



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA:

**PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CATASTRO
Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
CANTÓN BOLÍVAR**

AUTORAS:

**HILDA CAROLINA CEDEÑO ZAMBRANO
VIVIANA BEATRIZ DUEÑAS VERA**

TUTORA:

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG.

CALCETA, DICIEMBRE 2016

DERECHOS DE AUTORÍA

Hilda Carolina Cedeño Zambrano y Viviana Beatriz Dueñas Vera, declaran bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual y su reglamento

.....
HILDA C. CEDEÑO ZAMBRANO

.....
VIVIANA B. DUEÑAS VERA

CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA

Nancy Evelina Intriago Cusme certifica haber tutelado la tesis **PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por **Hilda Carolina Cedeño Zambrano y Viviana Beatriz Dueñas Vera**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

.....
ING. NANCY E. INTRIAGO CUSME, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Hilda Carolina Cedeño Zambrano y Viviana Beatriz Dueñas Vera, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. QUINCHE J. MENDOZA GARCÍA, MG.

MEMBRO

ING. MARIE L. VELÁSQUEZ VERA, MG.

MIEMBRO

ING. DIANA Y. RADE LOOR, MG.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado salud y permitir que cumpla mis objetivos propuestos, dándome fuerza y perseverancia para vencer los obstáculos que se presentaron en el camino;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme las puertas del saber y por brindarme una educación de calidad, la que he asimilado con agrado para aplicarlo en lo profesional;

A mi madre Jesús María Cedeño, que me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y sobre todo por orientarme con sus sabios consejos;

A mi esposo Héctor Chávez que me ha apoyado en todo el camino de mi aprendizaje profesional, siendo el soporte económico en todo este proceso;

A la Ing. Nancy Evelina Intriago Cusme, por su valiosa guía y asesoramiento en el desarrollo del trabajo de tesis, y;

A mis profesores por impartir sus conocimientos día a día, guiándome sin ningún interés para el logro de mis objetivos.

HILDA C. CEDEÑO ZAMBRANO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios el creador del Universo por darme la vida, salud, bienestar, y sobre todo la fortaleza para seguir adelante en busca del logro de mis objetivos;

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me ha dado la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres por estar siempre apoyándome con sus consejos, motivaciones, amor y sacrificio de forma sostenible en las buenas y en las malas,

Con gratitud agradezco a la Ing. Nancy Evelina Intriago Cusme, quien fue la tutora y guía para obtener con éxito el trabajo de tesis, y

A mis profesores por impartir sus conocimientos y ayudar sin ningún tipo de interés para el alcance de mis objetivos.

VIVIANA B. DUEÑAS VERA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por darme el don de vida y sabiduría para asimilar los conocimientos impartidos;

A mi madre y hermana que constantemente me brindaron su apoyo, motivándome a través de sus consejos;

A mi esposo y mis hijos que son la razón de mí existir, por los que trato de superarme día a día y sobre todo por estar conmigo en los momentos difíciles y alegres de mi vida.

HILDA C. CEDEÑO ZAMBRANO

DEDICATORIA

Dedico trabajo de la tesis a Dios por ser el creador del Universo y por darme el Don de la Sabiduría y la Paciencia que se requiere en cada etapa de la vida.

A mi familia y amistades que de una u otra manera me ayudaron con sus motivaciones y consejos para estar más cerca de las metas.

A los maestros por compartir su tiempo, esfuerzo y trabajo conmigo para ampliar mis conocimientos.

VIVIANA B. DUEÑAS VERA

CONTENIDO

PORTADA	i
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORÍA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO	ix
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVES	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. MANUAL DE PROCESOS	5
2.2. UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCESOS	6
2.3. GESTIÓN POR PROCESOS	6
2.4. BENEFICIOS DE UNA GESTIÓN POR PROCESOS	8
2.5. DIAGRAMA DE PROCESOS	9
2.6. IDENTIFICACIÓN POR PROCESOS	10
2.7. PROCESO	11
2.8. CARACTERÍSTICAS DE PROCESO	11
2.9. PROCEDIMIENTO	12
2.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13
2.10.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13
2.11. DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO	14
2.12. SERVIDOR PÚBLICO	14
2.13. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS	15
2.13.1. GAD REGIONALES	15
2.13.2. GAD CANTONALES	16
2.14. EL CATASTRO Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	16
2.14.1. IMPORTANCIA DEL CATASTRO EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	17
2.14.2. IMPUESTOS	17

2.14.3. TASAS	18
2.14.4. CONTRIBUCIONES ESPECIALES	18
2.15. EFICIENCIA	19
2.16. EFICACIA	19
2.17. VARIABLES	20
2.17.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	20
2.17.2. VARIABLE DEPENDIENTE	20
2.18. ESTRATEGIA	21
2.19. ENTREVISTA	21
2.19.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	22
2.20. MÉTODO INDUCTIVO	23
2.21. MÉTODO DEDUCTIVO	23
2.22. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	24
2.23. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	24
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. UBICACIÓN	25
3.2. DURACIÓN	25
3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	26
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	27
3.5. VARIABLES EN ESTUDIO	27
3.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	27
3.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	27
3.6. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.6.1. FASE 1: Identificar los procesos que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	28
3.6.2. FASE 2: Analizar los procesos detallando las actividades que se realizan en el departamento objeto de estudio.	28
3.6.3. FASE 3 Diseñar el Manual de procesos y procedimientos del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. OBJETIVO 1	30
4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO	30
4.1.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	30
4.1.2.1. DOCUMENTOS QUE EMITEN	31
4.1.3. ÁREAS DEPARTAMENTALES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.	32
CUADRO 4.1. Áreas del proceso.	32
4.2. OBJETIVO 2	33
4.2.1. ORDEN JERÁRQUICO DE LOS PROCESOS	33
4.3. OBJETIVO 3	35
4.3.1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	35
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	35
CONTENIDO	37
PRESENTACIÓN	39

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN	40
1.1. OBJETIVO GENERAL	40
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	40
1.3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	40
2. GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	41
2.1. ANTECEDENTES	41
2.2. GAD'S CANTONALES	42
2.3. EL CATASTRO Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	42
2.4. FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES.	42
2.5. MISIÓN	45
2.6. VISIÓN	45
2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	45
2.7.1. OBJETIVO GENERAL	45
2.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	45
3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	46
4. MARCO TEÓRICO	47
4.1. MANUAL DE PROCESOS	47
4.2. GESTIÓN POR PROCESOS	47
4.2.1. BENEFICIOS	48
4.3. DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS	49
4.4. IDENTIFICACIÓN POR PROCESOS	49
4.5. PROCESO	50
4.5.1. CARACTERÍSTICAS	50
4.6. PROCEDIMIENTOS	51
4.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	51
4.8. DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO	51
5. DIAGRAMAS DE FLUJOS DE PROCESOS	52
5.1. PROCESO DE IMPUESTO PREDIAL	52
5.2. PROCESO PARA LA SOLVENCIA, AVALÚO, ALCABALA, BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL Y UTILIDAD.	53
5.3. PROCESO PARA PERMISO DE DESMEMBRACIÓN, CONSTRUCCIÓN, PERMISO DE LINDERACIÓN, RECTIFICACIÓN DE LINDEROS, AGUA POTABLE Y DE AGUAS SERVIDAS	55
5.4. PROCESO PARA LA PATENTE	56
6. SOCIABILIZACIÓN	58
4.3.2. ENTREGA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	58

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. CONCLUSIONES	59
5.2. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo contribuir con una herramienta que agrupa en forma sistemática las actividades que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar. Para llevar a cabo el propósito se realizó la respectiva entrevista a los servidores públicos del departamento, misma que permitió establecer contacto directo y conversar sobre la problemática de la falta de una guía. Por lo tanto, se determinó la propuesta de un manual de procesos y procedimientos que defina las funciones y responsabilidades para el cumplimiento del desempeño con rapidez y eficacia; más aún que coadyuve a la disminución de la pérdida de tiempo en la gestión administrativa y lograr estandarizar la misma; así mismo se presenta en forma gráfica las actividades y tareas que se van a desarrollar facilitando la identificación de los procesos con un lenguaje común, generando valor agregado al servicio público. Es así que se trazaron factores como: la identificación de los procesos, el análisis de las actividades y por último el diseño del Manual para afrontar los cambios del entorno organizacional. Los métodos aplicados fueron el inductivo, que permitió observar de forma directa las causas que generaban el problema; y el deductivo para la descripción y análisis de la información recolectada. También se recurrió a conceptualizaciones que permitieron fundamentar la parte teórica – normativa. A través de los resultados obtenidos se concluye que el Manual busca optimizar los recursos agilizando el registro de los tributos que son pagados por la comunidad.

PALABRAS CLAVES

Procesos, procedimiento, cobro, emisión de documentos, organización.

ABSTRACT

This research aims to contribute with a tool that systematically groups the undertaken activities in the department of Land and Rents of the Decentralized Self-government in the canton of Bolívar. To carry out the purpose an interview was addressed to the respective public workers of the department, same that allowed direct contact and discuss the problem concerning the lack of a guide. Therefore, the proposal for a manual of processes and procedures that define the roles and responsibilities in compliance with the quickly performance and efficiency was determined. Furthermore that contributes to reduce waste of time in the administrative management as well as to achieve standardize the same; likewise the activities and tasks are graphically presented to be developed in order to facilitate the identification of processes with a common language, adding value to the public service. Thus factors were charted as: the identification of processes, analysis of activities and finally the design of the manual to meet the changes of the organizational environment. The inductive methods were applied, which allows to observe directly the causes that generated the problem; and deductive for the description and analysis of the collected information. Also there were used conceptualizations that allowed to structure the theoretical base – rules. Through the obtained results it is concluded that the manual seeks to optimize resources expediting the registration of taxes that are paid by the community.

KEY WORDS

Processes, procedures, billing, issuing documents, organization.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La administración juega un papel importante en las organizaciones; teniendo como responsabilidad dirigir acciones, las mismas que contribuyen a que los individuos realicen sus mejores esfuerzos para culminar y cumplir los objetivos propuestos. Por ende la administración cumple con las tareas de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que ejecutan los miembros de cada organización, utilizando recursos para cumplir con sus metas, siendo las personas parte primordial para la ejecución de sus logros.

El manual de procesos agrupa de forma sistemática una serie de actividades con el fin de informar y orientar la conducta de las personas en la organización, consolidando criterio de desempeño y el curso de acción que se debe seguir para cumplir las metas propuestas; además este instrumento sirve para registrar y transmitir la información que da complemento al trabajo que se realiza en cualquier organización. El manual de procesos es un elemento imprescindible del sistema de control interno, el cual registra de forma ordenada y sistemática las políticas, funciones, sistemas y reglamentos de muchas actividades que se realizan individual o colectivamente en una organización, aplicándose en todas sus áreas o departamentos.

La Constitución de la República Ecuatoriana denomina a los Municipios con el nombre de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), los mismos que se regulan bajo la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Ley que en el Art. 238.- expresa que Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

En la Provincia de Manabí se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, mismo que brinda el servicio dentro de su territorio; entre ellos se encuentra el departamento de Catastros y Rentas, el que tiene a cargo los registros para la generación de planillas del cobro de impuestos y tasas especiales. La falta de conocimiento con respecto a la organización administrativa por parte de las personas que laboran en éste departamento ocasionan retrasos o se dificulta la entrega de un servicio; siendo la calidad una norma que se encuentra tipificada en la Constitución de la República; éstos elementos afectan la satisfacción en los usuarios e inciden en la recaudación de los tributos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

¿Cómo mejora un Manual de procesos y procedimientos la Gestión Administrativa en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El servicio público consiste en brindar atención en forma positiva mediante un procedimiento que conlleve a la satisfacción del usuario, teniendo como resultado efectividad en recaudaciones, que posteriormente serán retribuidas hacia ellos mismos.

