastros----- | 46 |
| Cuadro 13. Proceso para transferencia de predio urbano ----- | 49 |
| Cuadro 14. Sumario de datos proceso para transferencia de predio urbano ----- | 51 |
| Cuadro 15. Proceso para transferencia de predio rustico----- | 53 |
| Cuadro 16. Sumario de datos proceso para transferencia de predio rustico----- | 55 |
| Cuadro 17. Proceso para un embargo----- | 57 |
| Cuadro 18. sumario de datos proceso para un embargo ----- | 58 |
| Cuadro 19. Verificación de hipótesis ----- | 62 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Grafico 1. Sexo de los usuarios del departamento de avalúos y catastros ----- | 40 |
| Grafico 2. Sector en el que reside Usuarios de Avalúos y Catastro----- | 41 |
| Grafico 3. Pregunta 1 Usuarios de Avalúos y Catastro ----- | 42 |
| Grafico 4. Pregunta 3 Usuarios de Avalúos y Catastro ----- | 44 |
| Grafico 5. Pregunta 4 Usuarios de avalúos y catastros ----- | 45 |
| Grafico 6. Pregunta 5 Usuarios de avalúos y catastros ----- | 46 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Mapa de ubicación del GAD municipal del cantón El triunfo ----- | 5 |
| Figura 2. Simbología de los pasos de un proceso ----- | 14 |
| Figura 3. Beneficios de las mejoras del proceso ----- | 16 |
| Figura 4. Hoja de trabajo de análisis de un proceso ----- | 18 |
| Figura 5. Sumario de datos ----- | 19 |

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de manera detallada da a conocer los resultados obtenidos del análisis de tareas de los principales procesos que se llevan a cabo en el departamento de avalúos y catastros del GAD Municipal del Cantón El Triunfo.

En la actualidad las constantes quejas presentadas se deben a la ineficiencia de los procesos por las demoras de los mismos, esto debido a que no se realizan constantes mediciones de eficiencia de trabajo en conjunto con un análisis de tareas de procesos, es por ellos que el departamento de avalúos y catastros no logra cumplir por completo con sus objetivos. Para el desarrollo de la investigación y el análisis de tareas de procesos se han utilizado varias técnicas de recolección de información como lo fueron la encuesta y la entrevista, a los usuarios y jefes del departamento, gracias a estos se pudo identificar con mayor veracidad las causas del problema previamente ya planteado.

El análisis de tareas de procesos en conjunto con la medición de eficiencia del trabajo muestra que efectivamente el departamento de avalúos y catastros lleva a cabo procesos que son candidatos principales para un reingeniería de los mismos lo cual permitirá mejorar y cumplir con los objetivos que tenga el departamento y así lograr disminuir las demoras y con ello aumentar el porcentaje de eficiencia de trabajo el cual es bajo.

Palabras claves: Análisis, procesos, registro, objetivos, avalúos, catastros.

ABSTRACT

In this research in detail discloses the results of task analysis of the main processes are conducted in the department of municipal valuations and land registers GAD canton El Triunfo.

Today the constant complaints are due to inefficient processes delays thereof, this due to ongoing efficiency measures work together is not done with a task analysis process, it is for them that the appraisals and land registry department is unable to fully meet its objectives. For the development of research and task analysis processes have been used several information gathering techniques as were the survey and interview users and department heads, because they are able to identify with greater accuracy the causes the problem already raised previously.

The task analysis process in conjunction with the measurement of efficiency of work shows that indeed the land registry department and appraisals carried out processes that are prime candidates for reengineering the same which will improve and meet the objectives that have the department and achieve reduce delays and thus increase the percentage of working efficiency which is low.

Keywords: Analysis, Process, Registry, Objectives, Appraisal, Catastros

INTRODUCCIÓN

En el marco del registro de catastro tanto para predios urbanos y rústicos y otros como para el proceso de un embargo siempre desde tiempos anteriores han existido problemas para llevar a cabo estos procesos haciendo hincapié en el tiempo que se demoran. Muchas veces las empresas e instituciones se tiene que los gerentes piensan que sus trabajadores no son muy eficientes, e inversamente ellos piensan que los gerentes son unos incompetentes y los directivos culpan a todos estos además de la economía del país, globalización, prácticas comerciales etc. Siempre se está buscando a quien echarle el muerto, en su lugar se debería de buscar ¿en el qué? , nos referimos a los diversos procesos para concluir una tarea o un servicio. Las principales actividades que desempeña el departamento de avalúos y catastros referente al registro de catastro para predios urbanos y rústicos y otro para el proceso de embargo las cuales deberían de ser procesos rápidos debido a su concurrencia agilizando así de esta manera que se cubra las necesidades del Cantón, los cuales no son muy rápidos según la ciudadanía.

Es importante ya que los señores usuarios pueden realizar de manera más rápida y eficaz estos procesos de registro catastral cubriendo así todas las necesidades respecto al uso de este departamento llamado así avalúos y catastros. Por medio de una reingeniería de estos procesos se pueden hacer más eficientes. Evitando así tener una mala imagen del GAD Municipal con respecto al servicio que brinda, ya no habría reclamos o quejas por parte del usuario. Manteniendo así un margen de conformidad con la ciudadanía.

Esta investigación tiene como objetivo el mejoramiento de los procesos de registro catastral de predios urbanos y rústicos y para un embargo, a través de un análisis de tareas de los procesos del departamento de avalúos y catastros del GAD Municipal El Triunfo, con el fin de cumplir con los objetivos departamentales y mejora de la administración. Esto proporcionara una mejora en los procesos tanto interno llamemos así a los servidores públicos y como externo refiriéndonos a los usuarios ya que así serán atendidos a la brevedad posible.

Para ello se hizo uso de una hoja de análisis de tareas del proceso para poder así de esta manera identificar cuáles son aquellas actividades en las que se está ocupando demasiado tiempo que no le agregue valor o avanzar el proceso. Aplicando la fórmula de eficiencia de trabajo se determina en un margen porcentual a través de la cual se tomara las medidas correctivas a las actividades que hacen que el proceso tenga un curso muy lento, aplicando una reingeniería en estos procesos.

La investigación se centra en las actividades que forman parte de un proceso y que cada una de estas actividades realice sus operaciones de una mejor manera, rápidas, y sin elevados costos. El tipo de estudio aplicado fue de carácter mixta (cualitativa y cuantitativa), descriptiva, exploratoria y de campo en donde se consideró los procesos de los servicios que brinda el departamento de avalúos y catastros así como también las demoras en las ejecución de los procesos y de la percepción que tiene los usuarios del servicio que brinda dicho departamento.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

El GAD Municipal del Cantón el Triunfo es una institución la cual se encarga de controlar y regular un sin número de aspectos los cuales van a permitir el continuo desarrollo del Cantón. Es por ello que es de suma importancia que en cada departamento de dicha organización los procesos que se llevan a cabo se realicen de manera correcta.

Desde hace muchos años atrás se ha generado inconvenientes en los procesos de registro en el departamento de Avalúos y Catastros, por no llevar una actualización de datos de manera constantes el cual da lugar a que no se tengan documentos donde se especifique de manera clara cuantos son los compradores que cantidad de terreno cuenta, numero de cedula de cada uno de ellos es decir socializar con la persona que está llevando a cabo este tipo de tramite conjuntamente con la persona en ventanilla.

Además con los cambios en la administración del Municipio todos estos factores deben ser atendidos por la nueva administración lo cual muchas veces no le dan la importancia necesaria o simplemente los dejan pasar por alto. Para el desarrollo de la investigación se ha observado una problemática en los procesos de registros lo cual da lugar al incumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros.

Ah esto se puede atribuir que la demora en la ejecución de los procesos de registro en el departamento de avalúos y catastros genera constantes reclamos por parte de los usuarios.

De igual manera la existencia de una inadecuada administración ha sido la causante principal de los constantes conflictos laborales que se han venido generando en este departamento.

Además la información que está encargada el departamento de avalúos y catastros esta desactualizada lo cual genera problemas al momento de tomar decisiones respecto a la administración del departamento.

Los inadecuados métodos de trabajo aplicados por talento humano que conforma este departamento ha ocasionado la desorganización del mismo.

Pronostico

De no existir una solución oportuna a la ineficiencia de los procesos actuales de registro presentados en el departamento de avalúos y catastro del GAD Municipal del Cantón El Triunfo, puede traer como consecuencia el descontrol general de la administración del departamento, ya que al ser ineficientes los procesos no se lograran cumplir los objetivos departamentales, lo que trae consigo desorganización y por ende problemas a la hora de tomar decisiones las cuales permitan generar soluciones correctas para así lograr cumplir con los objetivos del departamento.

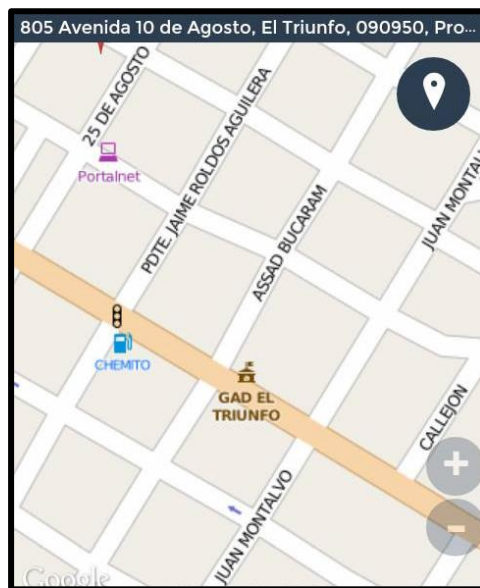
Control de pronóstico

El control que se va a tener sobre el pronóstico es la realización de un análisis de los procesos actuales de registro catastral de predios urbanos y rústicos para luego realizar una medición del cumplimiento de los objetivos con el fin de examinar, verificar, comprobar datos obtenidos acerca de cómo se llevan cabo sus actividades laborales. En ello implica la realización de una hoja de análisis de tareas del proceso, que conlleva cada una de ellas a fin de examinar de manera eficaz donde se origina el problema y así tomar las medidas correctivas para el caso.

1.1.2. Delimitación del problema

| | |
|-------------------|-------------|
| País: | Ecuador |
| Provincia: | Guayas |
| Cantón: | El Triunfo |
| Sector: | Centro |
| Tiempo: | 2013 - 2014 |

Figura 1. Mapa de ubicación del GAD municipal del cantón El triunfo



Fuente: Aplicación google maps

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide la ineficiencia de los procesos en el cumplimiento de los objetivos en el departamento de avalúos y catastros de GAD Municipal El Triunfo?

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿De qué manera afecta la demora en la ejecución de los procesos en los reclamos de los usuarios?
- ¿De qué modo incide la inadecuada administración en los conflictos laborales?
- ¿Cómo afecta la información desactualizada en los problemas en la toma de decisiones?
- ¿Cómo influyen los inadecuados métodos de trabajo en la desorganización del departamento?

1.1.5. Determinación del tema

“Análisis del proceso actual de registro del Departamento de Avalúos y Catastro, del GAD Municipal del Cantón el Triunfo bajo la óptica del usuario periodo 2013 – 2014”.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Analizar las causas del incumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros, a través de un análisis de los procesos del GAD municipal en el cantón El Triunfo, con el fin de cumplir con los objetivos departamentales y mejora de la administración.

1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar porque la demora en la ejecución de los procesos genera constantes reclamos por parte de los usuarios.
- Analizar los efectos que produce una inadecuada administración en los conflictos laborales
- Determinar la afectación de información desactualizada en los problemas de toma de decisiones
- Identificar porque los inadecuados métodos de trabajo facilitan la desorganización del departamento

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

La ejecución de los procesos así como una buena administración es de suma importancia en las organizaciones, es por esta razón que se hace necesario llevar a cabo la presente investigación ya que permitirá analizar y estudiar cómo influye la existencia de procesos ineficientes en el cumplimiento de objetivos departamentales.

La recolección de información será indispensable para identificar los aspectos en la que el personal del departamento de avalúos y catastro deberá fortalecer sus conocimientos respecto a la ejecución de procesos, así como el establecimiento de políticas, y reestructuración de estrategias para el logro de objetivos.

Con ello se espera contribuir no solo a la mejora de los procesos de registro, si no también generar un cambio en la administración del departamento y así en conjunto lograr cumplir con los objetivos departamentales.

Llevando a cabo una evaluación constante de la ejecución de los procesos, y a su vez comprobando que se está cumpliendo con los objetivos en conjunto con una eficaz administración.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

El Cantón El Triunfo se fundó el 25 de agosto de 1983. El Municipio se encuentra ubicado en la Av. 8 de Abril y Asaad Bucaram (esquina). El cantón Triunfo, se encuentra ubicado al este de la Provincia del Guayas a 56 km de Guayaquil (Ciudadana). Puedo mencionar que se ha existido una serie de dificultades de orden jurídico e institucional por una parte y por otra parte cabe mencionar al orden político que se ha mantenido, como la falta de interés por parte de ciertos actores como los municipios los cuales dificultan la ejecución del catastro. Por otra parte cabe decir que los problemas de la tierra especialmente rural tienen ciertos dificultadores en el registro catastral. La disputa que se tiene por su posesión provoca conflictos que trascienden a este ámbito y amenazan la estabilidad de la democracia.

El proceso de actualización es cada 2 años. El último censo catastral fue por el año 2010 en la que se realizaron convenios con ciertas personas responsables de llevar a cabo este proceso, para lo cual se tuvo la colaboración por parte de estudiantes de la Universidad Agraria del Cantón El Triunfo. Toda esta información se va cotejando con la ficha del sistema la misma que es depurada y luego procesada para su respectivo pago y luego se realiza el cálculo con la tabla de precios que han sido elaborados por medio de la oferta y la demanda.

Por otra parte surgen problemas respecto al registro catastral debido a que no son bien tomados los datos en el campo por parte de los censadores se corre el riesgo de que se tomen las medidas inexactas por lo cual los señores usuarios del bien tiende a realizar pagos indebidos. Al momento que se está realizando el censo y la información brindada por parte de los señores usuarios hacia los censadores es errónea no se especifica los datos para el caos en que se mencione por ejemplo si el señor usuario indica que tiene un solar pero este está edificado según él lo señala, luego al momento que se realiza el cobro de impuestos y se corrobora que el solar está vacío y sin edificación se le impone una multa por solar no edificado al contribuyente. Por último se han dado problemas en el cambio de nombre cuando este señor usuario no catastro su solar o terreno de forma oportuna al tiempo que se indicó que debía de hacerlo generara que al realizar los cálculos de sus impuestos sean con información desactualizada.

Desde hace muchos años atrás se ha dado estos inconvenientes en el proceso de registro ya que no llevan una actualización de datos de manera constantes el cual da lugar a que no se tenga documentos donde se especifique de manera clara cuantos son los compradores que cantidad de terreno cuenta, numero de cedula de cada uno de ellos es decir socializar con la persona que está llevando a cabo este tipo de tramite conjuntamente con la persona en ventanilla. Además debido a los cambios en la administración del Municipio todos estos factores deben de ser atendidos por la nueva administración lo cual muchas veces se deja pasar por alto estos problemas o unos atendidos y otros en proceso.

2.1.2. Antecedentes referenciales

Para la siguiente investigación se toma como referencia los siguientes proyectos de investigación:

LARA, Astrid y SAMPEDRO, Patricia: *Análisis de los procesos de registro de compra y venta de productos para las pequeñas farmacias del cantón Milagro*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniería en Contaduría Pública, Universidad estatal de Milagro, Milagro, 2013.

Resumen: según (LARA & SAMPEDRO, 2013), manifiestan que las Microempresas de Servicios Farmacéuticos en el Cantón Milagro, ofrece a sus clientes ventas al por menor de productos farmacéuticos, medicinales y de aseo. En la actualidad manifiesta diferentes anomalías en lo que respecta el manejo de sus inventarios debido a la inexistencia de un sistema contable que automatice los correspondientes procesos de compra y venta de mercancías, y que por tal motivo la farmacia no presenta el correspondiente crecimiento que se esperaba tener.

Por medio de este proyecto se han utilizado variedades de técnicas como entrevistas, a los empleados de las microempresas objeto de estudio donde se determinó con exactitud las causas del problema planteado. El propósito es establecer los procesos contables para llevar un control de compra y venta de productos, implementando un software que agilite la atención a su clientela y mantenga el orden en cuanto a su inventario se refiere, a su vez también ayude a promover el crecimiento de estas farmacias en este mercado competitivo del cantón Milagro.

RODRIGUEZ, Briseida :Análisis de los procedimientos administrativos y contables en la distribución de los ingresos realizados en el departamento de administración del consejo legislativo del estado Monagas, Tesis de grado para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad del Oriente, Maturín, 2005.

Resumen: (RODRIGUEZ, 2005), indica que la presente investigación se llevo a cabo en el departamento de Administración del consejo legislativo del estado de Monagas y la misma estuvo orientada a efectuar y analizar los procedimientos administrativos y contables en la distribución de los ingresos realizados en dicho departamento. Para alcanzar este fin se efectuó un estudio profundo de los procedimientos administrativos y contables con el objeto de una idea clara sobre el manejo y evolución de los mismos. Igualmente se realizo un examen a las técnicas llevadas a cabo en el departamento de administración del consejo legislativo del estado de Monagas, lo que permitió determinar las fallas existentes en el sistema utilizado.

En tal sentido se aplicó una investigación de campo y con un nivel descriptivo y para ello se emplearon las siguientes técnicas de estudio: la observación directa y participativa, la revisión documental, así como entrevistas no estructuradas. Una vez obtenida la información fue reflejada, analizada e interpretada, lo cual permitió detectar algunas irregularidades en los procedimientos administrativos y contables de esta entidad, por lo que se llegó a la siguiente conclusión:

El departamento de administración del consejo legislativo del estado Monagas presenta una serie de debilidades, siendo una de las más notables el no poseer manuales de normas y procedimientos administrativos y contables, estos procedimientos se aplican de manera informal, lo que ocasiona problemas al personal, pues presenta dudas en cuanto a su responsabilidad y hasta donde llega su nivel de autoridad.

QUIROS , Yohanna :Análisis del proceso de cobro administrativo para impuesto a la propiedad de vehículos , aeronaves y embarcaciones de la administración tributaria de San José ,Tesis de grado para optar el título de Licenciatura en administración y gerencia de empresas ,Universidad Metropolitana Castro Carazo, San José ,Costa Rica , 2010.

Resumen: (QUIROZ, 2010), describe que la presente investigación se centra en analizar el proceso de Cobro Administrativo para el Impuesto a la Propiedad de Vehículos, Aeronaves y Embarcaciones de la Administración Tributaria de San José. En primera instancia, se pretende describir el proceso utilizado para la generación de documentos, notificaciones y el traslado de expedientes a otras áreas de la Administración Tributaria, que son la parte fundamental del proceso de cobro para dar inicio, formalidad y conclusión a la gestión. Es importante determinar en el proceso, aquellos contribuyentes afectos según las características de vehículos, aeronaves embarcaciones por monto, placa y periodos adeudados para poder establecer la cartera morosa del periodo.

Por otra parte, es esencial identificar los sistemas informáticos utilizados en el proceso, como es el SIAT (Sistema Integral de la Administración Tributaria), tablas y bases de datos utilizadas para generar el Requerimiento de Pago, que es el documento formal utilizado para notificar las deudas a los contribuyentes, recibos de pago utilizados para realizar las cancelaciones de impuesto, multa e intereses y el Arreglo de pago que es solicitado por el contribuyente para fraccionar el pago de los periodos adeudados en un determinado tiempo. Para realizar el cobro se cuenta con un manual, por lo tanto, es primordial realizar un estudio comparativo con la normativa y lineamientos establecidos para regular el cumplimiento del debido proceso y determinar si se encuentra debidamente actualizado.

Después de haber analizado toda la información anterior se pretende proponer un manual de cobros utilizando el Código de Normas y Procedimientos Tributarios para su correcta aplicación y gestión, que facilite y agilice de esta manera, la recaudación. Al establecer instrucciones claras se pretende facilitar el análisis y la interpretación por los funcionarios de aquella información que suministren los contribuyentes afectos como pruebas de descargo, la deuda requerida para un bien mueble. Por otra parte, se pretende tener un registro actualizado de los contribuyentes y de los bienes que estos poseen.

CRIOLLO, Johanna y CASANOVA Juan: *Manual de Procesos y Procedimientos para la Actualización Catastral de Propiedades Urbanas*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniero en Agro negocios Avalúos y Catastros, Universidad Técnica del Norte, Ibarra ,2014.

Resumen: Según (CRIOLLO & CASANOVA , 2014), dice que el catastro como mecanismo de valoración de bienes inmuebles en la actualidad tiene como guía principal y potestad principal la base legal del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD), autorizando a los gobiernos locales descentralizados (GAD) la realización, actualización y manejo del mismo como órgano competente para cada distrito político.

Desde los últimos años este proceso en algunas dependencias locales tuvo inconvenientes por los procedimientos y periodos de actualización en la información, debido a que no se tenía formalizado la estructura competente para cada uno de las secciones gubernamentales locales.

El presente estudio pretende incorporar, principios, normas, reglamentos y procedimientos fundamentales dentro de cualquier sector o gobierno local identificando actores, profesionales, equipos y actividades necesarias para la actualización del catastro, beneficiando así a estos organismos con estructura de este manual para su correspondiente uso.

La investigación tiene como fundamento el conocimiento científico mediante una investigación exploratoria donde se determino la problemática central: la falta de procedimientos sobre actualización de predios urbanos con su correspondientes solución el diseño de un manual utilizando información primaria (GAD) Y secundaria.

2.1.3. FUNDAMENTACION

Qué es un proceso

Como (HABOUR, S.F) manifiesta que un proceso es la mezcla y transformación de un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos. Un proceso algo se hace para producir un artículo, concluir una tarea o prestar un servicio.

Seis pasos básicos del proceso

(HABOUR, S.F) Identifica los siguientes pasos:

1. **Operación:** cualquier paso que agrega valor al proceso y hace avanzar en forma directa el proceso.
2. **Transporte:** se refiere a cualquier acción que desplaza información u objetos, incluyendo a las personas.

3. **Demora (no programada):** retraso no programado de materiales, partes o productos. Cualquier tiempo de espera de las personas.
4. **Inspección:** incluye inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.
5. **Almacenaje (demora programada):** retraso programado de materiales, partes o productos.
6. **Re trabajo:** cualquier paso innecesario y repetido de operación.

Figura 2. Simbología de los pasos de un proceso

| Paso | Símbolo |
|--------------------------------|---------|
| Operación | ○ |
| Transporte | ➔ |
| Demora (no programada) | ⤵ |
| Inspección | □ |
| Almacenaje (demora programada) | ▽ |
| Retrabajo | Ⓜ |

Fuente: (HABOUR, S.F)

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Características del proceso

Según (HABOUR, S.F), declara que la meta de cualquier proceso es transformar los insumos en rendimientos con la mayor eficacia, confiabilidad y eficiencia, así como al precio más bajo que sea posible.

Eficacia: supone calidad de un rendimiento; su influencia sobre un cliente. Un proceso eficaz satisface las necesidades de los clientes. Los rendimientos de alta calidad constituyen clientes contentos.

Confiabilidad: Significa consistencia en el rendimiento del proceso; si los niveles de calidad de los rendimientos son siempre iguales.

Eficiencia: Se relaciona con la velocidad del proceso y cuánto tiempo es necesario para transformar los insumos en rendimientos. El tiempo de ciclo es una expresión de la eficiencia del proceso.

Costo: Mientras más barato sea el proceso, mayores serán las utilidades. Muchas cosas afectan el costo de un proceso. Un factor es el tiempo de ciclo, mientras mayor sea la demora en un proceso, más caro será éste.

Reingeniería de procesos

Según (HAMMER & CHAMPY, S.F) dice que la reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

(KAMIYA, S.F.) Indica que la implantación de la reingeniería es un proceso que incluye tres cosas:

- Definir objetivos y dividir proyectos en unidades manejables, es decir olvidarse de las metas grandiosas y concentrarse en avances pequeños pero permanentes, que al ser metas alcanzables pueden ser cuantificadas con facilidad.
- Reformar a la administración intermedia para convencerla de la necesidad del cambio. Los acuerdos adoptados entre la dirección de la empresa y los empleados de abajo fracasan muchas veces porque pasan por encima de los directores, jefes y subjefes, es decir toda aquella plana que arbitra y que realmente dirige lo que se pensó arriba.
- Adoptar las tecnologías de información como una herramienta inherente a la empresa. La tecnología permite acelerar la comunicación y disminuye el tiempo usado en trámites y gestiones, permitiendo crear tiempo para concentrarse en la estrategia.

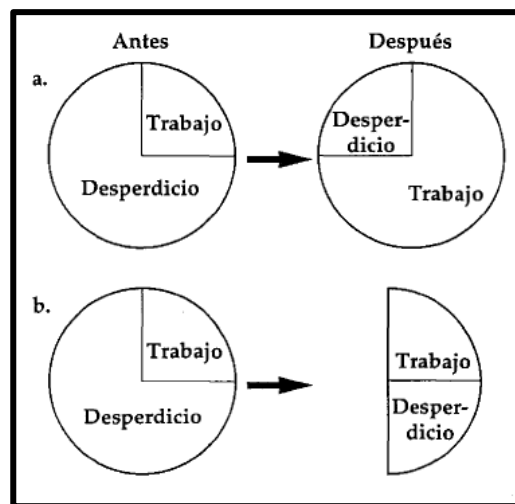
(HABOUR, S.F), Expresa que el tiempo que se pasa en el empleo se divide en trabajo y desperdicio. El trabajo representa actividades que hacen avanzar un proceso y agrega valor en forma directa. El desperdicio representa todas las actividades que no agregan valor, el desperdicio no hace avanzar un proceso en vez de eso, el desperdicio sólo agrega demoras y costo.

El objetivo de la reingeniería de procesos es aumentar al máximo el trabajo y reducir al mínimo el desperdicio, esto a su vez eleva la eficiencia del trabajo.

Como se ilustra en la Figura 3, las mejoras del proceso pueden originar:

- Más trabajo en el mismo tiempo.
- La misma cantidad de trabajo en mucho menos tiempo.

Figura 3. Beneficios de las mejoras del proceso



Fuente: (HABOUR, S.F)

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon.

Eficiencia del trabajo

Según (HABOUR, S.F), manifiesta que, en forma ideal todos los procesos de trabajo contienen solo trabajo y cero desperdicios. De manera realista, eso es difícil de alcanzar. En vez de eso, es preciso aumentar al máximo el trabajo y reducir al mínimo el desperdicio en el proceso.

La eficiencia en el trabajo es una indicación del éxito que se está logrando en esta meta. La eficiencia del trabajo es una expresión matemática de la cantidad de trabajo frente el desperdicio: en un proceso. La eficiencia del trabajo se expresa como:

$$\text{Eficiencia del Trabajo} = \frac{\text{Trabajo}}{\text{Trabajo} + \text{Desperdicio}} \times 100\%$$

(HABOUR, S.F), Indica que la eficiencia ideal de cualquier proceso de trabajo es de 100 por ciento. Mientras más se acerque al número ideal, será mejor el proceso .por desgracia, muchas veces se encuentran procesos con eficiencias de 1 a 5 por ciento. Obviamente, tales procesos son los primeros candidatos a la reingeniería de procesos.

Análisis de procesos

(BOISCHOFF, 2004), manifiesta que un análisis de procesos describe los distintos tipos de pasos que asocian un proceso en particular .identifican los pasos que le agregan valor y los que no lo hacen. Es preciso recordar que la clave de la reingeniería de procesos es eliminar o reducir al mínimo el desperdicio del proceso. Sin embargo, antes de poder eliminarlo o reducirlo al mínimo, es preciso identificarlo.

Además, un análisis del proceso permite examinar el flujo global de cualquier actividad de trabajo. Los procesos suponen una serie de pasos, y un análisis del proceso permite captar los tipos y el orden específico de éstos. Asimismo, un análisis del proceso permite captar datos cuantitativos, incluyendo:

- Cuánto tiempo toma el proceso.
- Cuánto desperdicio contiene.
- A cuántas personas involucra.
- Cuánto cuesta.