La administración se caracteriza por la eficiencia y el dinamismo en el empleo de herramientas que permitan el cumplimiento de su desempeño con rapidez y con mucha eficacia; siendo parte de las funciones del administrador cumplir con lineamientos necesarios que detalla un manual de procesos y procedimientos; éstos identifican cada una de las actividades que se generan dentro de un puesto de trabajo, para realizarlas en forma proactiva.

Los Manuales de procesos y procedimientos ayudan a delimitar responsabilidades y funciones que deben cumplirse en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, su objetivo primordial es describir con claridad las actividades, promoviendo la mejora de la eficacia y garantizando el desempeño laboral para brindar un servicio de calidad.

La propuesta del Manual de procesos y procedimientos promueve mejorar la eficiencia, y eficacia de las actividades que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para conocer mejor el funcionamiento interno, la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables de ejecución, generándose así el ahorro de tiempo al cumplir con una tarea específica.

La aplicación del Manual de procesos y procedimientos contribuye a que en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar adquieran una actitud directiva, productiva, proactiva, disminuyendo las deficiencias y logrando el mejoramiento de sus procesos en función de sus metas planteadas, para afrontar los cambios del entorno organizacional.

La investigación contribuye con lo dispuesto en el artículo Art. 7 de la Ley Orgánica de Contraloría General del Estado (2015) donde expresa que: “el ente expedirá, aprobará y actualizará según corresponda las normas gubernamentales en las modalidades de gestión, reglamentos, regulaciones, manuales generales, entre otras”, delimitando responsabilidades y funciones del talento humano, promoviendo la eficiencia y eficacia laboral.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un Manual de procesos y procedimientos, para el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar que contribuya a la Gestión Administrativa.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar los procesos que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

- ✚ Analizar los procesos detallando las actividades que se realizan en el departamento objeto de estudio.

- ✚ Diseñar el Manual de procesos y procedimientos del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

Un Manual de procesos y procedimientos en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar mejora la Gestión Administrativa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. MANUAL DE PROCESOS

El manual de proceso es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda la institución. Los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico (Villarroel, 2011).

Por otra parte Álvarez (2010) indica que un manual de procesos y procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa; son asignados metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de una organización.

Ahora bien, Martínez (2016) indica que el proceso completo implica la categorización, la estructuración propiamente dicha, la contrastación y la teorización, por tal razón se acota que éste es imprescindible para un correcto control interno, ya que permite registrar de forma ordenada las políticas, funciones, sistemas y reglamentos de una institución.

El manual de procesos es una herramienta básica y precisa del control interno que contiene las actividades y tareas en forma ordenada y sistemática, orientadas a obtener un resultado claro, específico del valor agregado que aporta cada una de las fases que se realizan en el procedimiento en busca de la calidad de los servicios.

2.2. UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCESOS

Según Palma (2010) el manual de procesos tiene las siguientes utilidades:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema; Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

El manual de procesos es de gran utilidad, no solo para los gerentes de la organización; sino también, para los servidores que se encargan diariamente de brindar el servicio; puesto que gracias a éste se conoce con mayor facilidad el funcionamiento interno y las actividades de cada puesto; además, es útil para evaluar los procedimientos que se han desarrollado en un periodo determinado.

2.3. GESTIÓN POR PROCESOS

Los procesos constituyen pasos, acciones, tareas, movimientos o gestiones que se suceden de una manera determinada y que van dirigidos a obtener un producto, un cambio, un documento, la construcción de un objeto, la mejora de la salud de un paciente o la producción de una obra artística (Carnota, 2011).

Ahora bien, la norma ISO (9000,2000) describe que un proceso no es más que cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para

transformar elementos de entrada en resultados, lo cual puede llegar a denominarse como un proceso.

Sin embargo Pomar *et al*, (2011) mencionan que los procesos son considerados actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas, donde además se plantea que dichos procesos llegan a ser tangibles como la introducción de información en base de datos, e intangibles como los análisis de los contenidos; estos personifican a la organización mediante cada una de las etapas en que se realizan, donde ofrecen claridad acerca de un buen o mal funcionamiento, a la vez permiten la optimización y eficacia general de toda organización en tanto sean gestionados debidamente hacia una meta.

A continuación en el cuadro N° 1 Pomar *et al*, (2011) describe en forma sintetizada la caracterización de la mejora continua, el rediseño de procesos y la reingeniería en cuanto a la gestión por procesos:

Cuadro. 2.1. Tipo y Variantes de análisis de procesos.

MEJORA CONTINUA	REDISEÑO DE PROCESOS	REINGENIERÍA
Orientación al departamento o función.	Participación cruzada de funciones.	Integral: Toda la empresa
Enfocada a reducir tareas innecesarias y a optimizar el flujo de trabajo	Enfocada a rediseñar el flujo de trabajo, tecnología y competencias	Enfocada en redefinir la misión y visión del negocio
Duración de 1 a 6 meses	Duración: 3 a 12 Meses	Duración 12 meses
Mejoras incrementales en productividad	Mejoras en magnitud y rendimiento del proceso	Cambios dramáticos: Productos y variables.

Fuente: Pomar, *Et al*. (2011)

Es importante que toda organización cuente con un manual de procesos y procedimientos, por lo que éstos contienen una secuencia de pasos para conseguir un resultado eficaz en la gestión administrativa; además poder agilizar y administrar los procedimientos en la organización, eliminando en gran proporción la pérdida de tiempo; además, la gestión por procesos es la esencia integral y representa la base misma de la vida de la empresa en lo que respecta a su crecimiento y competitividad, delimitando diversas estrategias y procedimientos que definan cada una de las funciones y responsabilidades que se deben cumplirse a cabalidad, para el cumplimiento de sus funciones.

2.4. BENEFICIOS DE UNA GESTIÓN POR PROCESOS

Galibert (2011) indica que las principales ventajas de la gestión por procesos son:

- La estandarización,
- La reducción de la variabilidad
- La optimización de los recursos, y
- Entre otras cosas como:
 - ✚ Facilita la gestión de la ejecución de los procesos
 - ✚ Análisis de puntos fuertes y áreas de mejora.
 - ✚ Identificación de las tareas o trabajos que realiza cada puesto,
 - ✚ Conocer dónde empieza y acaban las responsabilidades de cada puesto

- ✚ Identificar la interacción y secuencia entre tareas, trabajos o actividades,
- ✚ Identificar los recursos, información, etc. que se necesitan para ejecutar los procesos,
- ✚ Identificar procesos críticos y cuellos de botella
- ✚ Aumenta la capacidad de reacción de la empresa ante los cambios.

La gestión de procesos se basa en establecer cuáles son los puntos débiles para mejorarlos y cuáles son los puntos fuertes; pero lo de mayor importancia es conocer donde empiezan y donde terminan las responsabilidades; determinando cada una de las actividades, tareas y recursos que se necesitan para cumplirlas.

2.5. DIAGRAMA DE PROCESOS

El diagrama de flujo de procesos se refiere a la creación de un diagrama visual para describir un proceso de transformación. Los diagramas de flujo se conocen con distintos nombres: en un contexto general, como gráfica del proceso; en uno de manufactura, como diagramación del proceso de flujo y, en un contexto de las operaciones de servicios, como planos del diseño de servicio (Schroeder, *et, al.*2011).

Por otro lado Vásquez (2010) menciona que es una herramienta muy importante para representar, entender, implantar y evaluar un proceso es la representación del mismo en forma gráfica o de diagramas, para lo cual es conveniente utilizar simbología normalizada y herramientas computacionales que están disponibles; dichos diagramas facilitan la elaboración de los sistemas computacionales que se desprenderán de los procesos y que en la actualidad constituyen la principal herramienta para la ejecución de las tareas previstas en

los procesos, permitiendo manejar, difundir y controlar en forma ágil la información.

Además; el diagrama de un proceso debe representar en forma lógica y dinámica la secuencia del trabajo, mostrando: los proveedores, los clientes internos y externos, los insumos, los requerimientos, actividades, documentos y las áreas que intervienen en el proceso (Vásquez, 2010).

El diagrama de proceso es la forma gráfica en que se presentan las actividades, tareas que se van a desarrollar facilitando la identificación de los procesos al delimitar los límites; cabe recalcar que éstos proporcionan un método de comunicación más eficaz al introducir un lenguaje común, por consiguiente se genera valor agregado en el servicio y la mejora de la eficiencia.

2.6. IDENTIFICACIÓN POR PROCESOS

La identificación de procesos consiste en fragmentar las actividades de la organización repartiéndola en grupos homogéneos, en las que las actividades de cada grupo tengan relaciones causales. Para ello se recomienda identificar los productos/servicios de la organización/área, los procesos serán los conjuntos de actividades mediante los cuales se realizan los productos/servicios (Ibérica, 2012).

Las organizaciones independientemente del sector al que pertenezcan dependen de sus procesos para ser eficientes, por lo que deben estar identificados para conseguir la mejora continua. Uno de los pasos de mayor importancia es establecer los procesos de la empresa, una vez establecido es esencial que se mida cada uno con el fin de construir un sistema de trabajo.

2.7. PROCESO

Para Conte (2015) proceso no es más, que una serie de acciones que se llevan a cabo para realizar un trabajo con calidad, de una forma constante o sin interrupción de una manera eficiente y efectiva, eliminando todas las barreras con el objetivo de alcanzar un propósito de satisfacer a una persona o empresa, lo cual evita así, las pérdidas, despilfarros de recursos y el cumplimiento de las acciones en el tiempo adecuado.

Urrutia, *et al.*, (2014) enuncian que el proceso de validación es dinámico y continuo y va adquiriendo mayor relevancia a medida que se profundiza en él; por otro lado, Ortiz (2015) indica que las herramientas propuestas posibilitan la evaluación de los niveles de integración y la fiabilidad de los procesos.

Para el cumplimiento de un objetivo es necesario contar con un manual que establezca los procesos con sus respectivas actividades; entonces el proceso no es más que la consecución de pasos estratégicos que plantea la organización para satisfacer las necesidades de los demandantes, y que ésta atención sea más eficaz.

2.8. CARACTERÍSTICAS DE PROCESO

Vila (2011) indica que las características del proceso son:

- Se pueden describir las entradas y las salidas.
- Es realizado por personas, grupos o departamentos de la organización.
- Constituido por actividades internas que de forma coordinada logran un valor apreciado por el destinatario.

- Los destinatarios del proceso, internos o externos, son los que en función de sus expectativas juzgarán la validez de lo que el proceso les hace llegar.
- Consume o utiliza recursos que pueden ser, entre otros: materiales, tiempo de las personas, energía, máquinas, información, tecnología, recursos financieros.
- Cruzan uno o varios límites organizativos funcionales.
- Se habla de metas y fines, en vez de acciones y medios.
- Un proceso responde a la pregunta ¿Qué?, no al ¿Cómo?
- Debe poseer un responsable y ser administrado según el ciclo de Deming. Ser fácilmente comprendido por cualquiera.
- Poseer indicadores que visualicen de forma gráfica la evolución del mismo.
- Variables y repetitivos.
- Dinámicos; dependen de los recursos, la habilidad y la motivación del personal involucrado para generar el resultado deseado.

El proceso permite establecer una óptima coordinación no solo de las actividades; sino también, de los recursos sean materiales o humanos para alcanzar las metas establecidas en la planeación. El proceso comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, el liderazgo y la motivación para que los implicados cumplan a cabalidad lo propuesto.

2.9. PROCEDIMIENTO

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un

trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación; además éste implica todas las actividades y tareas del personal, la determinación del tiempo de realización y el uso de recursos (Ceriani, 2011).

Procedimiento es el conjunto de acciones específicas que consiste en el pleno seguimiento de pasos que permitan y faciliten la realización de un trabajo de manera exitosa; para concretar la gestión administrativa es importante que las personas que participan en el desarrollo de las actividades se comprometan con las tareas designadas.

2.10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; además, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (Villaba, 2010).