Sin embargo, el propósito de un análisis de proceso no es sólo recolectar datos. Más bien, se trata de realizar algún tipo de mejora. Recolectar datos y no hacer nada al

respecto supone una pérdida de tiempo y esfuerzo. El propósito final de cualquier análisis del proceso es:

- Elevar la calidad del proceso.
- Aumentar la eficiencia del proceso.
- Reducir los costos relativos al proceso.
- Hacer el trabajo seguro más sencillo y menos fatigoso.

Es posible utilizar una hoja de trabajo de análisis del proceso la cual se ilustra en la figura 4. Esta es una sencilla herramienta para recabar los distintos tipos de información que se requieren.

Una hoja de trabajo de análisis del proceso proporciona un sitio para:

- Describir cada pasó del proceso (columna de Pasos).
- Mostrar el símbolo del paso (columna de Flujo).
- Registrar una medida apropiada (columna Min. o Minutos).
- Arreglar los tipos de pasos en su orden correcto (columna de Símbolos Gráficos).

Figura 4. Hoja de trabajo de análisis de un proceso

| # | Paso | Flujo | Min. | Símbolo en la gráfica | | | | | |
|----|------|-------|------|-----------------------|---|---|---|---|---|
| | | | | ○ | → | ▷ | □ | ▽ | Ⓜ |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |

Fuente: (HABOUR, S.F)

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon.

Con base en esta información, es posible crear una gráfica sumario de datos la cual se ilustra en la figura 5. En ésta se resume el número de pasos diferentes en un proceso. Así mismo recopila importantes datos cuantitativos.

Figura 5. Sumario de datos

| Paso | | Pasos | Minutos |
|------------|---|-------|---------|
| Operación | ○ | | |
| Transporte | ➔ | | |
| Demora | ▷ | | |
| Inspección | □ | | |
| Almacenaje | ▽ | | |
| Retrabajo | Ⓜ | | |
| Total | | | |

Fuente: (HABOUR, S.F)

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Rediseño y Gestión de Procesos

(FERNANDEZ, 2003) Indica que para obtener beneficios de los procesos y de su gestión, es necesario realizar un rediseño que permita enfocar los procedimientos hacia los resultados deseados. Las etapas que incorpora un rediseño de procesos son los siguientes:

1. Justificación del rediseño
2. Planificación
3. Levantamiento de la situación actual
4. Diagnostico y definición de objetivos específicos
5. Identificación de oportunidades de mejora
6. Rediseño del proceso
7. Implementación
8. Seguimiento

Un proceso de rediseño requiere además identificar las unidades responsables y definir los recursos necesarios tanto para la implementación como para el seguimiento de la iniciativa.

Una vez realizado el rediseño y definidas las métricas se requiere la gestión de procesos que es una herramienta de gran valor debido a que orienta la organización hacia los resultados.

Sin embargo, (ARATA ADRIANI, 2009) manifiesta que se requiere un esfuerzo adicional tanto en la etapa de rediseño de los procesos como la operación bajo esta metodología. Esto obliga a un cambio importante en otros componentes del diseño organizacional, como la estructura y la forma de gestión en general. Esto implica en parte dejar de lado la gestión por funciones sustentada principalmente en la jerarquía organizacional, cambio que obliga además a destinar esfuerzos hacia la cultura organizacional cuyos componentes deben ser considerados en los nuevos procesos.

Proceso de la empresa

(H.J.HARRINGTON, 2008), Menciona que un proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la organización.

Manejo de los procesos de la empresa (MPE):

(H.J.HARRINGTON, 2008), considera que los tres objetivos más importantes del MPE son:

- Hacer efectivos los procesos, generando los resultados deseados.
- Hacer eficientes los procesos, minimizando los recursos empleados.
- Hacer los procesos adaptables, teniendo la capacidad para adaptarse a los clientes cambiantes y a las necesidades de la empresa.

Según (H.J.HARRINGTON, 2008), indica que todos los procesos bien definidos y bien administrados tienen características comunes:

- Tienen a alguien a quien se considera responsable de aquella forma en la cual se cumple el proceso (responsable del proceso).
- Tienen límites bien definidos (alcance del proceso).
- Tienen interacciones y responsabilidades internas bien definidas.
- Tienen procedimientos documentados, obligaciones de trabajo y requisitos de entrenamiento.

- Tienen controles de evaluación y retroalimentación cercanos al punto en el cual se ejecuta la actividad.
- Tienen medidas de evaluación y objetivos que se relacionan con el cliente.
- Tienen tiempos del ciclo conocidos.
- Han formalizado procedimientos de cambio.

Que son objetivos y de donde surgen

Como lo indica (MARKETING PUBLISHING, S.F.), Los objetivos son las situaciones a las que se espera llegar, o los resultados que se espera lograr con la implantación de determinadas acciones que son propias del proceso de gestión, dado que consideramos que esas situaciones y resultados son positivos para la organización y /o para quienes la dirigen o integran.

Todo objetivo debe ser el producto del análisis previo de la empresa, de una de sus áreas operativas o de una actividad muy específica que realice en ella. Todo objetivo debe representar el producto final de un análisis más o menos amplio de la situación actual de la empresa, cuya extensión y minuciosidad dependerá del nivel propio del objetivo; los cuales son los siguientes:

Nivel 1: Objetivos globales

Nivel 2: Objetivos operativos

Nivel 3: Objetivos sectoriales

Nivel 4: Tareas y/u objetivos departamentales.

Características de los objetivos

Según (MARKETING PUBLISHING, S.F.), Existen 8 características claves que deben poseer los objetivos que se establecen en la gestión de la empresa, para que sean en realidad, eficaces y útiles. Esas ocho son las siguientes:

1. **Orientados hacia resultados:** Los objetivos deben indicar, claramente, cantidades concretas; lapsos, plazos, periodos de ejecución específicos, y productos, servicios, mercados y áreas geográficas concretas.

2. **Realistas, alcanzables, pero capaces de crear un verdadero desafío:** Los objetivos deben requerir la realización de un esfuerzo adicional al que se está realizando en la actualidad; pero al mismo tiempo, deben ser realistas y alcanzables.
3. **Aceptables para todas las áreas de la empresa:** Para que un objetivo tenga mayores posibilidades de ser alcanzado es necesario que todas las áreas que intervengan, de forma directa o indirecta, en los esfuerzos que se realicen para su logro, admitan el objetivo; solo así se implicaran por completo en dichos esfuerzos.
4. **Claros, fáciles de comprender:** Característica indispensable para, una vez establecido, proceder a su comunicación a todas las áreas y personas que deberán implicarse en su logro.
5. **Flexibles:** Un objetivo no puede ser una <<camisa de fuerza >>; puede, y debe ser, modificado, siempre y cuando el proceso posterior de control y seguimiento indique la necesidad de su ajuste, corrección y /o modificación.
6. **Susceptibles de ser medidos y controlados:** Para que pueden servir como baremos, parámetros o puntos de referencia para la evaluación de las áreas y/o personas, es necesario que los objetivos permitan establecer los correspondientes sistemas de control y seguimiento.
7. **Establecidos de tal forma que fijen un resultado clave:** Cada objetivo debe indicar una situación o un resultado que se desea alcanzar; un mismo objetivo no debe ser establecido con el propósito de alcanzar muchas y diferentes posiciones o resultados. si bien con un mismo objetivo es posible alcanzar varios resultados, será necesario, para evitar la dispersión de los esfuerzos, establecer prioridades entre dichos resultados y centrarse en el más importante.

8. **Importantes:** Las situaciones o resultados que se esperan alcanzar con el logro de objetivos deben ser de tal importancia que justifiquen el tiempo y los recursos.

2.2. MARCO LEGAL

EL REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ELTRIUNFO.

DEL DEPARTAMENTO DE AVALÚOS Y CATASTROS (TRIUNFO)

Art. 22.- Son funciones del Departamento de Avalúos y Catastro, las siguientes:

- Mantenimiento y actualización del sistema catastral predial urbano y rural;
 - Establecer el valor de la propiedad de predios urbanos y rurales, de acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica de Régimen Municipal vigente, inclusive para expropiaciones;
 - Actualización y mantenimiento de la cartografía catastral de los predios urbanos y rurales;
 - Conferir certificaciones de predios urbanos y rurales en lo que respecta a: certificados de avalúos, valor de la propiedad, predio catastrado, registro catastral, propiedad horizontal, no tener propiedad catastrada, etc.
- f. Informe previo a la declaratoria del régimen de propiedad horizontal y su catastro;
- Mantener y actualizar la interconexión informática con el registro de la propiedad;
 - Realizar levantamientos topográficos con finalidad catastral tanto en área urbana como rural;
 - Realizar inspecciones con fines catastrales solicitadas por el contribuyente y por las diferentes direcciones de la corporación municipal;
 - Atender reclamos sobre el valor de la propiedad a solicitud de los contribuyentes;
 - Las demás que le asigne el Alcalde.

LA ORDENANZA QUE REGLAMENTA LA APLICACIÓN Y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL RÚSTICO DEL CANTÓN EL TRIUNFO, PARA EL BIENIO 2015-2016. (TRIUNFO)

Art. 8.- ACTUALIZACIÓN CATASTRAL.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Triunfo deberá mantener actualizado en forma permanente el catastro de predios ubicados en las zonas rurales del cantón, sin perjuicio de la actualización general, para cada bienio.

Art. 9.- ACTUALIZACIÓN DE AVALÚOS.- Los avalúos de las propiedades rurales en el Cantón El Triunfo, se actualizará de manera general cada bienio. Para el efecto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Triunfo a través de la Dirección Financiera, notificará por la prensa o por boleta, la realización del avalúo general; en el presente bienio no será necesario notificar por cuanto se mantienen los mismos valores del bienio anterior.

La Jefatura de Avalúos y Catastros realizará actualizaciones permanentes referentes a datos como: superficie, avalúo y más información catastral de los predios que presenten inconsistencias dentro de la base de datos del catastro o a petición del contribuyente.

Art.10.- IMPUGNACIÓN DE AVALÚOS.- El contribuyente podrá presentar el correspondiente reclamo administrativo de conformidad con las disposiciones legales que rige la materia.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Proceso: se entiende por procesos a la mezcla y transformación que va a surgir de un conjunto específico de insumos generalmente en uno de rendimientos.

Catastro: Aquel término utilizado para designar al censo o de registro que tiene el Estado respecto a los diferentes tipos de propiedades ya sean estas privadas y demás establecimientos existentes en su territorio.

Avaluó: Nos referimos al termino avaluó como la estimación que se tiene del valor comercial de un determinado mueble o articulo el cual se refleja en cifras monetarias a través de un dictamen técnico parcial.

Reingeniería: Es comenzar todo de nuevo, es decir el abandono de viejos procedimientos y buscar trabajo que agreguen valor reduciendo el desperdicio todo aquello que no agrega valor al proceso.

Análisis de proceso: Es un procedimiento en donde se realiza una descripción de los distintos pasos que se llevan a cabo en un proceso, para así lograr identificar cuáles de estos agregan valor y cuales no lo hacen.

Gestión por funciones: se enfoca en el trabajo por departamentos o áreas de trabajo de una organización, lo cual trae consigo una dirección administrativa más definida de cómo llevar a cabo el trabajo a desempeñar y por sobre todo predomina la estrategia de liderazgo en costos

Gestión por procesos: La gestión por procesos se caracteriza por realizar el trabajo en equipo y el propietario del proceso ser el responsable del mismo, trae consigo una excelente comunicación y colaboración entre los funcionarios de tareas de diversas áreas de la organización y por sobre todo predomina la estrategia de diferenciación.

Objetivo: Aquello a lo que se espera llegar o el resultado esperado que se quiere lograr con la implementación de ciertas acciones propias del proceso de gestión considerando obtener resultados positivos para la organización.

Desperdicio: Nos referimos a lo que representa aquellas actividades que no agregan valor al proceso lo cual incluye el tiempo, materiales, esfuerzo, costes y movimientos los cuales se desperdician

Trabajo: La definición de la palabra trabajo tendrá un significado distinto a lo que ya conocemos, hace énfasis a cuando una determinado actividad hace que se desplazca un proceso hacia adelante o le agregue valor de manera directa.

Re trabajo: consiste en realizar una acción por repetidas ocasiones, siendo las mismas innecesarias.

Eficacia: Supone calidad de un rendimiento; su influencia sobre un cliente. Un proceso eficaz satisface las necesidades de los clientes. Los rendimientos de alta calidad constituyen clientes contentos.

Eficiencia: Según indica (HABOUR, S.F), eficiencia se relaciona con la velocidad del proceso y cuánto tiempo es necesario para transformar los insumas en rendimientos. El tiempo de ciclo es una expresión de la eficiencia del proceso.

Rendimiento: (DEFINICION.DE, 2010), refiere rendimiento a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento.

Implementación: Según (WORDREFERENCE, 2008), es poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo algo.

Costo: Mientras más barato sea el proceso, mayores serán las utilidades. Muchas cosas afectan el costo de un proceso. Un factor es el tiempo de ciclo, mientras mayor sea la demora en un proceso, más caro será éste.

Actualización: Se refiere a mantener información actualizada gracias a la colaboración de manera oportuna por parte de los señores usuarios del bien o artículo.

Actualización catastral: Se puede definir como el proceso a través del cual se renueva el inventario de los bienes inmuebles relativo a su aspecto jurídico, físico y finalmente económico.

Cartografía: Arte de trazar mapas geográficos. Ciencia que estudia los mapas. Conjunto de estudios, operaciones científicas y técnicas que intervienen en la producción o análisis de mapas.

Cartografía catastral: Conjunto de planos o mapas en los que se localizan geográficamente regiones, manzanas y predios.

Cédula Catastral. Documento con el que se comprueba la información con que está registrado un predio en el catastro.