Por otro lado, Agramonte y Farres (2010) indican que el esfuerzo de la gestión en pos de la excelencia, debe ser tarea de cada uno de los miembros del equipo; además de ello Pepper (2011) indica que es el punto central implícito de la gestión de la calidad de un proceso para “agregar valor”

La gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algún objetivo, para lo que coordina la planeación de lo que se ha propuesto y la organización de las actividades a realizarse; determinando las tareas que deben realizarse por parte del talento humano, pero sobre todo establece cómo dirigir y controlar si se consiguen las metas.

2.10.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una

administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (Villaba, 2010).

Debido al constante cambio y las nuevas necesidades del medio, nace la nueva gestión administrativa que establece objetivos y metas viables, adaptados a la realidad, que buscan satisfacer las necesidades de la comunidad en general y que estos servicios sean eficaces, eficientes, pero sobre todo de calidad.

2.11. DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO

Según Schroeder *et al.*, (2011) la producción de servicios a menudo no recibe la importancia que debería en muchos cursos de administración de negocios y de operaciones. Se necesita un incremento en el énfasis sobre el diseño de los procesos de servicio para reflejar su trascendencia en las economías modernas.

Por otro lado, Sandoval (2014) menciona que “a medida que el mundo cambia y nosotros mismos cambiamos, aparecen muchas decisiones a tomar y es importante aprender la forma más adecuada de asumir las decisiones”.

El diseño del proceso del servicio consiste en planificar y organizar las actividades para lograr la calidad e interacción entre el cliente y el servidor; estos diseños debido a la globalización y al constante cambio e innovación son mayormente aplicados, no solo en las organizaciones del sector privado sino también a aquellas que son del sector público.

2.12. SERVIDOR PÚBLICO

En las actuales circunstancias y de conformidad con el Art. 4 de la nueva Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP (2010) se podría ensayar una definición de “servidor público” expresando que: “Servidoras y servidores públicos.- Serán

servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”.

Así mismo hay que tener presente, que la relaciones que surjan entre llámense funcionario, trabajadores o servidores públicos, y la institución pública representado la máxima autoridad nominadora, va a depender, de tipo de relación contractual, que haya surgido a través de un contrato de trabajo, nombramiento o contrato de servicio ocasional (LOSEP, 2010).

Servidor público es la persona que en cualquier forma o a cualquier título trabaje, preste servicios o ejerza un cargo, función o dignidad, encargada de brindar el servicio a cada uno de los usuarios, con el propósito de satisfacer las necesidades que demanda la sociedad; además, manejan recursos públicos por lo que su comportamiento debe ser intachable.

2.13. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política administrativa y financiera y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana (García, 2014).

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son dependencias administrativas caracterizadas a satisfacer las necesidades de la comunidad en general con miras de cumplir los requerimientos de sus habitantes para llegar a sus objetivos y metas planteados utilizando los principios de equidad, transparencia y solidaridad.

2.13.1. GAD REGIONALES

Los GAD Regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por las

funciones de Participación Ciudadana, de Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. A partir de la aprobación de la Constitución, tienen ocho años para ser creados y conformados. Su autoridad es el Gobernador o Gobernadora Regional elegido por votación popular (García, 2014).

Los Gad Regionales son instituciones administrativas de carácter público capaces de satisfacer y legalizar las funciones de Participación Ciudadana, de Legislación y Fiscalización, las mismas que indican la forma de cumplir con las acciones que determina la Gobernadora o el Gobernador para el bienestar de todos sus ciudadanos.

2.13.2. GAD CANTONALES

Este nivel de Gobierno de carácter cantonal se encarga de planificar y ejecutar obras públicas además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política administrativa y financiera, están integrados por las funciones de participación ciudadana, legislación y fiscalización y ejecutiva (García, 2014).

Estos son niveles de gobierno que buscan ejecutar una acción articulada y coordinada entre los GAD de la circunscripción territorial regional y el Gobierno central, con el fin de alcanzar los objetivos y metas del buen vivir en el marco de sus competencias establecidas en la Constitución y la ley, para obtener un beneficio local y satisfacer a sus demás comunidades.

2.14. EL CATASTRO Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Desde el punto de vista administrativo, el catastro es un instrumento indestructible para la correcta aplicación de todos los tributos, especialmente municipales, como los del impuesto predial y para las contribuciones especiales de mejoras (Silva, 2012).

El Catastro es un instrumento básico mediante el cual se definen y registran todos sus tributos los mismos que sirven para determinar su acción tributaria,

además contribuyen a cumplir con las metas y objetivos planteados en cada organización, sin dejar de lado que a través de la eficacia y eficiencia se da un servicio de calidad.

2.14.1. IMPORTANCIA DEL CATASTRO EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

La importancia y diversidad de tareas imprescindibles que participan en la determinación tributaria, así como la magnitud cualitativa y cuantitativa de los datos e informaciones que tienen que ser recolectados, registrados y analizados para el procedimiento administrativo sea desarrollado con eficiencia, implica que la administración tenga que buscar métodos de trabajos tendientes a conseguir esos resultados; además, entre varios métodos se destaca el catastro, que no es otra cosa que un conjunto de datos e informaciones sobre determinada materia que, registrados y archivados en forma sistemática y ordenada, permiten la optimización del acceso a esas informaciones, su control y actualización (Silva, 2012).

El catastro es imprescindible para la ejecución de las partes tributarias que busca recolectar y clasificar todos los datos e informaciones que permitan el acceso de la misma, para luego ser analizada y que el proceso administrativo sea realizado en forma eficaz y eficiente, mediante la aplicación de métodos que permitan la optimización de los recursos.

2.14.2. IMPUESTOS

Dentro de aquellos tres tipos de tributos como son: el impuesto, las contribuciones de mejoras y las tasas, el impuesto podría ser considerado el de mayor importancia, porque es el que guarda mayor afinidad con la utilización de la tributación como instrumento al servicio de otros objetivos que no sean los estrictamente financieros (Guevara, 2012).

Por otro lado Loza (2015) indica que los impuestos son la parte más importante de los ingresos fiscales; forman parte de las contribuciones y estas a su vez

forman parte de los ingresos públicos. El impuesto surge exclusivamente por la potestad tributaria del Estado, primordialmente con el objetivo de financiar sus gastos.

Los impuestos son ingresos fiscales determinados por parte del Estado que surgen de la acción administrativa de cada institución, son considerados de mucha relevancia porque hacen parte de la función económica que conlleva a que las contribuciones sean determinadas en miras de cumplir con los objetivos y metas planteados.

2.14.3. TASAS

La Ley de Régimen Municipal establece que las municipalidades podrán aplicar las tasas retributivas de servicios públicos que se establecen en esa ley, como por ejemplo: aceración de pesas y medidas; aprobación de planos e inspección de construcciones; rastro; agua potable; luz y fuerza eléctrica; recolección de basura y aseo público; control de alimentos; habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales; servicios administrativos; alcantarillado y canalización; etc (Villagómez, 2011).

Las Tasas es un tributo que los Gobiernos Autónomos Descentralizados cobran por un determinado servicio, lo que se encuentra amparado en la Ley de Régimen Municipal y sirve de ayuda para el desarrollo de obras que satisfagan la necesidad de la comunidad en general.

2.14.4. CONTRIBUCIONES ESPECIALES

Las contribuciones especiales o contribuciones de mejora son tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el obligado tributario de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos (Villagómez, 2011).

Las Contribuciones especiales son tributos que se determinan por el hecho de la obtención de un beneficio, a través de la realización de obras públicas se da lugar a que se cumpla esta mejora, para satisfacer las necesidades del pueblo y cumplir con los estatutos que ameritan cada organismo estatal.

2.15. EFICIENCIA

Cuando el regulador debe o decide intervenir, debe hacer un “análisis comparativo discreto” de las formas de organización existentes para determinar cuál de ellas minimiza los costos. Es decir, verificar caso por caso cuál es la más eficaz. Sin esa comparación, el análisis pasa de ser positivo a ser normativo, pues la decisión se tomaría con referencia a un mundo o una situación ideal. No obstante, la comparación de las opciones existentes puede ser una tarea compleja cuando se trata de la intervención pública (López, 2011).

La eficiencia es la forma de poder verificar cual acción es la más competente para lograr un fin deseado, ya sea utilizando las destrezas y habilidades que el conglomerado en general es capaz de adquirir en base a sus conocimientos, y así reunir en el menor tiempo posible y economizando recursos sus metas planteadas y definidas.

2.16. EFICACIA

Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles. Se define como "hacer las cosas correctas" (García, 2014).

La eficacia es hacer las cosas correctas, utilizando los recursos necesarios, para cumplir con las metas de la organización determinando un servicio exitoso que lleva de la mano la forma como se lo hace y con quien lo hace, además es utilizar las destrezas y habilidades que cada ser humano contiene.

2.17. VARIABLES

Se denomina variable a toda aquella que tiene características propias que la distingue de lo demás que es susceptible de cambio o modificación y la podemos estudiar, controlar o medir en una investigación (Amiel, 2011).

Variable es una incógnita que tiene características primordiales para realizar un cálculo específico en el que se pueda aplicar los conocimientos adquiridos y así demostrar la forma de cómo medir o controlar lo que sucede en un trabajo o en una investigación.

2.17.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Es el motivo o explicación de ocurrencia de otro fenómeno. Es la variable que puede manipular el investigador y se le suele denominar tratamiento (Amiel, 2011).

Por otro lado García (2014) indica que la variable independiente es aquella que el investigador escoge para establecer agrupaciones en el estudio, clasificando intrínsecamente a los casos del mismo. Un tipo especial son las variables de confusión, que modifican al resto de las variables independientes y que de no tenerse en cuenta pueden alterar los resultados.

Variable Independiente es un objeto que establece el medio por el cual se trata de cambiar o manipular el fenómeno que debe explicarse, adjuntando como establecer las agrupaciones de estudio, y clasificando todos los casos posibles que exige cualquier estudio.

2.17.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Es el fenómeno que debe explicarse. Constituye la característica u objeto que es determinado por otro y se encuentra siempre en función de aquella variable condicionante (Amiel, 2011).

Al mismo tiempo García (2014) menciona que la variable dependiente es el atributo, propiedad, o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente, es decir depende de la variable independiente.

Variable dependiente constituye una característica especial que se cambia mediante la manipulación de la variable independiente, esta variable dependiente y la variable independiente juegan un papel primordial para la consecución de metas planteadas y poder llevar a cabo la investigación determinada con efectos de calidad y de mucha transparencia.

2.18. ESTRATEGIA

Según Kenneth (2010) señala, que la estrategia competitiva es el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas, las políticas y planes esenciales para alcanzar los objetivos establecidos, en esta se definen la clase de negocios, o si la empresa está o quiere estar y la clase de empresa que es y quiere ser.

Todo lo anterior permite presumir que la estrategia independientemente que sea un plan, un proceso o un patrón de acción, es la herramienta que le proporcionara a la empresa las condiciones para hacer lo previsto y lo parcialmente imprevisto de la organización, es así como se definen todos los negocios y hasta donde se quiere llegar.

2.19. ENTREVISTA

Técnica de investigación empírica que consiste en la obtención directa de la información que proporciona una persona a través de una conversación (Martínez, *et, al.* 2010).

Al mismo tiempo Bernal (2010) estipula que la entrevista es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, a diferencia de la encuesta que se ciñe a un

cuestionario, la entrevista si bien puede soportarse en un cuestionario muy sensible, tiene como propósito obtener más información espontánea y directa.

Por otro lado Robles (2011) indica que la entrevista juega un papel importante, ya que se construye a partir de reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes con el objetivo de adentrarse en su intimidad y comprender la individualidad de cada uno, está orientada hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Es importante que los entrevistados tengan claro que toda la información que se obtenga se analizará con atención y cuidado, atendiendo en todo momento la confidencialidad de los datos.

La Entrevista es un cuestionario de preguntas realizado a una o varias personas con el objetivo de obtener información clara, breve y precisa que determine la objetividad de las preguntas realizadas en contacto directo; además el entrevistado debe tener presente que toda la información que es brindada por su parte será sometida al análisis respectivo.

2.19.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

El análisis es un proceso de reflexión donde “vamos más allá de los datos” para acceder a la esencia del fenómeno de estudio, es decir, a su entendimiento y comprensión, por medio del cual el investigador expande los datos más allá de la narración descriptiva” y conforme va desarrollándose va sufriendo modificaciones de acuerdo a los resultados (Robles, 2011).

Además, Robles (2011) indica que para dar inicio a este proceso algunos autores hacen recomendaciones pertinentes, proponen que se revisen todos los materiales antes de cualquier inicio; etiquetarlos, organizarlos y clasificarlos por criterios lógicos, así como evaluarlos por lo completos, legibles y claros que estén.

Mediante el análisis se logra recoger cada uno de los detalles necesarios que sustentan la investigación; a través del análisis el investigador comprende los hechos expandiendo su criterio sobre los hallazgos, basándose en lo que se conoce como análisis del discurso; es decir, que se centra en la fase de la interpretación; en donde el único problema es identificar aquello que tiene importancia y lo que no la tiene.

2.20. MÉTODO INDUCTIVO

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta (García, 2014).

El Método inductivo es una realización de hipótesis que parte de casos específicos, tomando como base la observación directa en el lugar de los hechos y así poder recoger información clara y precisa que aporte a la realización de la investigación que está siendo realizada por el investigador y que busca entender dicho fenómeno.

2.21. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo sigue un proceso sintético - analítico, es decir contrario al método inductivo, se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican (García, 2014).

El Método Deductivo es un proceso sintético que analiza los pasos que describe el método inductivo, además determina las conclusiones que conlleva la generación de un proyecto investigativo y tomar medidas correctivas a tiempo para lograr el objetivo deseado.

2.22. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas (Jara, 2010)

La Investigación de Campo es la forma específica en que el investigador realiza sus actividades y tareas al momento de la ejecución de un proyecto, además el investigador trabaja en el lugar de los hechos de manera natural al alcanzar las fuentes necesarias en la realización de un trabajo específico, dando solución al problema en particular que determina la investigación.

2.23. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica es una amplia búsqueda de información sobre la cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, pero no analiza los problemas que esto implica (Jara, 2010).

La Investigación Bibliográfica es una búsqueda amplia y directa en la recopilación de la información planteada, que contribuye a la realización de un proyecto específico, tomando como base libros, periódicos, revistas científicas, documentos y tesis, las mismas que son aportes valiosos para detallar en forma sistemática la investigación.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en el departamento de catastro y rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar que se encuentra ubicado entre las calles Bolívar y Granda Centeno de la ciudad de Calceta, provincia de Manabí (Ver anexo 1).

3.2. DURACIÓN

Tuvo una duración de 9 meses, a partir de la aprobación del mismo.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODOS

Se utilizaron los siguientes métodos:

- **DEDUCTIVO**

En base a lo que indica García (2014) “este método sigue un proceso sintético – analítico”, por lo tanto ayudó a evaluar los procesos y la información recolectada en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para extraer conclusiones pertinentes en base al objeto de estudio.

- **INDUCTIVO**

En sustento con lo expresado por García (2014) “este método permite la

formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones”; por ello con los datos obtenidos se logró determinar la particularidad, es decir se pudo observar de forma directa la gestión administrativa del departamento de Catastro y Rentas del Municipio del cantón Bolívar.

3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener la información necesaria y datos representativos, se emplearon las siguientes técnicas:

- **ENTREVISTA**

Ésta técnica se aplicó al jefe del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, con la finalidad de obtener información necesaria sobre las falencias que existen en el mismo Martínez, *et al.* (2010); además, se pudo obtener la respectiva autorización para la ejecución del proyecto (Ver anexo 2).

- **OBSERVACIÓN**

Con esta técnica se pudo observar las falencias existentes en lugar de los hechos, evaluando las tareas cotidianas que se realizan diariamente, por lo tanto se denotó que no cuentan con una guía para desarrollar los procesos y por ende no se brinda un servicio de calidad (Ver anexo 3).

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

En base a lo determinado por Jara (2010) esta técnica de investigación permitió recopilar la información del fenómeno de estudio, para comprender y resolver la problemática.

- **INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Apoyándose en lo indicado por Jara (2010) esta técnica recopiló información a través de: libros, folletos, revistas científicas, periódicos, documentos, para realizarse de un modo sistemático.

3.5. VARIABLES EN ESTUDIO

3.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión Administrativa del departamento de catastro y rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Bolívar.

3.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Manual de Procesos y Procedimientos para el Departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

3.6. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos planteados se establecieron los siguientes procedimientos:

3.6.1. FASE 1: Identificar los procesos que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ACTIVIDAD 1.- Se diseñó la entrevista al Jefe del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

Se planteó las preguntas necesarias para identificar las falencias que existen en el departamento de Catastro y Rentas del GAD cantón Bolívar.

ACTIVIDAD 2.- Se aplicó la entrevista al Jefe del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

Una vez aplicada la entrevista se obtuvo información relevante de la investigación en curso y la autorización respectiva para realizar el trabajo investigativo.

3.6.2. FASE 2: Analizar los procesos detallando las actividades que se realizan en el departamento objeto de estudio.

ACTIVIDAD 1.- Clasificar la información obtenida por parte del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

Se clasificó en orden jerárquico las actividades que realiza el personal administrativo de este departamento, para detallar los procesos que deben cumplirse en cada procedimiento.

3.6.3. FASE 3 Diseñar el Manual de procesos y procedimientos del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ACTIVIDAD 1.- Se diseñó el Manual de procesos y procedimientos para el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

En esta actividad se utilizó los diagramas de flujo, para detallar las actividades de cada proceso que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ACTIVIDAD 2.- Presentar el Manual de procesos y procedimientos al departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

En esta fase se presentó el Manual de procesos y procedimientos al personal del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para la mejora en la Gestión Administrativa al momento de brindar un servicio a los usuarios.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta investigación es un aporte a los procesos de calidad en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

4.1. OBJETIVO 1

Identificar los procesos que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO

El catastro es la descripción de los bienes inmuebles del cantón. Los ciudadanos deben presentar las declaraciones de las modificaciones y transmisiones que se realizan en los bienes inmuebles de los que sean titulares; para ello los encargados departamentales deben actualizar permanentemente las características; es decir, la difusión y disponibilidad de las bases de datos para que estén al servicio de la sociedad.

4.1.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

El departamento de Catastro y Rentas está integrado por el señor Rafael Navarrete y su secretaria la señora Fátima Vera, encargados de catastrar los predios y el señor Jorge Rosado con su secretaria la señora Margarita Vidal, que realizan todo aquello que tenga que ver con los impuestos de tributación. En general se encargan de registrar los tributos que son pagados por la comunidad, además el registro adecuado es importante para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En cuanto al registro de documentos, se hace en el libro diario que posteriormente se traspasa a las órdenes diarias, una vez cumplido ello se separan por mes; sin embargo, es preocupante que la verificación de los documentos con los registros se haga en forma semestral, por motivo de

complejidad o requerimiento de tiempo; por esta razón, un Manual de procesos y procedimientos es indispensable para la administración en el departamento de Catastros y Rentas, puesto que no cuentan con una guía que determine las actividades en cada proceso, siendo esto un beneficio para los servidores y los usuarios.

4.1.2.1. DOCUMENTOS QUE EMITEN

Los jefes del departamento dieron a conocer que los títulos que emiten son los siguientes:

- ✚ Impuesto predial
- ✚ Avalúo
- ✚ Solvencia
- ✚ Impuesto de alcabala
- ✚ Beneficencia de Guayaquil
- ✚ Utilidad
- ✚ Desmembración
- ✚ Permiso de construcción
- ✚ Linderación
- ✚ Rectificación de linderos
- ✚ Permiso de agua potable
- ✚ Permiso de aguas servidas
- ✚ Patentes

4.1.3. ÁREAS DEPARTAMENTALES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.

En el siguiente cuadro se detallan las áreas departamentales y la función que cumplen.

CUADRO 4.1. Áreas del proceso.

ÁREAS DE PROCESO	DESCRIPCIÓN
<p style="text-align: center;">CATASTRO Y RENTAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Define y registra todos sus tributos los mismos que sirven para determinar su acción tributaria. ✚ El cobro de contribuciones especiales es un aumento del valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas, del establecimiento o ampliación de servicios públicos.
<p style="text-align: center;">TESORERÍA</p>	<p>Recauda los valores por concepto de pago de impuestos, tasas y contribuciones, garantizando con su gestión la disponibilidad de los recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.</p>
<p style="text-align: center;">PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</p>	<p>Soluciona situaciones para lograr mejores condiciones además de otras funciones como la de aprobar y delegar al personal competente para que se hagan las respectivas mediciones que el solicitante o usuario solicita para el respectivo trámite.</p>
<p style="text-align: center;">FINANCIERO</p>	<p>Instrumenta y opera las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras.</p>

4.2. OBJETIVO 2

Analizar los procesos detallando las actividades que se realizan en el departamento objeto de estudio.

4.2.1. ORDEN JERÁRQUICO DE LOS PROCESOS

Para la obtención de los resultados y cumplimiento del segundo objetivo planteado, se presenta el grado jerárquico de las actividades descritas de los documentos que emite el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

En el proceso de impuesto predial el usuario pide al jefe del área de Catastro una ficha, para que luego sea evaluada por parte del jefe del área de Rentas; y por último el usuario es enviado al área de Tesorería, para que emita el cobro; sin embargo, si el usuario no se encuentra al día en el pago de sus predios ahí mismo se le hace el respectivo cobro de los intereses por mora. Esta contribución deben pagarla todos los propietarios de un inmueble ya sea vivienda, oficina, edificio o local comercial.

Por otro lado, en el trámite de solvencia el usuario hace la solicitud en el área de Catastro, posteriormente se otorgan los títulos de solvencia y avalúo en el área de Rentas; inmediatamente el solicitante se dirige al departamento de Tesorería para hacer el respectivo pago, mismo que entrega la respectiva orden para la emisión de títulos de alcabala, beneficencia de Guayaquil y la utilidad y luego regresa al área de Catastro, para avalar los documentos y hacer la respectiva entrega.

En los procesos de desmembración, construcción, permiso de linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable y aguas servidas se siguen un mismo proceso y es el siguiente: El usuario solicita al departamento de Planificación la respectiva medición, luego en Tesorería paga los certificados,

inmediatamente el departamento de Rentas emite los títulos que por ultimo son verificados por el jefe de Catastro.

Por último en el proceso de patentes el usuario se acerca a solicitar el respectivo documento en el área de Rentas, para ello la secretaria revisa con el número de cedula del solicitante en la página del servicio de rentas internas, para constatar que no mantenga deudas con el Estado, de estar todo en regla el usuario pide el oficio para entregarlo en la Secretaría de Alcaldía, y que su recibido sea receptado en el departamento de Rentas; luego Rentas entrega documentos para que sean firmados y aprobados en el departamento de Finanzas; una vez firmados Rentas emite el título de patente y en el departamento de tesorería se hace el respectivo pago.