Terreno. Porción de superficie de tierra, cuyo ámbito se extiende hasta el centro de la tierra y hasta el cielo. La propiedad del terreno y de los derechos inherentes al régimen de propiedad, están sujetos a las leyes de cada país.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La eficiencia de los procesos contribuye al cumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros del GAD Municipal del Cantón El Triunfo.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- La demora en la ejecución de los procesos influye en los reclamos de los usuarios
- La inadecuada administración facilita la existencia de conflictos laborales
- La información desactualizada ocasiona problemas en la toma de decisiones
- Los inadecuados métodos de trabajo contribuyen a la desorganización del departamento

2.4.3. Declaración de variables

Cuadro 1. Declaración de variables

| Hipótesis general | variable dependiente | variable independiente |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| La eficiencia de los procesos contribuye al cumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros | Cumplimiento de objetivos | Eficiencia de procesos |
| Hipótesis particular | variable dependiente | variable independiente |
| La demora en la ejecución de los procesos influye en los reclamos de los usuarios | Reclamo de usuarios | Demora en la ejecución de procesos |
| La inadecuada administración facilita la existencia de conflictos laborales | Conflictos laborales | Inadecuada administración |
| La información desactualizada ocasiona problemas en la toma de decisiones | Problema en la toma de decisiones | Información desactualizada |
| Los inadecuados métodos de trabajo contribuyen a la desorganización del departamento | Desorganización del departamento | Inadecuados métodos de trabajo |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

2.4.4. Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización

| HIPOTESIS: La eficiencia de los procesos contribuye al cumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros del GAD Municipal del Cantón El Triunfo. | | |
|--|------------------------|------------|
| VARIABLES | INDICADOR | FUENTE |
| INDEPENDIENTE: Eficiencia de los procesos | Tiempo desperdiciado | Entrevista |
| DEPENDIENTE: Cumplimiento de objetivos | Desempeño del personal | Encuesta |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 3. Operacionalización

| HIPOTESIS : La demora en la ejecución de los procesos influye en los reclamos de los usuarios | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| VARIABLES | INDICADOR | FUENTE |
| INDEPENDIENTE: Demora en la ejecución de los procesos. | Tiempo desperdiciado | Entrevista |
| DEPENDIENTE: Reclamo de usuarios | Índice de proporcionalidad de quejas | Encuesta |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon.

Cuadro 4. Operacionalización

| | | |
|--|--------------------------------|---------------|
| HIPOTESIS : La inadecuada administración facilita la existencia de conflictos laborales | | |
| VARIABLES | INDICADOR | FUENTE |
| INDEPENDIENTE: Inadecuada administración | Procesos de registro catastral | Entrevista |
| DEPENDIENTE: Conflictos laborales | Problemas en el departamento | Encuesta |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 5. Operacionalización

| | | |
|--|--|---------------|
| HIPOTESIS : La información desactualizada ocasiona problemas en la toma de decisiones | | |
| VARIABLES | INDICADOR | FUENTE |
| INDEPENDIENTE: Información desactualizada | Número de usuarios con cartografía actualizada | Entrevista |
| DEPENDIENTE: Problemas en la toma de decisiones | Tiempo de inspección | Encuesta |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 6. Operacionalización

| HIPÓTESIS: Los inadecuados métodos de trabajo contribuyen a la desorganización del departamento | | |
|--|-----------------------|---------------|
| VARIABLE | INDICADOR | FUENTE |
| INDEPENDIENTE: Inadecuados métodos de trabajo | Método de trabajo | Entrevista |
| DEPENDIENTE: Desorganización del departamento | Nivel de organización | Encuesta |

Fuente: Matriz

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

➤ Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)

Para la presente tesis de grado se va a utilizar la investigación mixta ya que permitirá realizar un análisis de los datos recolectados y a su vez vincularlos cuantitativa y cualitativamente en un solo estudio lo que permitirá responder a un planteamiento

Utilizaremos el método cuantitativo al momento de analizar y determinar los resultados obtenidos previamente por la encuesta en conjunto con los datos estadísticos recolectados para plantear con exactitud el comportamiento de nuestra población así como probar las hipótesis antes establecidas. Y la cualitativa al plantear en primeras estancias las preguntas de investigación en conjunto con la utilización de varios métodos que nos permitan recolectar datos sin medición numérica, como lo son la descripción y la observación.

➤ Investigación descriptiva

Según (ARIAS, 2012), Indica que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Esta hará más fácil el análisis del problema de la investigación, permitiendo plantear y formular las hipótesis y a su vez facilitara la selección de temas en conjunto con las fuentes adecuadas de los mismos. Por otro lado hará más fácil la selección de las técnicas adecuadas para la recolección de los datos necesarios para la investigación.

Nos permitirá recolectar datos en base a las hipótesis ya planteadas y a su vez facilitara el análisis de los resultados obtenidos en la investigación. Permitiendo comprobar si las técnicas utilizadas al momento de recolectar los datos

➤ **Investigación exploratoria**

(ARIAS, 2012), Manifiesta que la investigación exploratoria se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por los que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimientos y puede ayudar a precisar un problema o concluir con la formulación de una hipótesis.

Se utilizara la investigación exploratoria ya que hará más fácil el análisis del problema, permitiéndonos recolectar información preliminar acerca del mismo con los cuales se procederá a estudiar las causas y con ello establecer de manera concisa las hipótesis.

➤ **Investigación de campo**

Como (PALELLA STRACUZZI . & MARTINS, 2010) Indican consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables .estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural.

(ARIAS, 2012), Expresa que es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

La investigación de campo es predominante ya que mediante encuestas y entrevistas que se utilizaran como técnicas de recolección de datos obtendremos información más precisa referente al problema ya planteado.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

La población escogida serán aquellas personas que habitan dentro del Cantón El Triunfo. Tiene una población de 44.778 habitantes; en lo respecta 21.954 mujeres y 22.824 hombres. De igual forma a los empleados que laboran en el Departamento de Avalúos y Catastros con una población de 8 personas.

3.2.2. Delimitación de la población

Tenemos que la población de nuestra investigación está conformada de forma finita; la cual comprende el número de personas que habitan en el Cantón El Triunfo, en los diferentes sectores, tanto urbano como rural quienes acuden al G.A.D. del Triunfo para que les brinden algún tipo de servicio.

Según los datos del INEC en el censo de población y vivienda del año 2010, el número de viviendas de El Triunfo, proyectada para el año 2010 fue de 11.254 por lo cual, utilizando la fórmula apropiada obtuvimos un tamaño de la muestra de 371 personas a quienes encuestaremos para obtener la información que nos permitirá realizar el proyecto, tomando en cuenta que de cada vivienda es una persona quien acude al G.A.D. Municipal a realizar gestiones, con el fin de que la investigación sea más eficiente.

De igual manera obtendremos información de los empleados del departamento de Avalúos y Catastros en lo que se considerara la población de manera general del área con 8 personas, con la finalidad de que nuestra investigación sea más eficiente

3.2.3. Tipo de muestra

Para nuestro tema de investigación el tipo de muestra es no probabilística porque no vamos a considerar a todos los que habitantes que reciben los servicios del GAD Municipal del Cantón El Triunfo sino más bien aquellas que reciben directamente el servicio en las ventanillas del departamento de avalúos y catastros. Sin dejar por fuera a los empleados de este departamento quienes son parte fundamental para la obtención de información.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Población interna:

Universo: 8 personas; empleados no se aplica muestra.

$$n = \frac{Npq}{\frac{N-1 E^2}{Z^2} + pq}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población= 11.254

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Reemplazamos los datos en la fórmula, obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(11254)(0.5)(0.5)}{\frac{11254-1 (0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2813.5}{7.573120575}$$

$$n = \mathbf{371}$$

Lo que nos da como resultado una muestra de **371** personas.

3.2.5. Proceso de selección

El proceso de selección se va a llevar a cabo de manera aleatoria en la que todos los elementos muestrales forman parte de este proceso investigativo y para así obtener la información necesaria y luego analizar aquellos factores que la originan, y la información a recopilarse se va a realizarse mediante técnicas de investigación a través de las cuales el investigador tiene como fin otorgarnos un resultado.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

➤ Método Analítico – Sintético:

Este método tiene como objetivo principal realizar un estudio preliminar de los hechos que se acontecen, iniciando con la descomposición del objeto del cual se está realizando el estudio o la investigación, para así poder estudiarlas individualmente a esto nos referimos con el análisis, y por el lado de la síntesis se desarrollara al momento en el que se vuelvan a integrar las partes de la descomposición del objeto de estudio para así poder realizar un estudio preliminar de forma integral.

➤ Método Inductivo –Deductivo:

El método deductivo permitirá la fácil recolección de datos así como el análisis de los mismos, los cuales servirían para la comprobación de las hipótesis. Por otro lado con el aporte de las mediciones numéricas y la estadística se podrá plantear el comportamiento actual de la población que se está estudiando. El método inductivo facilita elaborar preguntas de investigación y basa su técnica en la recolección de datos los cuales no tendrán medición numérica, entre ellas la observación y la descripción.

Métodos empíricos

➤ Observación:

Se tomara como método empírico la observación ya que mediante este se podrá visualizar y a su vez evidenciar de qué manera se llevan a cabo los procesos y cuál es su repercusión en los objetivos departamentales.

Técnicas e instrumentos

➤ Encuesta:

Las encuestas están dirigidas a señores usuarios externos que reciben directamente el servicio que brinda el departamento de avalúos y catastros la cual estará basada en un cuestionario de 5 preguntas lo que hará que podamos determinar los puntos más importantes relativos al proceso actual de registro y cumplimiento de objetivos del departamento ya mencionado, permitiéndonos verificar las hipótesis planteadas.

➤ Entrevista:

Se realizara al jefe del departamento de Avalúos y Catastros así como a sus empleados, con la cual se lograra obtener información necesaria para realizar la caracterización de los procesos principales que se llevan a cabo. Y así poder efectuar el análisis de proceso correspondiente.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de procesar de forma adecuada los datos obtenidos en las encuestas para los cual utilizaremos hojas de cálculo de Excel en la que ingresaremos datos para crear una base, que nos permitirán tabular las respuestas dadas por los encuestados e identificar al mismo tiempo los aspectos más importantes acerca de los temas que se consultaron con el personal del GAD Municipal El Triunfo. Además adicional a eso se hará uso de gráficos estadísticos en la que se representara los resultados obtenidos.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La presente investigación está dirigida al departamento de avalúos y catastros del GAD municipal del cantón El Triunfo, debido a la notable ineficiencia de los procesos, lo cual no permite cumplir con los objetivos de dicho departamento. Es por ello que se llevo a cabo este estudio con el cual se pretende obtener información veraz que permita examinar el origen dicha problemática.

Para la obtención de la información se desarrollaron encuestas las cuales se realizaron a los usuarios del departamento de avalúos y catastros y a su vez entrevistas al jefe de dicho departamento , sin dejar a un lado al talento humano del mismo.

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas facilitaran el análisis así como la afirmación de las hipótesis ya planteadas. Dichos resultados serán presentados de forma clara y ordenada con cuadros estadísticos y sus respectivos gráficos.

Encuesta aplicada a usuarios del departamento de avalúos y catastros del GAD municipal el cantón El Triunfo

SEXO

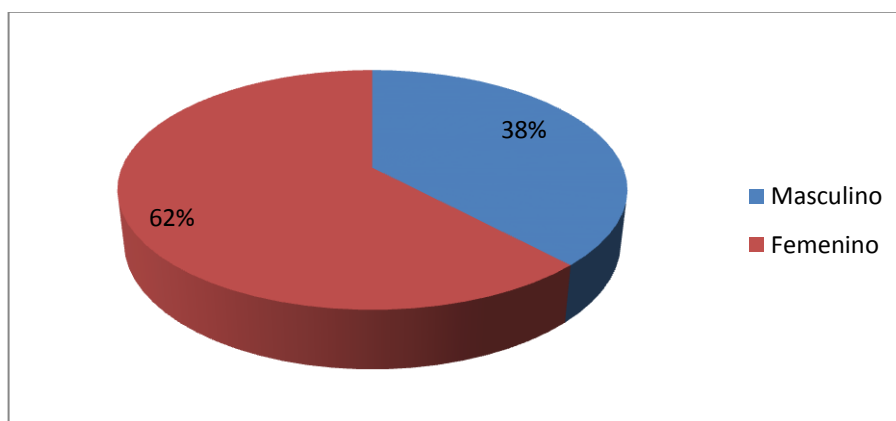
Cuadro 6. Sexo de los usuarios del departamento de avalúos y catastros

| SEXO | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 141 | 38% |
| Femenino | 230 | 62% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 1. Sexo de los usuarios del departamento de avalúos y catastros



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Considerando que la diferencia existente no es en gran magnitud tenemos que el género femenino es el de mayor concurrencia al departamento de avalúos y catastros.

SECTOR EN EL QUE RESIDE

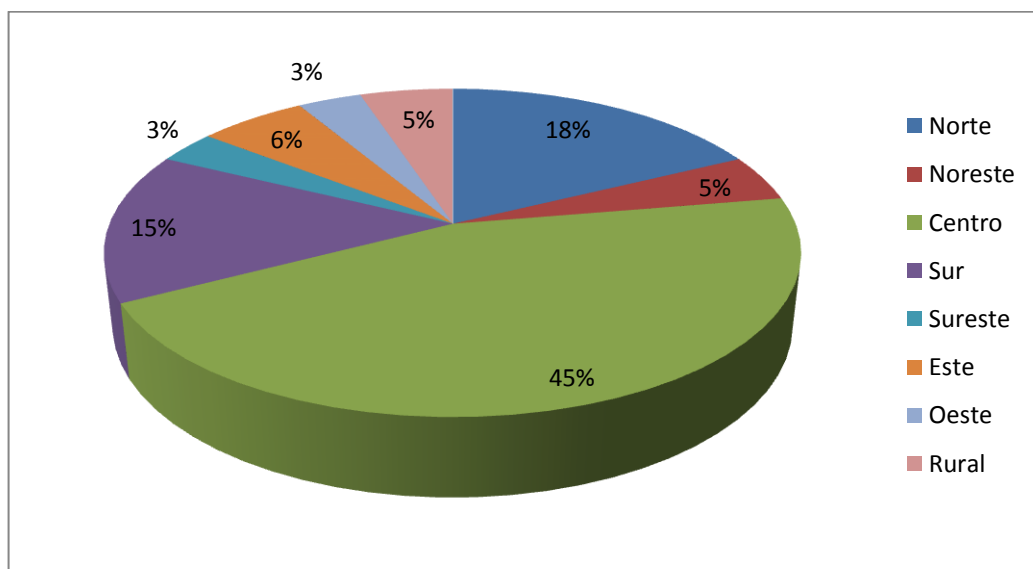
Cuadro 7. Sector en el que reside Usuarios de Avalúos y Catastro

| SECTOR | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Norte | 66 | 18% |
| Noreste | 17 | 5% |
| Centro | 167 | 45% |
| Sur | 55 | 15% |
| Sureste | 12 | 3% |
| Este | 22 | 6% |
| Oeste | 13 | 3% |
| Rural | 19 | 5% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 2. Sector en el que reside Usuarios de Avalúos y Catastro



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Según como se puede observar en el gráfico se tiene que el sector centro y norte es el de mayor afluencia ya que esto se podría deber al lugar donde se sitúan las instalaciones del GAD Municipal.