4.3. OBJETIVO 3

Diseñar el Manual de procesos y procedimientos del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

4.3.1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



**DEPARTAMENTO DE CATASTRO
Y RENTAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Sr. Rafael Navarrete

JEFE DEPARTAMENTAL DE CATASTRO

Sr. Jorge Rosado

JEFE DEPARTAMENTAL DE RENTAS

EQUIPO DE TRABAJO

Sra. Margarita Vidal

SECRETARIA DE RENTAS

Sra. Fátima Vera

SECRETARIA DE CATASTRO

ELABORADO POR:

Hilda Carolina Cedeño Zambrano

Viviana Beatriz Dueñas Vera

**EGRESADAS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL CON
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CONTENIDO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	35
CONTENIDO	37
PRESENTACIÓN	39
1. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN	40
1.1. OBJETIVO GENERAL	40
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	40
1.3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	40
2. GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR	41
2.1. ANTECEDENTES	41
2.2. GAD'S CANTONALES	42
2.3. EL CATASTRO Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	42
2.4. FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES.	42
2.5. MISIÓN	45
2.6. VISIÓN	45
2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	45
2.7.1. OBJETIVO GENERAL	45
2.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	45
3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	46
4. MARCO TEÓRICO	47
4.1. MANUAL DE PROCESOS	47
4.2. GESTIÓN POR PROCESOS	47
4.2.1. BENEFICIOS	48
4.3. DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS	49
4.4. IDENTIFICACIÓN POR PROCESOS	49
4.5. PROCESO	50
4.5.1. CARACTERÍSTICAS	50
4.6. PROCEDIMIENTOS	51
4.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	51
4.8. DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO	51
5. DIAGRAMAS DE FLUJOS DE PROCESOS	52
5.1. PROCESO DE IMPUESTO PREDIAL	52
5.2. PROCESO PARA LA SOLVENCIA Y AVALÚO	53

5.3. PROCESO PARA PERMISO DE DESMEMBRACIÓN, CONSTRUCCIÓN, PERMISO DE LINDERACIÓN, RECTIFICACIÓN DE LINDEROS, AGUA POTABLE Y DE AGUAS SERVIDAS	55
5.4. PROCESO PARA LA PATENTE	56
6. SOCIABILIZACIÓN	58
BIBLIOGRAFÍA	

PRESENTACIÓN

El siguiente documento, resume de manera general el proceso operacional del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, tratando de incorporar en forma sistemática una serie de actividades para informar y orientar las acciones de las personas que integran el mismo; además este instrumento sirve para registrar y transmitir la información que da complemento al trabajo que se realiza en cualquier organización.

El compromiso adquirido por la organización y los servidores públicos del departamento de Catastro y Rentas, ha sido fundamental para la adopción de un Manual de procesos y procedimientos, con la necesidad del cambio operacional en la que intervienen distintos actores en acciones secuenciales y organizadas que contengan responsabilidades claras y puntos de control que permitan evidenciar los procesos.

El Manual de procesos y procedimientos es la herramienta que permite al departamento de Catastro y Rentas del GAD del cantón Bolívar, integrar una serie de acciones que están encaminadas a agilizar el trabajo administrativo, mejorando la calidad del servicio para lograr la satisfacción del usuario.

Teniendo en cuenta que el Manual de procesos y procedimientos promueve la mejora de la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan en el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para conocer mejor el funcionamiento interno, nos permitimos hacer la presentación del presente documento como herramienta para garantizar la organización y desarrollo de los procesos.

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN

1.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión administrativa del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para contribuir al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de la misión, las políticas y los objetivos contemplados en el plan de gestión.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos necesarios de la gestión administrativa del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Representar los procesos en diagramas de flujo y clasificarlos de acuerdo a su prioridad.
- Estandarizar la operación de la gestión administrativa para el cumplimiento de los fines.

1.3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual va dirigido a los colaboradores y jefes departamentales de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, con el fin de dotarlos con una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y los objetivos institucionales.

2. GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y RENTAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

2.1. ANTECEDENTES

La Constitución de la República ecuatoriana denomina a los Municipios con el nombre de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), los mismos que se regulan bajo la Ley Orgánica de Régimen Municipal, que según el Art. 238.- establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

El Gobierno del cantón Bolívar fue creado el 10 de Octubre de 1913, mediante R.O.# 330, cuyo objetivo está fundamentado en la atención y solución a las más urgentes necesidades de la población que de acuerdo al INEC suman un total de 35.027 personas, con el 40.13% en el sector urbano y el 59.87% en el sector rural, aspecto que genera la disparidad de atención de los servicios públicos que por mandato constitucional este Organismos debe otorgar a la comunidad.

El rol de los Gobiernos Autónomos Descentralizados depende estrictamente de las competencias que les asignen la Constitución Política y las Leyes; así mismo, la existencia, el fortalecimiento y su capacidad de gestión, obedecen al concepto de descentralización. La eficacia y la eficiencia de dicha gestión son un camino necesario, insustituible, en la medida en que la eficacia mira a los resultados.

2.2. GAD'S CANTONALES

Estos son niveles de gobierno de carácter cantonal se encargan de planificar y ejecutar obras públicas además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política administrativa y financiera, están integrados por las funciones de participación ciudadana, legislación y fiscalización y ejecutiva (García, 2014).

2.3. EL CATASTRO Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Desde el punto de vista administrativo, el catastro es un instrumento indestructible para la correcta aplicación de todos los tributos, especialmente municipales, como los del impuesto predial y para las contribuciones especiales de mejoras (Silva, 2012).

Por lo tanto, es imprescindible para la ejecución de las partes tributarias que busca recolectar y clasificar todos los datos e informaciones que permitan el acceso de la misma, para luego ser analizada y que el proceso administrativo sea realizado en forma eficaz y eficiente, mediante la aplicación de métodos que permitan la optimización de los recursos.

2.4. FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES.

El artículo 54 de la COOTAD establece que son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal:
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas:
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad:
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la

Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;

- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él. La colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- s) Las demás establecidas en la ley.

2.5. MISIÓN

Brindar servicios de calidad e invertir con transparencia de Institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo humano, con la participación ciudadana, haciendo del cantón Bolívar un medio en el que se puede vivir con dignidad.

2.6. VISIÓN

La Municipalidad del cantón Bolívar, será una Institución moderna, competitiva, de alta producción, de reconocido prestigio y referente válido de gestión Municipal, que contribuya a mejorar permanentemente la calidad de vida de la comunidad.

2.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

2.7.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un nuevo modelo de gestión que garantice y aplique las políticas públicas, con servicios de calidad, eficiencia y transparencia, orientados a satisfacer las demandas de los ciudadanos y ciudadanas.

2.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Implementar una planificación estratégica.
- ✚ Mejorar la calidad de servicio al usuario.
- ✚ Fortalecer la institucionalidad y la concertación como medio para alcanzar la gobernabilidad.
- ✚ Desarrollar una institución pública, eficiente orientada a satisfacer las demandas ciudadanas.
- ✚ Cumplir con la Ley de transparencia.
- ✚ Promover la participación ciudadana y la concertación en la gestión del desarrollo.
- ✚ Ampliar la cobertura de los servicios públicos de calidad.
- ✚ Mejorar la coordinación interinstitucional para no duplicar esfuerzos.
- ✚ Vincular a la población hacia la conducción del desarrollo local.

3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Manual General de Contabilidad Gubernamental promulgado en el Suplemento del Registro Oficial No. 594 de diciembre 21 de 1994, contiene normas relacionadas con el registro y control de los bienes del Estado. Es necesario dotar a los responsables de la administración de los recursos materiales del sector público, de un documento en el que se sistematicen los procedimientos administrativos, para la correcta aplicación de las disposiciones vigentes sobre esta materia;

Art. 7 de la Ley Orgánica de Contraloría General del Estado (2015) donde expresa que: “el ente expedirá, aprobará y actualizará según corresponda las normas gubernamentales en las modalidades de gestión, reglamentos, regulaciones, manuales generales, entre otras”, delimitando responsabilidades y funciones del talento humano, promoviendo la eficiencia y eficacia laboral.

La Constitución de la República del Ecuador en el Art. 227 establece que “La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”

El artículo 338 del COOTAD establece, en su parte pertinente que; “Cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada...” La misma norma en el inciso segundo establece, que, “Cada gobierno autónomo descentralizado elaborará normativa pertinente según las condiciones específicas, en el marco de la Constitución y la ley”

4. MARCO TEÓRICO

4.1. MANUAL DE PROCESOS

El Manual de proceso es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda la institución. Los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico (Villaruel, 2011).

Palma (2010) indica que el manual de procesos tiene las siguientes utilidades:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema; Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

4.2. GESTIÓN POR PROCESOS

Pomar *et al*, (2011) mencionan que los procesos son considerados actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número

creciente de empresas, donde además se plantea que dichos procesos llegan a ser tangibles como la introducción de información en base de datos, e intangibles como los análisis de los contenidos; estos personifican a la organización mediante cada una de las etapas en que se realizan, donde ofrecen claridad acerca de un buen o mal funcionamiento, a la vez permiten la optimización y eficacia general de toda organización en tanto sean gestionados debidamente hacia una meta.

4.2.1. BENEFICIOS

Galibert (2011) menciona que las principales ventajas de la gestión por procesos son:

- La estandarización,
- La reducción de la variabilidad
- La optimización de los recursos, y
- Entre otras cosas como:
 - ✚ Facilita la gestión de la ejecución de los procesos
 - ✚ Analiza los puntos fuertes y áreas de mejora.
 - ✚ Identifica las tareas o trabajos que realiza cada puesto,
 - ✚ Conoce dónde empieza y acaban las responsabilidades de cada puesto
 - ✚ Identifica la interacción y secuencia entre tareas, trabajos o actividades,
 - ✚ Identifica los recursos, información, etc. que se necesitan para ejecutar los procesos,
 - ✚ Identifica procesos críticos y cuellos de botella
 - ✚ Aumenta la capacidad de reacción de la empresa ante los cambios.

La gestión de procesos se basa en establecer cuáles son los puntos débiles para mejorarlos y cuáles son los puntos fuertes; pero lo de mayor importancia es conocer donde empiezan y donde terminan las responsabilidades;

determinando cada una de las actividades, tareas y recursos que se necesitan para cumplirlas.

4.3. DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS

El diagrama de flujo de procesos se refiere a la creación de un diagrama visual para describir un proceso de transformación. Los diagramas de flujo se conocen con distintos nombres: en un contexto general, como gráfica del proceso; en uno de manufactura, como diagramación del proceso de flujo y, en un contexto de las operaciones de servicios, como planos del diseño de servicio (Schroeder, *et, al.*2011).

Por otro lado Vásquez (2010) menciona que es una herramienta muy importante para representar, entender, implantar y evaluar un proceso es la representación del mismo en forma gráfica o de diagramas, para lo cual es conveniente utilizar simbología normalizada y herramientas computacionales que están disponibles; dichos diagramas facilitan la elaboración de los sistemas computacionales que se desprenderán de los procesos y que en la actualidad constituyen la principal herramienta para la ejecución de las tareas previstas en los procesos, permitiendo manejar, difundir y controlar en forma ágil la información.

4.4. IDENTIFICACIÓN POR PROCESOS

La identificación de procesos consiste en fragmentar las actividades de la organización repartiéndola en grupos homogéneos, en las que las actividades de cada grupo tengan relaciones causales. Para ello se recomienda identificar los productos/servicios de la organización/área, los procesos serán los conjuntos de actividades mediante los cuales se realizan los productos/servicios (Ibérica, 2012).

4.5. PROCESO

Para Conte (2015) proceso no es más, que una serie de acciones que se llevan a cabo para realizar un trabajo con calidad, de una forma constante o sin interrupción de una manera eficiente y efectiva, eliminando todas las barreras con el objetivo de alcanzar un propósito de satisfacer a una persona o empresa, lo cual evita así, las pérdidas, despilfarros de recursos y el cumplimiento de las acciones en el tiempo adecuado.

4.5.1. CARACTERÍSTICAS

Vila (2011) establece que las características del proceso son las siguientes:

- Se pueden describir las entradas y las salidas.
- Es realizado por personas, grupos o departamentos de la organización.
- Constituido por actividades internas que de forma coordinada logran un valor apreciado por el destinatario.
- Los destinatarios del proceso, internos o externos, son los que en función de sus expectativas juzgarán la validez de lo que el proceso les hace llegar.
- Consume o utiliza recursos que pueden ser, entre otros: materiales, tiempo de las personas, energía, máquinas, información, tecnología, recursos financieros.
- Cruzan uno o varios límites organizativos funcionales.
- Se habla de metas y fines, en vez de acciones y medios.
- Un proceso responde a la pregunta ¿Qué?, no al ¿Cómo?
- Debe poseer un responsable y ser administrado según el ciclo de Deming. Ser fácilmente comprendido por cualquiera.
- Poseer indicadores que visualicen de forma gráfica la evolución del mismo.
- Variables y repetitivos.
- Dinámicos; dependen de los recursos, la habilidad y la motivación del personal involucrado para generar el resultado deseado.

4.6. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación; además éste implica todas las actividades y tareas del personal, la determinación del tiempo de realización y el uso de recursos (Ceriani, 2011).

4.7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; además, de coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (Villaba, 2010).

4.8. DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO

Según Schroeder *et al.*, (2011) la producción de servicios a menudo no recibe la importancia que debería en muchos cursos de administración de negocios y de operaciones. Se necesita un incremento en el énfasis sobre el diseño de los procesos de servicio para reflejar su transcendencia en las economías modernas.

5. DIAGRAMAS DE FLUJOS DE PROCESOS

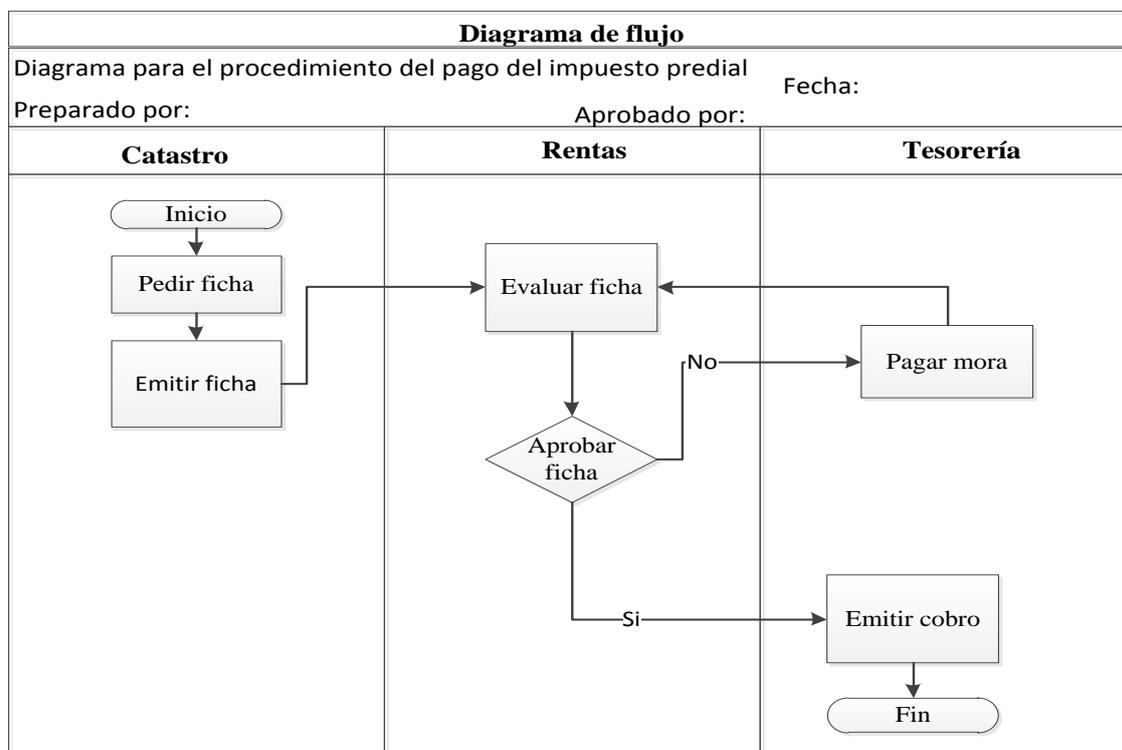
5.1. PROCESO DE IMPUESTO PREDIAL

Para el proceso de la emisión del impuesto predial se detallan las actividades en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.1. Impuesto predial.

IMPUESTO PREDIAL	
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Pedir ficha	Se solicita mediante pedido verbal al Sr. Rafael Navarrete una ficha o el ingreso del predio.
Evaluar ficha	El personal competente del departamento de Rentas se encarga de revisar la ficha para dar el visto bueno de la misma.
Pagar los intereses por mora	En el caso de no estar al día con los pagos el Ing. Gilberto Zambrano se encarga de cobrar los intereses por mora.
Emitir el cobro	En el caso de estar al día con los pagos el Ing. Gilberto Zambrano se encarga de cobrar solo el valor del impuesto predial.

Cuadro 5.1.1. Diagrama de flujo – impuesto predial.



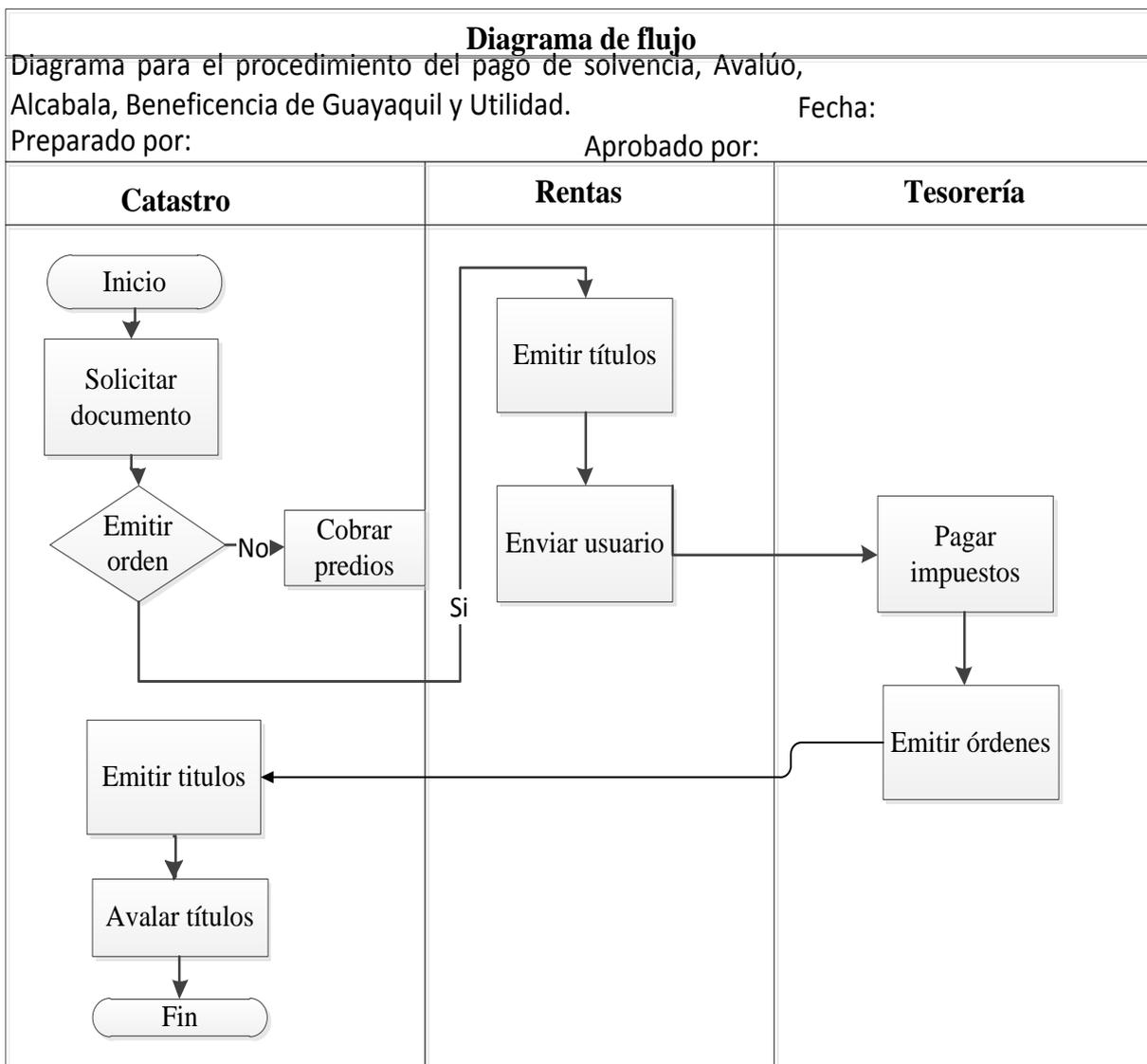
5.2. PROCESO PARA LA SOLVENCIA, AVALÚO, ALCABALA, BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL Y UTILIDAD.

En el proceso para la emisión de los títulos de Avalúo, Solvencia, Alcabala, Beneficencia de Guayaquil y Utilidad se siguen las actividades del siguiente cuadro:

Cuadro 5.2. Solvencia, avalúo, alcabala, beneficencia de Guayaquil y utilidad.

SOLVENCIA – AVALÚO – ALCABALA – BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL - UTILIDAD	
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Solicitar documentos	Se solicita mediante pedido verbal al Sr. Rafael Navarrete un documento de solvencia; proceso en el que si no es apto se hace el respectivo cobro del impuesto predial.
Emitir títulos	El personal competente del área de Rentas se encarga de emitir los títulos.
Pagar impuestos	En el departamento de Tesorería a cargo del Ing. Gilberto Zambrano se realizan los respectivos pagos.
Emitir órdenes	En el área de Tesorería se emiten las órdenes para la emisión de títulos de alcabalas, beneficencia de Guayaquil y utilidad.
Emitir títulos	En el área de Catastros se emiten los títulos
Avalar documentos	Por último son avalados por el personal competente del área de Catastros.

Cuadro 5.2.1. Diagrama de flujo - Solvencia, avalúo, alcabala, beneficencia de Guayaquil y utilidad.



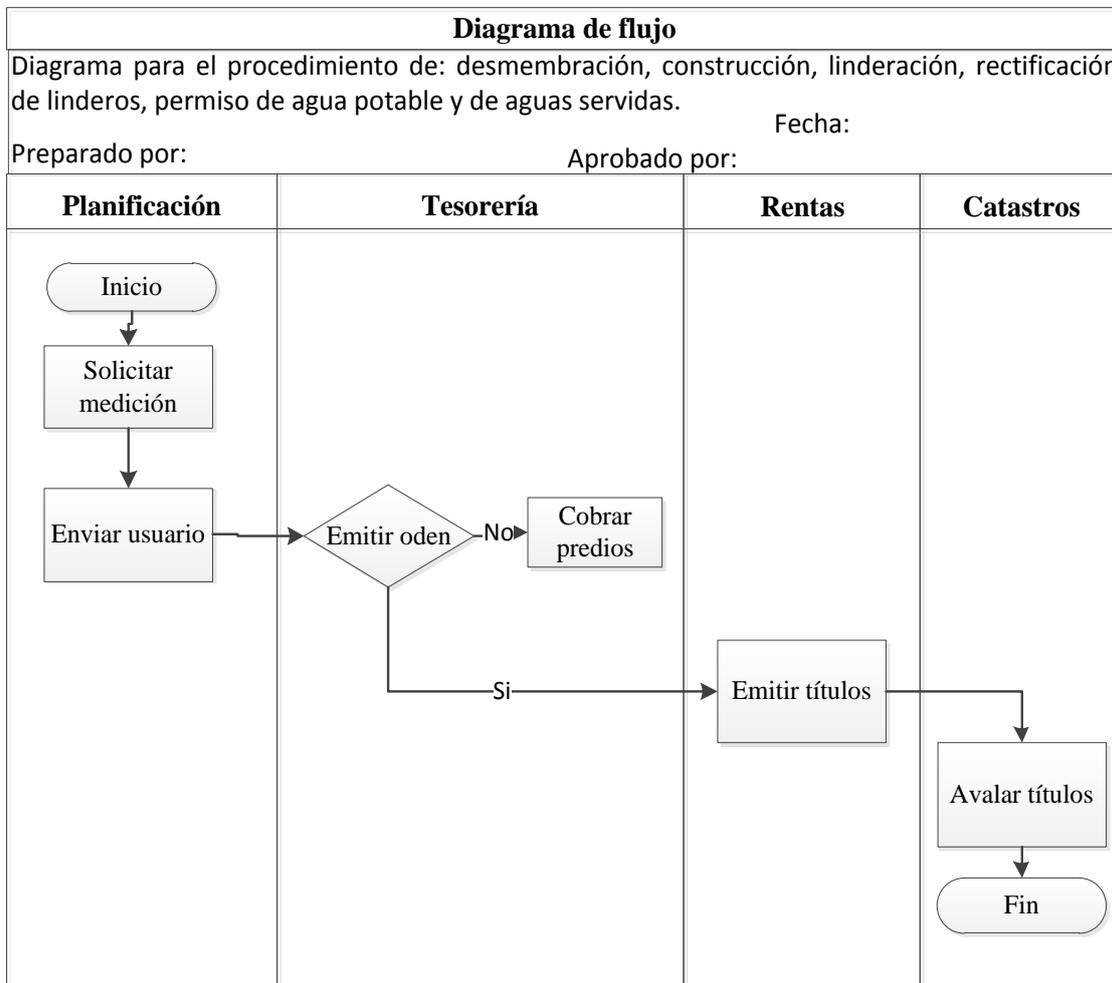
5.3. PROCESO PARA PERMISO DE DESMEMBRACIÓN, CONSTRUCCIÓN, PERMISO DE LINDERACIÓN, RECTIFICACIÓN DE LINDEROS, AGUA POTABLE Y DE AGUAS SERVIDAS