1. ¿Cree usted que al existir conflictos entre empleados del departamento de avalúos y catastros afecta el servicio brindado por los mismos?

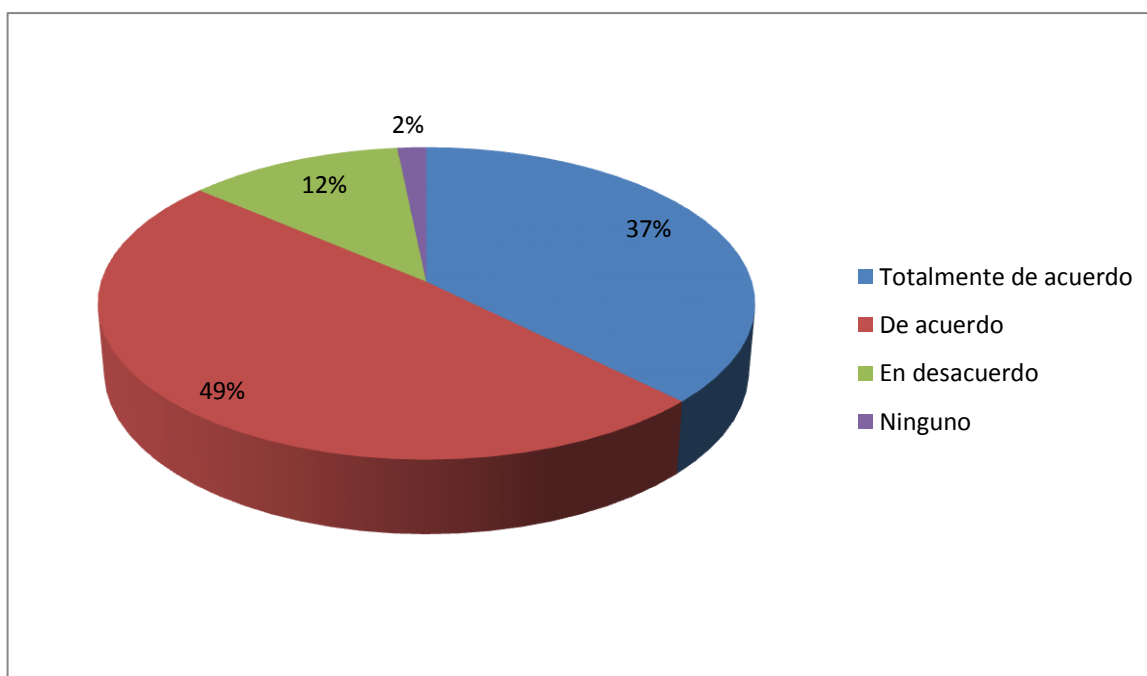
Cuadro 8. Pregunta 1 Usuarios de avalúos y catastros

| PREGUNTA 1 | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 139 | 37% |
| De acuerdo | 181 | 49% |
| En desacuerdo | 45 | 12% |
| Ninguno | 6 | 2% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 3. Pregunta 1 Usuarios de Avalúos y Catastro



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: los señores usuarios consideran que están en su mayoría están de acuerdo con un 49% que al existir conflictos entre empleados se brinde un mal servicio a la comunidad.

2. ¿Considera usted que el factor principal por las cuales los usuarios presentan quejas son las constantes demoras en los procesos?

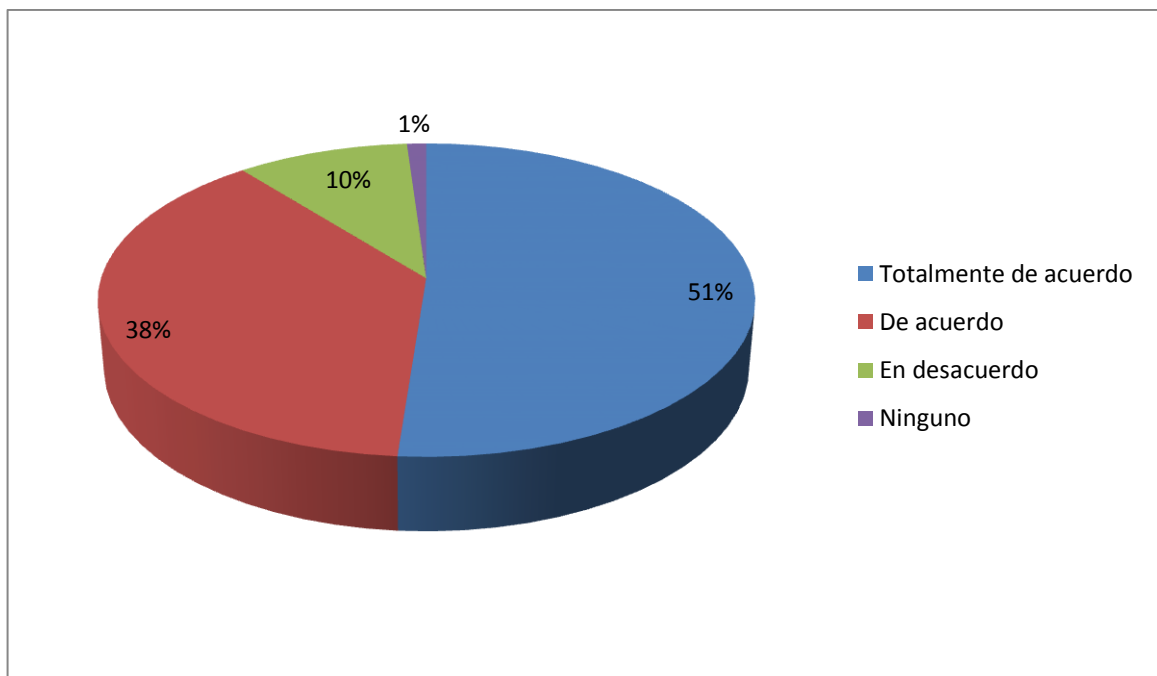
Cuadro 9. Pregunta 2 Usuarios de avalúos y catastros

| PREGUNTA 2 | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 190 | 51% |
| De acuerdo | 141 | 38% |
| En desacuerdo | 36 | 10% |
| Ninguno | 4 | 1% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 4. Pregunta 2 Usuarios de Avalúos y Catastro



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Con respecto a las principales quejas por parte de los usuarios indican un 51% estar totalmente de acuerdo, 38% de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

3. ¿Piensa usted que la desorganización en el departamento se debe a los inadecuados métodos de trabajo utilizados por el personal?

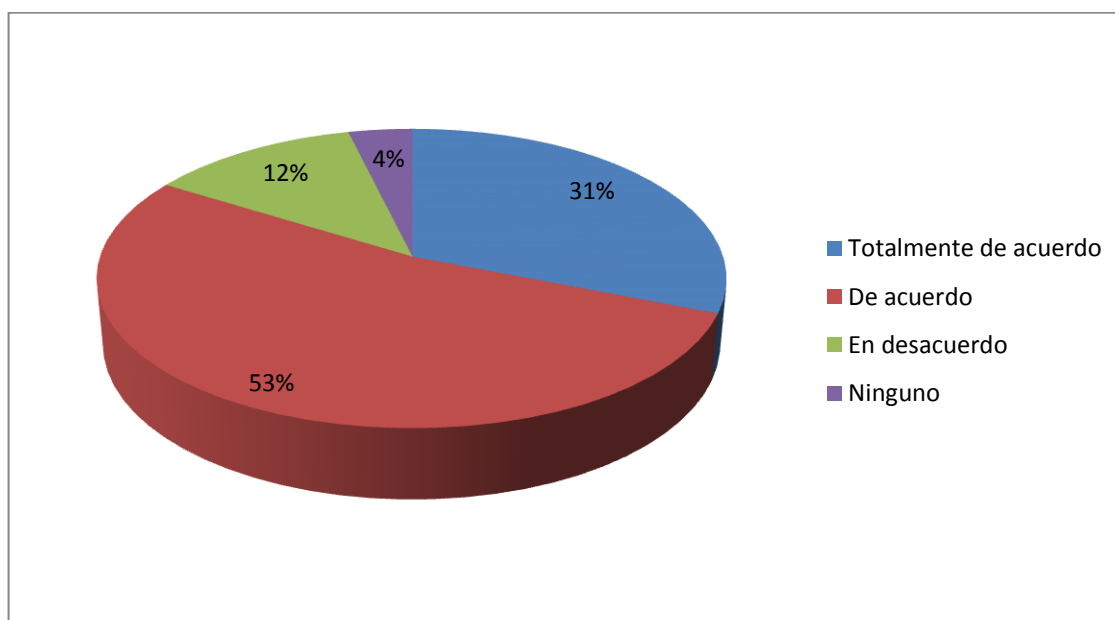
Cuadro 10. Pregunta 3 Usuarios de avalúos y catastros

| PREGUNTA 3 | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 115 | 31% |
| De acuerdo | 196 | 53% |
| En desacuerdo | 46 | 12% |
| Ninguno | 14 | 4% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 4. Pregunta 3 Usuarios de Avalúos y Catastro



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Relacionado a la desorganización en el departamento piensan un 53% y 31% estar de acuerdo y en total acuerdo que la desorganización en el departamento se debe a los inadecuados métodos de trabajo utilizados por el personal y, 12% en desacuerdo y un 4% expresa ninguno.

4. ¿Los empleados del departamento de avalúos y catastros realizan eficazmente su trabajo?

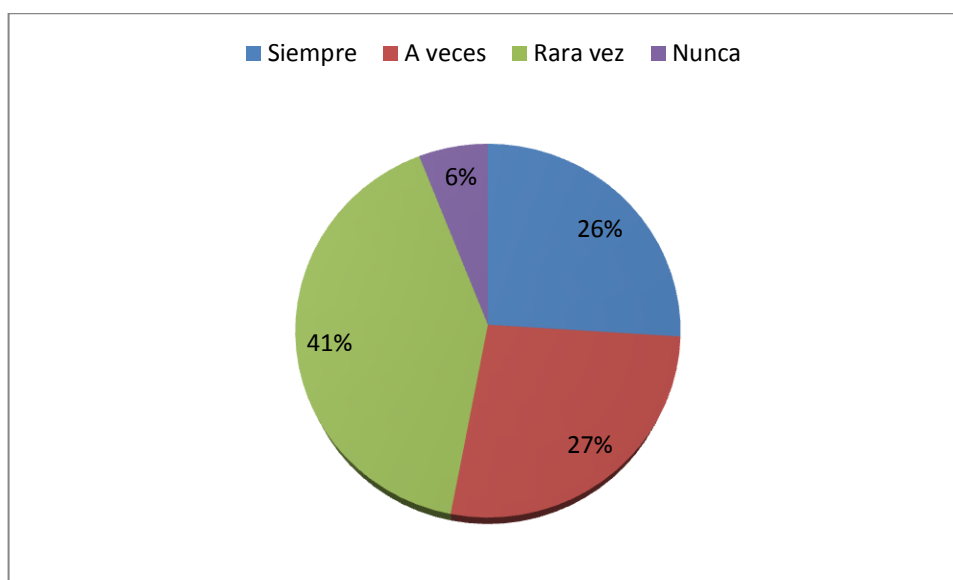
Cuadro 11. Pregunta 4 Usuarios de avalúos y catastros

| PREGUNTA 4 | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 95 | 26% |
| A veces | 101 | 27% |
| Rara vez | 153 | 41% |
| Nunca | 22 | 6% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 5. Pregunta 4 Usuarios de avalúos y catastros



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Según podemos observar que los empleados del departamento de avalúos y catastros realizan eficazmente su trabajo en un 27% y 41 % a veces y rara vez respectivamente; frente a un 26% que indican siempre y un 6 % expresa que nunca.

5. ¿Del 1 al 10 como califica usted el servicio que ofrece el departamento de avalúos y catastros, siendo 1 muy malo y 10 muy bueno?

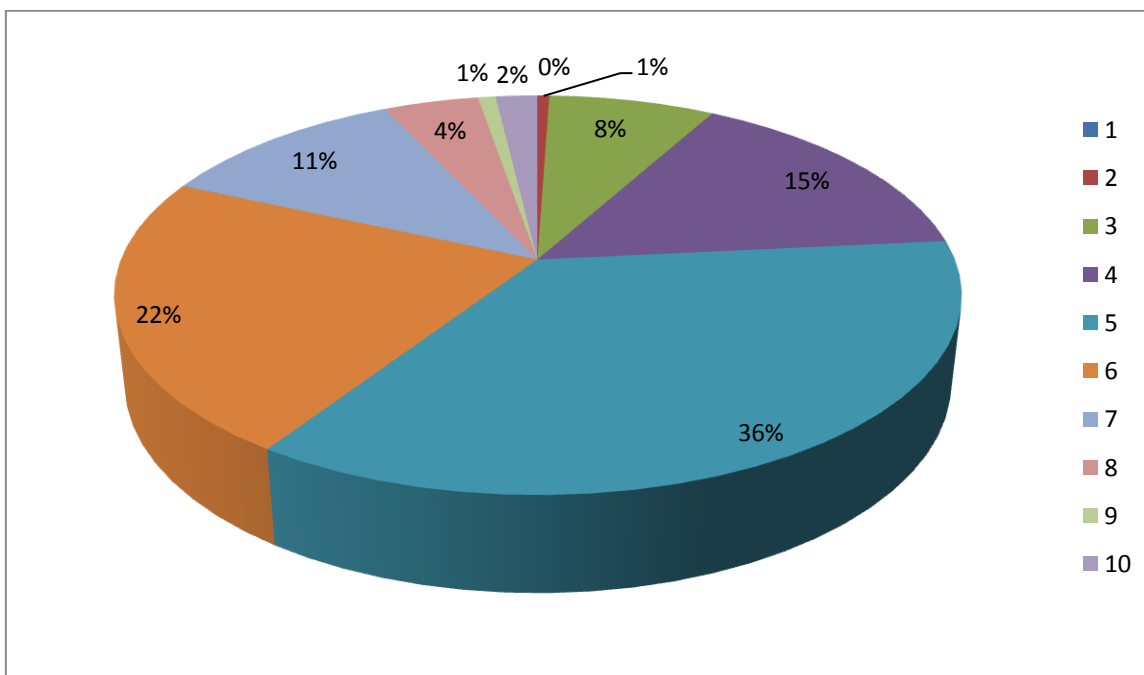
Cuadro 12. Pregunta 5 Usuarios de avalúos y catastros

| PREGUNTA 5 | FRECUENCIA | PROCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 2 | 1% |
| 3 | 28 | 8% |
| 4 | 57 | 15% |
| 5 | 133 | 36% |
| 6 | 83 | 22% |
| 7 | 42 | 11% |
| 8 | 16 | 4% |
| 9 | 3 | 1% |
| 10 | 7 | 2% |
| TOTAL | 371 | 100% |

Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Grafico 6. Pregunta 5 Usuarios de avalúos y catastros



Fuente: Encuesta a usuario

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Análisis: Según podemos observar en el gráfico, los usuarios calificaron al servicio de avalúos y catastros en su mayoría le dieron una calificación de 5 y 6 con un 36% y 22% respectivamente al servicio que ofrece el departamento de avalúos y catastros; expresan un 4% con una calificación de 8, otros calificaron con un 9 y 10 un 1% y 2% de los usuarios los cuales dicen que el servicio es muy bueno.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Los datos anteriormente presentados se obtuvieron a través de encuestas aplicadas a usuarios del departamento de avalúos y catastros del GAD municipal del cantón El Triunfo lo cual permitirá conocer aspectos externos cual es la percepción que se tienen cuanto al manejo de procesos y cumplimientos con los objetivos del departamento.

La encuesta dio a conocer que los conflictos laborales entre empleados afectan en un 49% al servicio que estos brindan a los usuarios, lo cual incurre en las constantes demoras presentadas al realizar un proceso con un 51%, lo que repercute en el 41% de que rara vez realizan su trabajo de manera eficaz.

Los resultados obtenidos dan a conocer las falencias que predominan y las cuales necesitan urgentemente mejoras tanto en la aptitud como en el desempeño de los empleados, puesto que genera un mal servicio por los conflictos laborales así como las demoras en los procesos las cuales se evidencian con las quejas que presentan los usuarios.

Evolución

El departamento de avalúos y catastros del GAD municipal del cantón El Triunfo, brinda servicios a la comunidad con los cuales pretende agilizar y facilitar la ejecución de diversos trámites importantes.

Es por esto que es de suma importancia que se lleve a cabo un análisis de procesos para luego con los resultados realizar una reingeniería de los mismos y así mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de avalúos y catastros.

Tendencia y perspectiva

La perspectiva que se espera obtener es una mejora constante de los procesos, para así lograr mejoras significativas en la eficiencia del trabajo. Por sobre todo mantener un buen servicio y con ello la realización eficaz del trabajo de cada uno de los empleados del departamento de avalúos y catastros.

4.3. EL ANÁLISIS DE DATOS NO SÓLO CONSISTE EN SU PRESENTACIÓN Y PROCESAMIENTO.

Cuadro 13. Proceso para transferencia de predio urbano



GAD Municipal del Cantón El Triunfo Hoja de análisis de tareas del proceso

| Inicio: Se dirige a la ventanilla del dpto. avalúos y catastros | | | | | | | | | |
|---|-------------|---|--------------------------|---|---|---|---|---------------|---------|
| Fin: Comunica al solicitante la nueva ficha de catastro ya actualizada | | | | | | | | | |
| PROCESO: PARA TRANFERENCIA PARTICULAR Y ACTUALIZACION DE LA FICHA DE CATASTRO DE PREDIO URBANO | | | | | | | | | |
| # | Responsable | Tarea | SIMBOLOGIA EN LA GRAFICA | | | | | Tiempo (Min.) | Espacio |
| | | | ○ | ➡ | □ | □ | ▽ | | |
| 1 | Usuario | Ir al municipio a la ventanilla de recaudación(3-4-5) | | | ● | | | 20,3 | |
| 2 | Usuario | Espera ser atendido | | | ● | | | 4,3 | |
| 3 | Usuario | Adquiere o compra una especie valorada | ● | | | | | 3.1 | |
| 4 | Usuario | Se dirige a la ventanilla del dpto. avalúos y catastros | | | ● | | | 3,2 | |
| 5 | Usuario | Espera a ser atendido | | | ● | | | 5,2 | |
| 6 | Usuario | Socializa con el servidor público acerca del trámite que va a realizar | | | ● | | | 4,5 | |
| 7 | Usuario | Hace la entrega de la documentación requerida solo copias como (pago de impuestos al día, certificado del registro de la propiedad, copia de la escritura, copia de cedula del vendedor y comprador, el dueño se acerca a firmar, adquiere especies valoradas) | ● | | | | | 2,5 | |
| 8 | Empleado | Se realiza un certificado de avalúo por compra y venta(transferencia de dominio) | ● | | | | | 10,8 | |
| 9 | Usuario | Se le entrega al solicitante el certificado de avalúo y catastro y se dirige al dpto. de rentas(ventanilla 2) | | | ● | | | 3,6 | |
| 10 | Usuario | Espera a ser atendido | | | ● | | | 4,7 | |
| 11 | Usuario | Socializa con el servidor publico | | | ● | | | 2,1 | |
| 12 | Empleado | Realiza la liquidación de alcabalas y plusvalía | ● | | | | | 4,8 | |

| | | | | | | | | | |
|----|----------|--|--|--|--|--|--|--|------|
| 13 | Usuario | Se acerca a las ventanillas de recaudación (ventanilla 3, 4,5) a cancelar. | | | | | | | 1,2 |
| 14 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | | 4,4 |
| 15 | Usuario | Socializa con el servidora publico | | | | | | | 1,2 |
| 16 | Empleado | Le hacen el cobro por concepto de pago de alcabalas y plusvalía | | | | | | | 3,2 |
| 17 | Usuario | El solicitante va a la notaria con los siguientes documentos: certificado de avalúo por compra y venta, recibos de pago de alcabalas y plusvalía, copia de la escritura, copia de cedula comprador y vendedor, certificado del registro de la propiedad) | | | | | | | 19,9 |
| 18 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | | 4,2 |
| 19 | Usuario | Socializa con el notario | | | | | | | 5,4 |
| 20 | Notario | Realiza la minuta (elevada de la escritura pública) y acta de compra y venta | | | | | | | 14,3 |
| 21 | Usuario | Luego de que el notario legaliza va a sacar copias de todos sus documentos 3 de c/u | | | | | | | 15,8 |
| 22 | Usuario | El dueño o solicitante va al Registro de la Propiedad | | | | | | | 16,6 |
| 23 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | | 4,4 |
| 24 | Usuario | Socializa con el servidor público para la inscripción de la nueva escritura | | | | | | | 5,2 |
| 25 | Empleado | Proceden a realizar la inscripción de la nueva escritura | | | | | | | 12,3 |
| 26 | Usuario | El dueño va al Municipio a la ventanilla de avalúos y catastros | | | | | | | 14,6 |
| 27 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | | 4,5 |
| 28 | Usuario | Socializa con el servidor público para solicita actualizar la ficha de catastro relativo a la nueva escritura de transferencia de predio o dominio. | | | | | | | 4,1 |
| 29 | Empleado | Se procede a actualizar la ficha en el sistema donde se le cambia el nombre del propietario. | | | | | | | 3,2 |
| 30 | Empleado | Terminada la escritura detallar donde y cuando se hizo la transferencia de dominio | | | | | | | 1,2 |
| 31 | Empleado | Poner la fecha en que fue inscrita en el registro de la propiedad | | | | | | | 1,1 |
| 32 | Empleado | Determinar si por donación o por compra y venta del bien inmueble. | | | | | | | 1,2 |

| | | | | | | | | | |
|----|----------|---|--|--|--|--|--|-----|--|
| 33 | Empleado | Revisión y aprobación de la nueva ficha de catastro | | | | | | 4,8 | |
| 34 | Empleado | Comunica al solicitante la nueva ficha de catastro ya actualizada | | | | | | 1,4 | |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 14. Sumario de datos proceso para transferencia de predio urbano

| Descripción | TAREAS | | TIEMPO | |
|--------------|--------|------------|---------|------------|
| | Cant. | Porcentaje | Minutos | Porcentaje |
| ○ | 12 | 35,29% | 59,1 | 29,74% |
| ⇒ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| D | 21 | 61,76% | 134,8 | 67,84% |
| □ | 1 | 2,94% | 4,8 | 2,41% |
| ▽ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Total | 34 | 100% | 198,7 | 100% |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{\text{TRABAJO}}{\text{TRABAJO} + \text{DESPERDICIO}} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{59,1}{134,8 + 59,1} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = 30,47\%$$

Análisis: Según cómo podemos observar en la hoja de análisis de procesos tenemos que existe un alto porcentaje de demoras (tiempo no programado) con un 67,84% frente a 29,74% en este caso el tiempo en que opera. Por lo que cabe decir que estos procesos se llevan a cabo de forma lenta, la cual se debería de realizar

reingeniería de procesos. Ya que al aplicar la fórmula para la obtención de la eficiencia del trabajo nos dio un 30,47%.

Se recomienda en este caso que todas aquellas actividades que están generando demoras en el proceso, se genere un módulo informático el cual hará que el usuario desde la comodidad de su casa o en un establecimiento con conexión a internet realice procesos como la adquisición de una especie valorada (tasa), un certificado de avalúos (considerándose que este al día en sus pagos de impuestos), se proporcione los requisitos para el proceso, se dicte el proceso que debe seguir para dicho trámite.

Cuadro 15. Proceso para transferencia de predio rustico



GAD Municipal del Cantón El Triunfo
Hoja de análisis de tareas del proceso

| Inicio: Ir al municipio al departamento de avalúos y catastros | | | | | | | | | |
|--|-------------|---|--------------------------|---|---|---|---|---------------|---------|
| Fin: Comunica al solicitante la nueva ficha de catastro ya actualizada | | | | | | | | | |
| PROCESO: PARA TRANSFERENCIA PARTICULAR Y ACTUALIZACION DE LA FICHA DE CATASTRO DE PREDIO RUSTICO) | | | | | | | | | |
| # | Responsable | Tarea | SIMBOLOGIA EN LA GRAFICA | | | | | Tiempo (Min.) | Espacio |
| | | | ○ | ➔ | ◐ | ◻ | ▽ | | |
| 1 | Usuario | Ir al municipio al departamento de avalúos y catastros | | | ● | | | 45,8 | |
| 2 | Usuario | Esperar a ser atendido | | | ● | | | 4,1 | |
| 3 | Usuario | Solicitar los requisitos para llevar a cabo el proceso | ● | | | | | 7,3 | |
| 4 | Usuario | Contactar a un topógrafo y un arquitecto | | | ● | | | 15,2 | |
| 5 | Usuario | Socializar con el topógrafo y arquitecto | | | ● | | | 20,4 | |
| 6 | Usuario | Ir al lugar donde se van tomar las medida correspondientes del terreno en compañía del comprador, topógrafo y el arquitecto | | | ● | | | 65,3 | |
| 7 | Arquitecto | El arquitecto hace la inspección técnica | ● | | | | | 18,5 | |
| 8 | Topógrafo | El Topógrafo toma las medidas de la proporción del terreno a venderse | ● | | | | | 45,5 | |
| 9 | Topógrafo | Medidas tomadas y proporcionadas al arquitecto para que diseñe el plano del terreno que se pretende vender | | | ● | | | 10,6 | |
| 10 | Arquitecto | El arquitecto dibuja el plano del terreno | | | ● | | | 60,4 | |
| 11 | Arquitecto | El arquitecto termina e informa al dueño que el plano ya está terminado | | | ● | | | 5,8 | |
| 12 | Usuario | El dueño va a la oficina del arquitecto | | | ● | | | 41,6 | |
| 13 | Usuario | Recibe el plano y cancela sus honorarios | ● | | | | | 3,3 | |
| 14 | Usuario | Ir al municipio a la ventanilla de recaudación(3-4-5) | | | ● | | | 20,3 | |
| 15 | Usuario | Espera ser atendido | | | ● | | | 3,2 | |
| 16 | Usuario | Adquiere o compra una especie valorada | ● | | | | | 3,3 | |
| 17 | Usuario | Se dirige a la ventanilla del dep. avalúos y catastros | | | ● | | | 20,3 | |