Para el proceso de la emisión del título de desmembración, construcción, linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable y de aguas servidas se detallan las actividades en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.3. Desmembración, construcción, permiso de linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable y permiso de aguas servidas.

DESMEMBRACIÓN, CONSTRUCCIÓN, PERMISO DE LINDERACIÓN, RECTIFICACIÓN DE LINDEROS, PERMISO DE AGUA POTABLE Y PERMISO DE AGUAS SERVIDAS	
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Solicitar mediciones	Se solicita mediante pedido verbal al ingeniero o personal competente a cargo del departamento de Planificación y Desarrollo que se hagan las respectivas mediciones del lugar.
Pagar certificados	Esto se hace en el departamento de tesorería ante el personal competente (Ing. Gilberto Zambrano)
Emitir títulos	El usuario solicita los documentos a la secretaria del departamento de Rentas.
Verificar certificados	El jefe de Catastro se encarga de verificar los respectivos documentos

Cuadro 5.3.1. Diagrama de flujo - desmembración, construcción, permiso de linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable y permiso de aguas servidas.



5.4. PROCESO PARA LA PATENTE

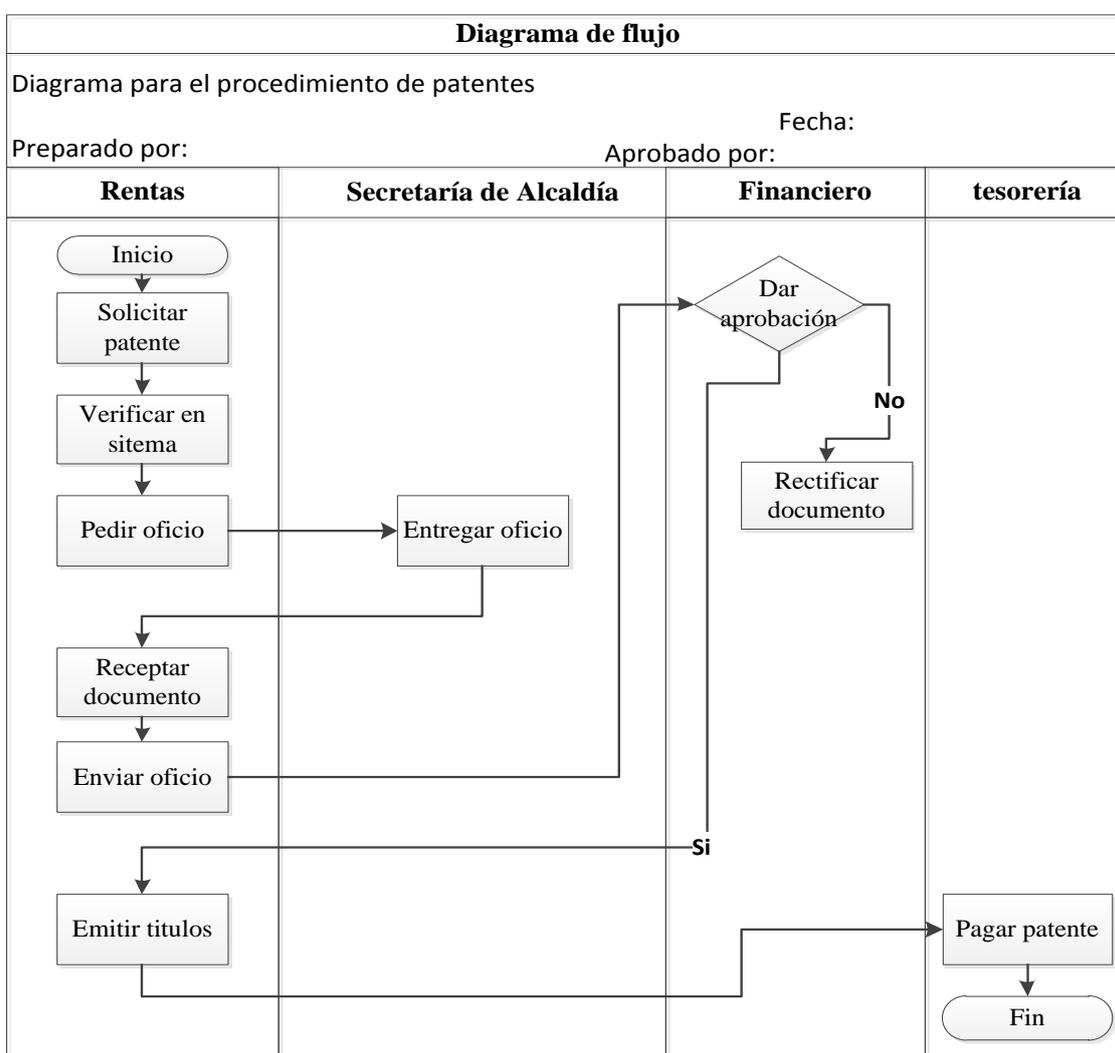
En el proceso para la emisión del título de patente se siguen las actividades del siguiente cuadro:

Cuadro 5.4. Patentes

PATENTES	
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Solicitar patente	Se solicita al Sr. José Rosado la patente, para lo que la secretaria verifica en la página del servicio de rentas internas si el solicitante cuenta con RUC o RISE, un vez verificado que no adeuda valores se le pide al usuario los respectivos requisitos.

Pedir oficio	Esto se hace en el departamento de rentas
Entregar oficio	En la secretaría de alcaldía
Receptar documentación	Se entregan los documentos respectivos al departamento de Rentas, para que el personal competente verifique si la información es válida.
Enviar documentos	Rentas entrega documentación para que sea firmada en el departamento financiero.
Dar aprobación	Financiero evalúa y firma documentos
Emitir patente	El departamento de Rentas emite el título.
Pagar patente	En el departamento de tesorería se hace el pago respectivo,

Cuadro 5.4.1. Diagrama de flujo - Patentes



6. SOCIABILIZACIÓN

Todo el equipo de trabajo del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar conocerá plenamente los procesos y procedimientos contenidos en el presente Manual, para lo que sus colaboradores adoptarán todas las medidas necesarias para la aplicación de los procesos de cada puesto de trabajo.

Por otro lado, los jefes departamentales estarán sujetos a constantes capacitaciones, para lograr satisfacer las necesidades de la comunidad, brindando una mejor atención al tener delineados los procesos y procedimientos con el objeto de alcanzar la misión, visión y sus objetivos institucionales.

4.3.2. ENTREGA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una vez concluido el Manual de procesos y procedimientos de las actividades que se realizan en el departamento de Catastros y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar; se hizo la respectiva entrega a los jefes (Ver anexo 4 - 5).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la investigación realizada se pudo concretar que el departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar se encarga de registrar los tributos que son pagados por la comunidad; sin embargo, no cuenta con una guía o manual a seguir.
- La jerarquización de las actividades realizadas en la emisión de documentos, permitió definir los procesos para identificar los pasos que deben seguir y de esta forma evitar malestar en la atención a los usuarios.
- Con el Manual de procesos y procedimientos se busca optimizar los recursos, agilizando el trabajo en equipo; puesto que contiene descritas las actividades que deben aplicar en la realización de las funciones de la unidad administrativa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que se verifique de manera continua los documentos emitidos con los registrados en libros, para tener información actualizada; que se encuentre disponible de manera oportuna a la hora de realizarse un control interno.
- Es conveniente que los servidores encargados de ejecutar las actividades cuenten con una herramienta que les permita desarrollar los procesos para lograr optimizar el tiempo y la atención oportuna; para que a futuro se eviten dificultades no solo con la institución; sino también, con los usuarios que realizan los respectivos pagos de impuestos y contribuciones especiales.

- Gestionar la aprobación y el uso del Manual de procesos y procedimientos en el departamento de Catastros y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar; lo que servirá de guía para la ejecución de los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, 2010. Manual de procesos y procedimientos en el ámbito administrativo. (En línea). EC. Consultado, 07 de jul. 2015. Formato PDF disponible en <http://www.facii.ec/biblio/pdf/estinf1.pdf>.
- Amiel, 2011. Variable independiente. (En línea). EC. Consultado, 07 de dic. 2015. Formato PDF disponible en <http://www.facii.ec/biblio/pdf/estinf1.pdf>
- Agramonte y Farres. 2010. Influencia de la gestión en la calidad. www.scielo.com.ec. CU. 26 (2).
- Bernal, 2010. Definición de entrevista. (En línea). EC. Consultado, 07 de dic. 2015. Formato PDF disponible en <http://www.facii.ec/biblio/pdf/estinf1.pdf>
- Carnota, 2011. Administración Por Procesos. Pág. 16. (En línea). EC. Consultado, 28 de jul. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.navegapolis.net/files/s/NST-001_01.pdf.
- Ceriani, 2011. Administración de operaciones. Colombia, C., MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A p 59.
- COOTAD. 2010. Documento digitalizado de la publicación Registro Suplemento 303.
- CPE (Constitución Política del Ecuador). 2008. Quito,EC.
- Conte, O. 2015. Documental de la gestión por procesos. (En línea). EC. Consultado, 12 de feb. 2016. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- García, A. 2014. Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. 7ed. Mérida, MEX. p 380.
- Galibert, A. 2011. Curso de Gestión Empresarial. (En línea). EC. Consultado, 07 de nov. 2015. Formato PDF disponible en <http://www.facii.ec/biblio/pdf/estinf1.pdf>

Guevara, A. 2012. Educación Y Capacitación Tributaria. Convenio De Cooperación Interinstitucional, Ministerio De Educación Y Cultura- Servicio De Rentas Internas. Ecuador. Quito-EC.

Ibérica, 2012. Identificación de procesos. Administración operativa. 5ed. Quito, EC. p 380

Jara, J. 2010. Criterios básicos para formular una estrategia- guía para garantizar el éxito. Quito. EC.

Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en el R.O. Nro. 294 del 06 de Octubre del 2010

Ley Orgánica de Contraloría General del Estado (2015). Quito,EC.

López, E (2011). Revista de Economía Institucional. Bogotá. COL. Vol. 10 N° 18. (En línea). CO. Consultado, 07 de may. 2015. Formato PDF disponible en www.scielo.gob.ec

Loza, M. 2015. Análisis de la estructura de los ingresos Tributarios en el presupuesto general Del estado 2007- 2012. Mgs. Tributación y Finanzas Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Económicas. Guayaquil-EC. p 6-9.