| | | | | | | | | | |
|----|----------|---|--|--|--|--|--|------|--|
| 18 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | 5,2 | |
| 19 | Usuario | Socializa con el servidor publico acerca del tramite que va a realizar | | | | | | 4,5 | |
| 20 | Usuario | Hace la entrega de la documentación requerida solo copias como (pago de impuestos al día, certificado del registro de la propiedad, copia de la escritura, copia de cedula del vendedor y comprador, el dueño se acerca a firmar, adquiere especies valoradas) | | | | | | 2,5 | |
| 21 | Empleado | Se realiza un certificado de avalúo por compra y venta(transferencia de dominio) | | | | | | 10,8 | |
| 22 | Usuario | Se le entrega al solicitante el certificado de avalúo y catastro y se dirige al dep. de rentas(ventanilla 2) | | | | | | 3,6 | |
| 23 | Usuario | <i>Espera a ser atendido</i> | | | | | | 4,7 | |
| 24 | Usuario | Socializa con el servidor publico | | | | | | 2,1 | |
| 25 | Empleado | Realiza la liquidación de alcabalas y plusvalía | | | | | | 4,8 | |
| 26 | Usuario | Se acerca a las ventanillas de recaudación (ventanilla 3, 4,5) a cancelar. | | | | | | 1,2 | |
| 27 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | 4,4 | |
| 28 | Usuario | Socializa con el servidora publico | | | | | | 1,2 | |
| 29 | Empleado | Le hacen el cobro por concepto de pago de alcabalas y plusvalía | | | | | | 3,2 | |
| 30 | Usuario | El solicitante va a la notaria con los siguientes documentos: certificado de avalúo por compra y venta, recibos de pago de alcabalas y plusvalía, copia de la escritura, copia de cedula comprador y vendedor, certificado del registro de la propiedad) | | | | | | 19,9 | |
| 31 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | 4,2 | |
| 32 | Usuario | Socializa con el notario | | | | | | 5,4 | |
| 33 | Notario | Realiza la minuta (elevada de la escritura pública) y acta de compra y venta | | | | | | 14,3 | |
| 34 | Usuario | Luego de que el notario legaliza va a sacar copias de todos sus documentos 3 de c/u | | | | | | 15,8 | |
| 35 | Usuario | El dueño o solicitante va al Registro de la Propiedad | | | | | | 16,6 | |
| 36 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | 4,4 | |

| | | | | | | | | | | |
|----|----------|---|--|--|--|--|--|--|------|--|
| 37 | Usuario | Socializa con el servidor público para la inscripción de la nueva escritura | | | | | | | 5,2 | |
| 38 | Empleado | Proceden a realizar la inscripción de la nueva escritura | | | | | | | 12,3 | |
| 39 | Usuario | El dueño va al Municipio a la ventanilla de avalúos y catastros | | | | | | | 14,6 | |
| 40 | Usuario | Espera a ser atendido | | | | | | | 4,5 | |
| 41 | Usuario | Socializa con el servidor público para solicita actualizar la ficha de catastro relativo a la nueva escritura de transferencia de predio o dominio. | | | | | | | 4,1 | |
| 42 | Empleado | Se procede a actualizar la ficha en el sistema donde se le cambia el nombre del propietario. | | | | | | | 3,2 | |
| 43 | Empleado | Terminada la escritura detallar donde y cuando se hizo la transferencia de dominio | | | | | | | 1,2 | |
| 44 | Empleado | Poner la fecha en que fue inscrita en el registro de la propiedad | | | | | | | 1,1 | |
| 45 | Empleado | Determinar si por donación o por compra y venta del bien inmueble. | | | | | | | 1,2 | |
| 46 | Empleado | Revisión y aprobación de la nueva ficha de catastro | | | | | | | 4,8 | |
| 47 | Empleado | Comunica al solicitante la nueva ficha de catastro ya actualizada | | | | | | | 1,4 | |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros
Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 16. Sumario de datos proceso para transferencia de predio rustico

| Descripción | TAREAS | | TIEMPO | |
|--------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| | Cant. | Porcentaje | Minutos | Porcentaje |
| ○ | 16 | 34,04% | 133,9 | 25,89% |
| ➡ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| ⊔ | 30 | 63,83% | 378,4 | 73,18% |
| □ | 1 | 2,13% | 4,8 | 0,93% |
| ▽ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 47 | 100% | 517,1 | 100% |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros
Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{\text{TRABAJO}}{\text{TRABAJO} + \text{DESPERDICIO}} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{133,9}{378,4 + 133,9} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = 26,34\%$$

Análisis: Según cómo podemos observar en la hoja de análisis de procesos tenemos que existe un alto porcentaje de demoras (tiempo no programado) con un 73,18% frente a 25,89% en este caso el tiempo en que opera. Por lo que cabe decir que estos procesos se llevan a cabo de forma lenta, la cual se debería de realizar reingeniería de procesos.

Para ello se recomienda que todas aquellas actividades que están generando demoras que hace no avanzar al proceso, se cree un módulo informático el cual hará que el usuario desde la comodidad de su casa o en un establecimiento con conexión a internet realice procesos como la adquisición de una especie valorada (tasa), un certificado de avalúos (considerándose que este al día en sus pagos de impuestos), se proporcione los requisitos para el proceso, se dicte el proceso que debe seguir para dicho trámite, formato para el diseño del plano y sus condiciones.

Cuadro 17.Proceso para un embargo








GAD Municipal del Cantón El Triunfo
Hoja de análisis de tareas del
proceso

| Inicio: Realizar una solicitud dirigida al señor alcalde | | | | | | | | | |
|---|-------------|---|--------------------------|---|---|---|---|---------------|---------|
| Fin: Proceder a su realización correspondiente. | | | | | | | | | |
| PROCESO: PARA UN EMBARGO | | | | | | | | | |
| # | Responsable | Tarea | SIMBOLOGIA EN LA GRAFICA | | | | | Tiempo (Min.) | Espacio |
| | | | ○ | ➡ | ◐ | ◻ | ▽ | | |
| 1 | Usuario | Realizar una solicitud dirigida al señor alcalde | ● | | | | | 15,2 | |
| 2 | Usuario | Ir al Municipio a las ventanillas de recaudación | | | | | | 21,8 | |
| | Usuario | Esperar a ser atendido | | | | | | 4,2 | |
| 3 | Usuario | Adquirir una especie valorada | ● | | | | | 6,4 | |
| 4 | Usuario | Ir a secretaria a entregar la solicitud junto con la especie valorada | | | | | | 4,2 | |
| 5 | Usuario | Esperar a ser atendido | | | | | | 4,1 | |
| 6 | Usuario | Socializar con el servidor publico | | | | | | 2,6 | |
| 7 | Usuario | Entregar la solicitud dirigida al señor alcalde y una especie valorada para su aprobación | ● | | | | | 1,5 | |
| 8 | Empleado | Envío de dichos documentos para su aprobación | ● | | | | | 5,4 | |
| 9 | Usuario | Espera para su aprobación | | | | | | 185,3 | |
| 10 | Empleado | Solicitud aprobada enviada al departamento de avalúos y catastros | ● | | | | | 5,8 | |
| 11 | Empleado | Proceder a su realización correspondiente. | ● | | | | | 10,6 | |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

Cuadro 18.sumario de datos proceso para un embargo

| Descripción | TAREAS | | TIEMPO | |
|---|--------|------------|---------|------------|
| | Cant. | Porcentaje | Minutos | Porcentaje |
|  | 6 | 54,55% | 44,9 | 16,81% |
|  | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
|  | 5 | 45,45% | 222,2 | 83,19% |
|  | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
|  | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 11 | 100% | 267,1 | 100% |

Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros
Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{\text{TRABAJO}}{\text{TRABAJO} + \text{DESPERDICIO}} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = \frac{44,9}{222,2 + 44,9} * 100\%$$

$$\text{Eficiencia del trabajo} = 16,81\%$$

Análisis: Según cómo podemos observar en la hoja de análisis de procesos tenemos que existe un alto porcentaje de demoras (tiempo no programado) con un 83,19% frente a 16,81% en este caso el tiempo en que opera. Por lo que cabe decir que estos procesos se llevan a cabo de forma lenta, la cual se debería de realizar reingeniería de procesos.

Para ello se recomienda que todas aquellas actividades que están generando demoras que hace no avanzar al proceso, se cree un módulo informático el cual hará que el usuario desde la comodidad de su casa o en un establecimiento con conexión a internet realice procesos como la adquisición de una especie valorada (tasa), el formato de solicitud para un embargo dirigida al alcalde. Además sería bueno que el señor alcalde delegara esta responsabilidad a una persona responsable y competente encargada de autorizar estos documentos haciendo que este proceso se agilite dándose de manera rápida y oportuna.

4.4. RESULTADOS

4.4.1. Encuestas a los usuarios

De los resultados obtenidos en las encuestas, se puede notar lo siguiente:

- Que en su gran mayoría los señores usuarios consideran estar de acuerdo que al existir conflictos entre empleados se dé un mal servicio a la comunidad.
- De igual manera los señores usuarios indican que una de los principales factores por las cuales presentan quejas se debe a las constantes demoras en los procesos.
- Además los usuarios en su mayoría señalan estar totalmente de acuerdo que la desorganización que exista en el departamento sea debido a los inadecuados métodos de trabajo que utiliza el personal.
- Asimismo los usuarios consideran que el departamento de avalúos y catastros a veces y rara vez realiza eficazmente su trabajo.
- Por último los usuarios calificaron al servicio que brinda el departamento de avalúos y catastros como aceptable y buena considerando que en su mayoría las calificaciones fueron de 6 y 7.

4.4.2. Entrevistas

PARA TRANSFERENCIA PARTICULAR Y ACTUALIZACION DE LA FICHA DE CATASTRO DE PREDIO URBANO

En base a nuestro estudio de tiempos de tareas hemos obtenido datos de vital importancia que conllevan para el cumplir con este proceso encontramos que el tiempo que ocupan para cumplir con cada una de las actividades en su mayoría conllevan mayor tiempo en espera lo cual se traduce a demoras como por ejemplo una de ellas viene a ser este caso el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.

Aquí nosotros no únicamente nos hemos enfocado a las actividades que desempeñan el GAD Municipal sino más bien todo el proceso en sí que conlleva desde el momento en que se dirige al Municipio y se le comunica de los requisitos y cuál es el proceso que lleva, todo esto hasta cuando le realizan la actualización catastral del predio (en este caso por transferencia de predio) donde finaliza este proceso.

Por medio de la hoja de análisis de tareas del proceso se determinó 34 actividades importantes por lo que se determinó que se lleva de manera lenta debido a que existe un mayor tiempo en actividades que no agregan valor como en este caso el tener que movilizarse de un lugar otro y esperar a ser atendido como al Registro de la Propiedad, GAD Municipal, Notaria.

PROCESO: PARA TRANSFERENCIA PARTICULAR Y ACTUALIZACION DE LA FICHA DE CATASTRO DE PREDIO RUSTICO)

Para este tipo de proceso en el que interviene el departamento de avalúos y catastros el proceso que este sigue en su gran mayoría sus actividades son las mismas que se deben seguir solo cambia al inicio.

Debido a que para este proceso se va a llevar a cabo una transferencia de predio rustico, se deberá en primera instancia realizar un plano de la parte o proporción de terreno que su dueño planea realizar la venta. Para la obtención de ese plano se debió ir al lugar inspeccionar y tomar las medidas y esperar el tiempo a que esté terminado el plano todo esto genera que el proceso sea lento. Aparte a eso ir al departamento de avalúos y catastros a que se verifiquen el plano el cual es entregado en digital.

Otra de las actividades que se dan de manera lenta es el tener que dirigirse a cada una de estas entidades públicas y si es posible una y otra vez por la falta de algún documento o problema que tenga de acuerdo a la documentación necesaria.

PROCESO: PARA UN EMBARGO

Con base a nuestro estudio por medio de la hoja de análisis de tareas del proceso se hizo un seguimiento de cada una de estas actividades en las que se obtuvo varias muestras de tiempos en que se demora cada una de estas actividades por la que realizamos un promedio de tiempos para la ejecución de una actividad y así con cada una de ellas. Como se puede observar en la hoja de análisis nos encontramos que se genera una mayor demora en el tiempo empleado para recibir la aprobación por parte del alcalde. Ya que luego de haberse obtenido su autorización se le envía ese documento al departamento de avalúos y catastros para que se le ayude con este proceso.

4.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 19.Verificacion de hipótesis

| HIPOTESIS | VERIFICACION |
|---|---|
| <p>H. GENERAL</p> <p>La eficiencia de los procesos, contribuye al cumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros del GAD Municipal del Cantón El Triunfo.</p> | <p>Esta hipótesis está confirmada con la pregunta 4 y 5 de las encuestas dirigidas a los usuarios del departamento de avalúos y catastros y con los análisis de tareas del proceso.</p> |
| <p>H. PARTICULAR 1</p> <p>La demora en la ejecución de los procesos influye en los reclamos de los usuarios.</p> | <p>Esta hipótesis está confirmada con la pregunta 1 y 2 de las encuestas dirigidas a los usuarios del departamento de avalúos y catastros y con los análisis de tareas del proceso.</p> |
| <p>H. PARTICULAR 2</p> <p>La inadecuada administración facilita la existencia de conflictos laborales.</p> | <p>Esta hipótesis ha sido confirmada con la pregunta 1 de las encuestas dirigidas a los usuarios del departamento de avalúos y catastros</p> |
| <p>H. PARTICULAR 3</p> <p>La información desactualizada ocasiona problemas en la toma de decisiones.</p> | <p>La hipótesis 3 se ha confirmado con la pregunta 2 de las encuestas dirigidas a los usuarios del departamento de avalúos y catastros</p> |
| <p>H. PARTICULAR 4</p> <p>Los inadecuados métodos de trabajo contribuyen a la desorganización del departamento.</p> | <p>Esta hipótesis la hemos confirmado con la pregunta 3 de las encuestas dirigidas a los usuarios del departamento de avalúos y catastros</p> |

Fuente: Encuesta a usuario y entrevista al Jefe del dpto. Avalúos y Catastros

Responsables: Núñez Karen, Sicha Marlon

5. CONCLUSIONES

Al culminar con la presente investigación se llego a las siguientes conclusiones:

- En toda organización es de suma importancia que los procesos se realicen de manera eficaz, eficiente, y rápida ya que el resultado de los mismos servirán de apoyo para cumplir con los objetivos que la organización se haya planteado.
- Uno de los principales motivos por los cuales los procesos tienen un alto porcentaje de demoras en el departamento de avalúos y catastros, es debido a la falta de información anticipada para que los usuarios realicen de manera rápida un proceso.
- El surgimiento de conflictos laborales en su gran porcentaje surge por la ineficiencia del trabajo, lo cual recae en la inadecuada administración del departamento la cual no realiza controles periódicos al porcentaje de eficiencia del trabajo.
- Las mediciones de eficiencia de trabajo son necesarias en una organización, ya que estas permitirán evidenciar si el trabajo que se realiza se esta llevando a cabo de manera eficiente o ineficiente el trabajo. con lo cual posteriormente se podrá tomar las medidas necesarias y así reducir al mínimo el desperdicio y aumentar significativamente el trabajo.
- Un análisis de procesos es fundamental para toda organización, mediante este es fácil identificar de donde surgen las demoras que hacen que los procesos sean ineficientes.
- Con la investigación se pudo identificar mediante el análisis de tareas del proceso del departamento de avalúos y catastros, que estos son principales candidatos para una reingeniería de procesos.