Martínez, M. 2016. Confiabilidad y validez en la metodología cualitativa. www.scielo.com.ec. M. 27 (2).

Martínez, *et, al.* 2010. Definición de la técnica de la entrevista. (En línea). EC. Consultado, 07 de jul. 2015. Formato PDF disponible en <http://www.facii.ec/biblio/pdf/estinf1.pdf>.

NEGOTIUM Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science PPX 200502ZU1950 / ISSN1856-1810 / By Fundación Unamuno / Venezuela. (En línea). EC. Consultado, 12 de jun 2015. Formato PDF disponible en <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>.

- Norma Internacional ISO 9000. (2000). Ginebra: Secretaría Central de ISO. Sistemas de gestión de la calidad —fundamentos y vocabulario. Traducción certificada. (En línea). Consultado el 21 de dic. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net/jhontrianafumdir/iso9000-2005-sistemasdegestindelacalidadfundamentos-y-vocabulario>
- Ortiz, A. 2015. La gestión integrada en los procesos. Ingeniería industrial. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. www.scielo.com.ec. CU. 36 (1).
- Palma, A. 2010. Manuales de procedimientos. (En línea). Consultado el 12 de feb. 2016. Disponible en: www.360.org.mx/index.php/servicios/.../manuales-de-procedimientos
- Pepper, S. 2011. Gestión de Procesos. Acreditación de prestaciones institucionales. Chile. (En línea). CHI. Consultado el 10 de feb. 2016. Formato Html. Disponible en <http://www.medwave.cl>
- Pomar, R y Artiles, S. 2011. Reingeniería de procesos: Conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. Ciencias de la información. Instituto de Información Científico y tecnológico. Cuba, CU. Vol. 42. Pág 3-9 ISSN: 0864-4659
- Robles, B. 2011. La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. Distrito Federal. MEX. Revista Cuicuilco Escuela Nacional de Antropología e Historia. Vol. 18, núm. 52. ISSN: 1405-7778. P 40-45. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>
- Sandoval, M. 2014. Claves de la gestión del conocimiento. Juventud y políticas públicas. www.scielo.com.ec. CHI. 22 (41).*
- Schroeder, et, al. 2011. Administración de operaciones, 2ed. México, MX., MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A p 111.*
- Silva, F. 2012. Gerencia Pública Integral. Quito. EC.
- Urrutia, Barrios, Gutiérrez y Mayorga. 2014. Métodos óptimos para determinar validez de contenido. www.scielo.com.ec. CU. 28 (3).
- Vásquez, M. 2010. Manual de Proceso para Mejorar la Productividad y Atención al Cliente en la Dirección Comercial EMELNORTE.

Vila, A. 2011. Los procesos y procedimientos. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net/>.

Villaba, C. (2010). "Proyectos y anteproyectos". Ed. Sureditores. Quito. Ecuador. p 19.

Villarroel, P. 2011. Manual de Procesos. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2015. Formato PDF. Disponible en: http://www.magdalena.gov.co/apc-aa.files/6130663063636616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf.

Villagómez, M. 2011. Estudio y análisis de las metas de recaudación del servicio de rentas internas en el Ecuador para el período 2005 – 2009 y su impacto en el presupuesto general del estado. Tesis Escuela Politécnica Del Ejército Facultad De Ingeniería en Finanzas, Contador Público- Auditor. Latacunga-EC. (En Línea). Consultado el 20 de dic. 2015. Formato PD.

ANEXOS

ANEXO 1

ANEXO 3-A

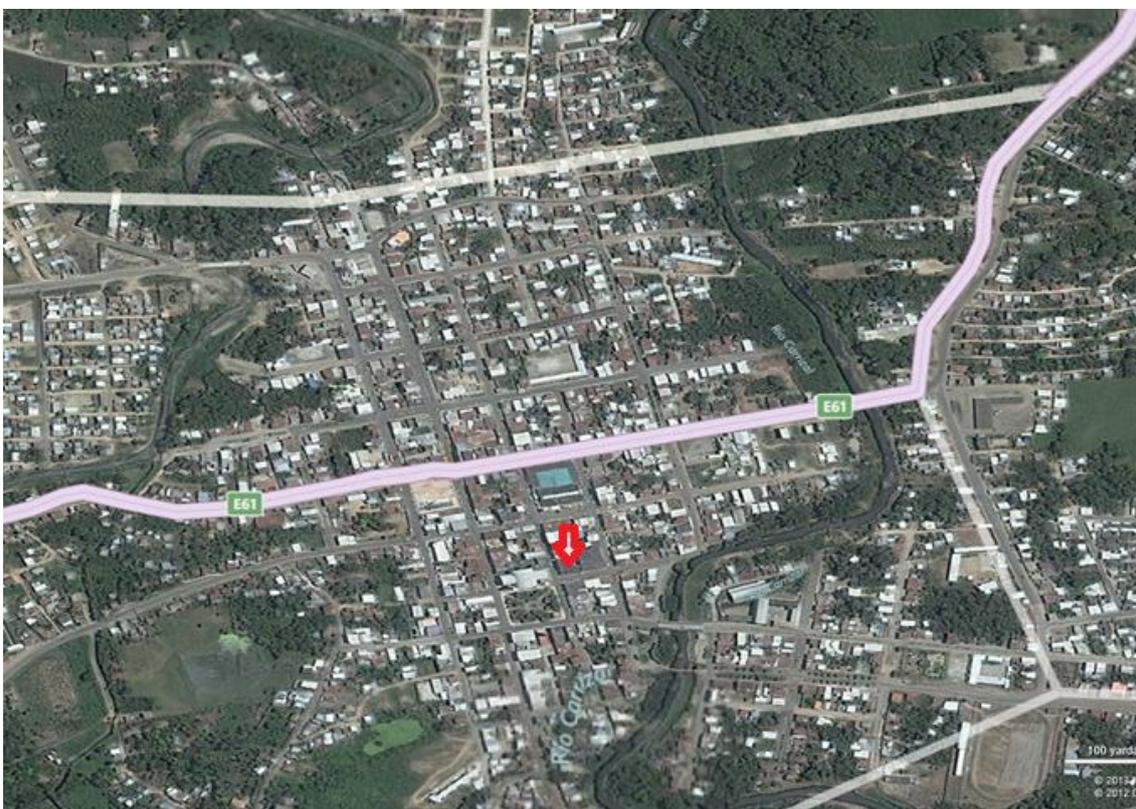


Foto 3-A. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ANEXO 2

Entrevista realizada a los jefes del departamento de Catastro y Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ENTREVISTA

ENTREVISTADOS: Sr. Jorge Rosado – Sr. Rafael Navarrete

ENTREVISTADORAS: Hilda Cedeño – Viviana Dueñas

1. ¿Cuál es el equipo de trabajo que conforma el departamento de Catastro y Rentas, y que roles cumplen de forma individual?

El departamento de Catastro y Rentas cuenta con dos secretarias, la señora Margarita Vidal para que realice las actividades que corresponden a los tramites de rentas, con su respectivo jefe departamental que es el señor Jorge Rosado; y la señora Fátima Vera para que se encargue de la tramitación correspondiente a los catastro, con su jefe inmediato el señor Rafael Navarrete.

2. ¿Qué tipo de actividades se realizan en el departamento de Catastro y Rentas?

En el departamento de Catastro y Rentas se precisan y registran tributos que contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos; además el objetivo primordial es contar con los tributos, para la efectividad en el servicio de calidad.

3. ¿Cuáles son los tipos de documentos que el departamento emite?

En el Departamento de Catastro se emiten las siguientes documentaciones o títulos: Impuesto predial, avalúo, solvencia, impuesto de alcabala, beneficencia de Guayaquil, utilidad, desmembración, permiso de construcción, linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable, y permiso de aguas servidas. En cambio el Departamento de Rentas debido a la complejidad del proceso, sólo se encarga de emitir patentes; sin embargo cabe recalcar que como es un trabajo en equipo todos se ayudan entre sí.

4. ¿El departamento cuenta con una guía a seguir o manual que indique al talento humano, el proceso para la obtención de cada uno de los títulos por parte los usuarios?

El departamento de catastro y rentas no cuenta con ninguna guía o manual a seguir, por ello nos parece oportuna la idea de que ustedes creen un instructivo, para que el talento humano existente y por llegar se guie mediante el mismo; así el beneficio no sería solo nuestro, sino también los usuarios que en sí son el pilar fundamental de las funciones del catastro.

5. ¿Qué método de registro utilizan para el control de documentos emitidos?

Bueno, el control de documentos se lleva mediante un libro diario, que posteriormente se traspan a las órdenes diarias, y así se va separando los registros según el mes al que corresponde; luego de ello se hace la verificación de los títulos emitidos para que a su tiempo se verifique que el valor en los libros sea igual que el valor registrado en los títulos en forma mensual.

6. ¿Con que frecuencia verifican que la numeración plasmada en el documento o en libros sea veraz?

Debido a la complejidad y el tiempo que requiere la verificación; en ocasiones se las hace en forma semestral. Por ello es de gran ayuda que las instituciones educativas envíen a sus pasantes; para que nos ayuden a hacer las respectivas verificaciones de los documentos emitidos y los valores en libros.

7. ¿Qué actividades realizan para la emisión de cada título?

- Para el proceso del impuesto predial el usuario pide al jefe de departamento de catastro una ficha, para que luego esta sea evaluado por parte del jefe de departamento de rentas; y por último el usuario es enviado al departamento de tesorería, para que emita el cobro; cabe recalcar que si el usuario no se encuentra al día en el pago de sus predios ahí mismo se le hace el respectivo cobro de los intereses por mora.
- Para el trámite de solvencia el usuarios hace la solicitud en el departamento de tesorería, posteriormente y otorgando la entrega de solvencia en el departamento de catastro da otorga el documento de solvencia y el respectivo avalúo para que el usuario se dirija a tesorería a hacer el respectivo pago y que luego regrese al departamento de catastro, para avalar y hacer la respectiva entrega.
- En el proceso de desmembración, construcción, permiso de linderación, rectificación de linderos, permiso de agua potable y aguas servidas se sigue un mismo proceso y es el siguiente:

El usuario solicita al departamento de planificación la respectiva medición, luego en tesorería paga los certificados, luego el departamento de rentas emite los títulos que por ultimo son verificados por el jefe de catastro.

- Por último en el proceso de patentes el usuario se acerca a solicitar el respectivo documento en el departamento de rentas, para ello la secretaria revisa con el número de cedula del solicitante en la página del servicio de rentas internas, para constatar que no mantenga deudas con el Estado, de estar todo en regla el usuario pide el oficio para que sea entregado en la secretaría de Alcaldía, y que su recibido sea receptado en el departamento de rentas; luego rentas entrega documentos para que sean firmados y aprobados en el departamento de finanzas; una vez firmados rentas emite el título de patente y en el departamento de tesorería se hace el respectivo pago.

ANEXO 3

Ficha de observación ejecutada en el departamento de catastro y rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.



OBJETIVO GENERAL: Evaluar las actividades cotidianas que se realizan en el departamento de catastros y rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

TÉCNICA: OBSERVACIÓN

INSTRUMENTO: FICHA

ESCALA: Grado de calidad en las acciones que se realizan en el lugar de objeto:

	1	2	3	4	5
ATENCIÓN A USUARIOS				x	
ORGANIZACIÓN			x		
CAPACITACIONES		x			
CONOCIMIENTO DE PROCESOS			x		
OBSERVACIONES: Los servidores necesitan una herramienta para mejorar el procedimiento en todas las tareas que realizan diariamente, además requieren de capacitaciones para eliminar procesos innecesarios para optimizar el tiempo.					

FIRMA

FIRMA

ANEXO 4

ANEXO 4-A



Foto 4-A. Entrega de Manual al Jefe de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

ANEXO 5

ANEXO 4-B



Foto 4-B. Entrega de Manual al Jefe de Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.