6. RECOMENDACIONES

- Efectuar periódicamente una medición de eficiencia de trabajo, para disminuir continuamente el desperdicio del mismo y así contribuir al cumplimiento de objetivos departamentales.
- Detallar la documentación y requisitos necesarios para la ejecución de cada proceso en la página web del GAD municipal para que el usuario del departamento de avalúos y catastros se dirijan al mismo con toda la documentación lista y así disminuir las demoras.
- Aplicar un análisis de procesos anualmente para así evitar la ineficiencia de los mismos.
- Realizar una pronta reingeniería de procesos, tomando en consideración el análisis de las tareas de procesos realizada en la presente investigación para disminuir las demoras identificadas en los mismos y a su vez aumentar el porcentaje de eficiencia de trabajo identificado.
- Tomar en consideración las recomendaciones expresadas después de cada hoja de análisis de procesos.

ANEXOS

FORMATO DE LA ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

Encuesta dirigida a los usuarios de los servicios que brinda el departamento
La presente encuesta tiene como objetivo conocer la gestión del departamento de Avalúos y Catastros.
Para el llenado de la encuesta marque con una X la opción que usted considere



Sexo

| | |
|---|---|
| M | F |
| | |

Sector en que reside

| | | | | | | | |
|--------|---------|--------|-----|-------|------|-------|-------|
| Urbico | mercado | centro | sur | norte | este | oeste | rural |
| | | | | | | | |

1. ¿Cree usted que al existir conflictos entre empleados del departamento de avalúos y catastros afecta el servicio brindado por los mismos?

| | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Ninguno | |

2. ¿Considera usted que el factor principal por las cuales los usuarios presentan quejas son las constantes demoras en los procesos?

| | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Ninguno | |

3. ¿Piensa usted que la desorganización en el departamento se debe a los inadecuados métodos de trabajo utilizados por el personal?

| | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Ninguno | |

4. ¿Los empleados del departamento de avalúos y catastros realizan eficazmente su trabajo?

| | |
|----------|--|
| Siempre | |
| A Veces | |
| Rara Vez | |
| Nunca | |

5. ¿Del 1 al 10 como califica usted el servicio que ofrece el departamento de avalúos y catastros, siendo 1 Muy Malo y 10 Muy Bueno?

| | |
|----|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| Problema | Causa | Formulación | Objetivo General | Hipótesis General | Variable Dependiente | Variable Independiente |
|--|--|---|--|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| Incumplimiento de los objetivos en departamento de avalúos y catastros de GAD Municipal El Triunfo | Ineficiencia de los procesos | ¿Cómo incide la ineficiencia de los procesos en el cumplimiento de los objetivos en el departamento de avalúos y catastros de gad municipal el triunfo? | Analizar las causas del incumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros, a través de un análisis de los procesos del gad el triunfo, con el fin de cumplir con los objetivos departamentales y mejora de la administración | La eficiencia de los procesos contribuye al cumplimiento de los objetivos del departamento de avalúos y catastros | cumplimiento de objetivos | eficiencia de procesos |
| Sub-Problema | Causa | Sistematización | Objetivo Particular | Hipótesis Particular | Variable Dependiente | Variable Independiente |
| Reclamos de los usuarios | Demora en la ejecución de los procesos | ¿De que manera incurre la demora en la ejecución de los procesos en los reclamos de los usuarios? | Evaluar la demora en la ejecución de los procesos en los reclamos de los usuarios | la demora en la ejecución de los procesos influye en los reclamos de los usuarios | Reclamo de usuarios | Demora en la ejecución de procesos |
| Conflictos laborales | Inadecuada administración | ¿De que modo incide la inadecuada administración en los conflictos laborales? | Analizar la inadecuada administración en los conflictos laborales | la inadecuada administración facilita la existencia de conflictos laborales | Conflictos laborales | Inadecuada administración |
| Problemas en la toma de decisiones | Información desactualizada | ¿Cómo afecta la información desactualizada en los problemas en la toma de decisiones? | determinar la afectación de información desactualizada en los problemas en la toma de decisiones | la información desactualizada ocasiona problemas en la toma de decisiones | Problema en la toma de decisiones | Información desactualizada |
| Desorganización del departamento | Inadecuados métodos de trabajo | ¿Cómo influyen los inadecuados métodos de trabajo en la desorganización del departamento? | Identificar los inadecuados métodos de trabajo en la desorganización del departamento | los inadecuados métodos de trabajo contribuyen a la desorganización del departamento | Desorganización del departamento | Inadecuados métodos de trabajo |

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Entrevista a Jefe de departamento de
avalúos y catastros



Entrevista a empleados de
departamento de avalúos y catastros



Entrevista a empleados de
departamento de avalúos y catastros



Encuesta a usuarios de departamento de
avalúos y catastros



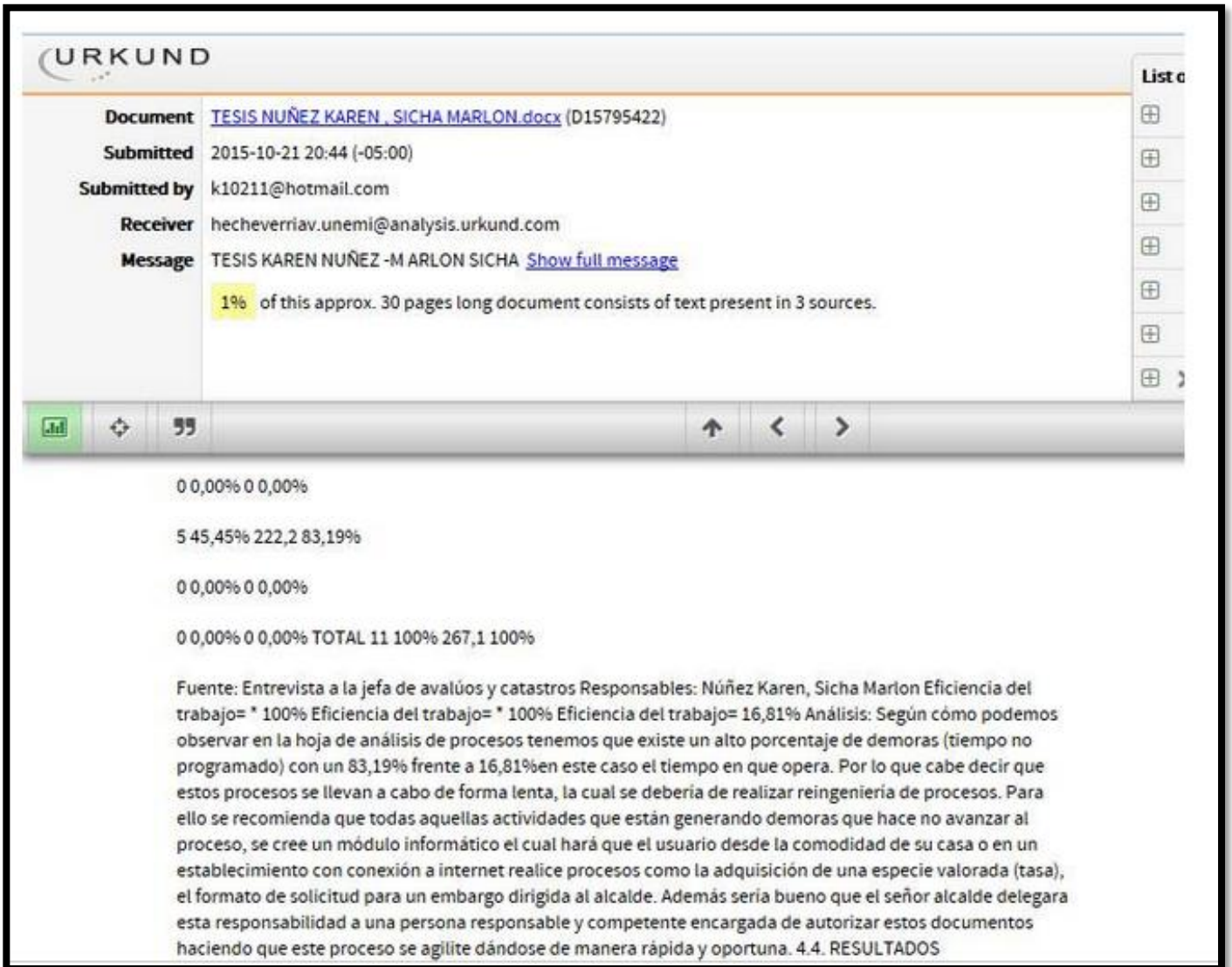
Encuesta a usuarios de departamento
de avalúos y catastros



Encuesta a usuarios de departamento de
avalúos y catastros



ANÁLISIS DE URKUND



The screenshot displays the URKUND interface. At the top left is the URKUND logo. Below it, a summary of the document is provided:

- Document:** [TESIS NUÑEZ KAREN , SICHA MARLON.docx](#) (D15795422)
- Submitted:** 2015-10-21 20:44 (-05:00)
- Submitted by:** k10211@hotmail.com
- Receiver:** hecheverriav.unemi@analysis.orkund.com
- Message:** TESIS KAREN NUÑEZ -M ARLON SICHA [Show full message](#)

A yellow highlight indicates that 1% of this approximately 30-page document consists of text present in 3 sources.

Below the summary is a navigation bar with icons for search, zoom, and navigation. The main content area shows a table of results:

| | | | |
|----|--------|-------|--------|
| 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 5 | 45,45% | 222,2 | 83,19% |
| 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 11 | 100% | 267,1 | 100% |

The text below the table reads: "Fuente: Entrevista a la jefa de avalúos y catastros Responsables: Nuñez Karen, Sicha Marlon Eficiencia del trabajo= * 100% Eficiencia del trabajo= * 100% Eficiencia del trabajo= 16,81% Análisis: Según cómo podemos observar en la hoja de análisis de procesos tenemos que existe un alto porcentaje de demoras (tiempo no programado) con un 83,19% frente a 16,81% en este caso el tiempo en que opera. Por lo que cabe decir que estos procesos se llevan a cabo de forma lenta, la cual se debería de realizar reingeniería de procesos. Para ello se recomienda que todas aquellas actividades que están generando demoras que hace no avanzar al proceso, se cree un módulo informático el cual hará que el usuario desde la comodidad de su casa o en un establecimiento con conexión a internet realice procesos como la adquisición de una especie valorada (tasa), el formato de solicitud para un embargo dirigida al alcalde. Además sería bueno que el señor alcalde delegara esta responsabilidad a una persona responsable y competente encargada de autorizar estos documentos haciendo que este proceso se agilite dándose de manera rápida y oportuna. 4.4. RESULTADOS

BIBLIOGRAFÍA

- Arata Adriani, A. (2009). Ingeniería y Gestión de la Confiabilidad Operacional en Plantas Industriales - Aplicación de la Plataforma R-MES. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas: EPISTEME C.A.
- Boischoff, D. M. (2004). Análisis y Simulación de Procesos. Barcelona: Reverte S.A.
- CIUDADANIA, C. P. (s.f.). El Triunfo | Participación Cantonal. Obtenido de <http://participacioncantonal.org/listing/el-triunfo/>
- Criollo, J., & Casanova, J. (2014). Tesis de Ingeniero en Agro negocios Avalúos y Catastros. Manual de procesos y procedimientos para la actualización catastral de propiedades urbanas. Ibarra, Ecuador.
- DEFINICION.DE. (2010). Definición.De. Recuperado el 14 de 10 de 2015, de <http://definicion.de/rendimiento/>
- Fernandez, M. A. (2003). El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos - Y la Calidad Total. Madrid: ESIC.
- H.J.Harrington, D. (2008). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Santafe de Bogota, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Habour, J. L. (S.F.). Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos. Mexico: Panorama.
- Hammer, M., & Champy, J. (S.F.). Reingeniería. Norma.
- Kamiya, M. (S.F.). Reingeniería y Administración Japonesa. Que Hacer, 65.
- Lara, A., & Sampedro, P. (2013). Tesis de Ingeniería en Contaduría Pública Análisis de los procesos de registro de compra y venta de productos para las pequeñas farmacias del canton Milagro. Milagro, Ecuador.
- MARKETING PUBLISHING. (S.F.). Dirección por objetivos -Aplicaciones a la pequeña empresa. Diaz de Santos S.A.

- Palella Stracuzzi ., S., & MARTINS, F. (2010). Metodología de la Investigación Cualitativa. Caracas: Fedupel.
- Quiroz, Y. (2010). Tesis de Licenciatura en administración y gerencia de empresas. Analisis del proceso de cobro administrativo para impuesto a la propiedad de vehiculos , aeronaves y embarcaciones de la administracion tributaria de San Jose . San Jose, Costa Rica.
- Rodriguez, B. (2005). Tesis de Administración de Empresas. Analisis de los procedimientos administrativos y contables en la distribucion de los ingresos realizados en el departamento de administracion del consejo legislativo del estado Monagas. Maturin.
- TRIUNFO, I. M. (s.f.). Ilustre Municipalidad del Cantón El Triunfo. Recuperado el 17 de Agosto de 2015, de Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton El Triunfo: <http://el-triunfo.gob.ec/ENLACES/DOCUMENTOS/ORGANICO%20FUNCIONAL/REG LAMENTO.pdf>
- WORDREFERENCE. (2008). WordReference.com. Recuperado el 14 de 10 de 2015, de <http://www.wordreference.com/definicion/implementar>