



**PROYECTO DE INTEGRADOR DE GRADO CREACIÓN DE UN
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE
AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LAGO AGRIO,
UBICADO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA, CANTÓN LAGO
AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBOS.**

MONICA CEDILLO CADENA

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera Tecnología Superior en Administración

D.M. Quito, 03 de noviembre del 2024



**PROYECTO DE INTEGRADOR DE GRADO CREACIÓN DE UN
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE
AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE LAGO AGRIO,
UBICADO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA, CANTÓN LAGO
AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBIOS.**

MONICA CEDILLO CADENA

Director
Ing. Juan Chiriboga

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnología Superior en Administración

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera Tecnología Superior en Administración

D.M. Quito, 03 de noviembre del 2024

DEDICATORIA

El presente trabajo es el resultado de todo el esfuerzo, sacrificio y dedicación que se entregó durante todo este proceso. Va dedicado a mi esposo Rolando Ramón Santander Veliz que apoyó esta carrera, a mis padres Marcelino Cedillo, Claudia Cadena, a mis hermanos Luisa Cedillo, Jhon Cedillo, Yenny Cadena, Gaell Cedillo para que sirva de inspiración que con constancia y sacrificio se logran grandes cosas.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y consejos durante todo este proceso académico, fortaleciendo y creyendo en mi potencial. Al Ing. Juan Chiriboga que direcciono mi tesis. Al Ing. Christian Carvajal me direccionó muchas veces y aconsejó.

A mi familia que estuvo presente apoyando siempre mis estudios, en especial a mis padres Marcelino Cedillo, Claudia Cadena Peña y mi esposo Rolando Ramón Santander Veliz que fueron parte fundamental en el desarrollo de mi tesis y estudios guiándome con sus conocimientos y brindándome su apoyo incondicional en cada momento. Finalmente, agradezco a todas las personas que, de alguna manera, contribuyeron a la realizaron de esta investigación, ya sea a través de sus conocimientos, entrevistas o apoyo logístico. Este es el resultado de un esfuerzo colectivo, y estoy profundamente agradecido por ello.

AUTORIA

Yo, Monica Cedillo Cadena, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Monica Cedillo Cadena

D.M. Quito, 03 de noviembre del 2024

Ing. Juan Chiriboga
Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Juan Chiriboga

D.M. Quito, 03 de noviembre del 2024

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El **Ing. Juan Chiriboga** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. Monica Cedillo Cadena por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. Monica Cedillo Cadena realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto integrador de grado creación de un manual de procedimiento de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio, ubicado en Parroquia Nueva Loja, cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Ing. Juan Chiriboga**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Juan Chiriboga** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. Monica Cedillo Cadena como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto integrador de grado creación de un manual de procedimiento de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio, ubicado en Parroquia Nueva Loja, cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Ing. Juan Chiriboga.

Mónica Cedillo Cadena

D.M. Quito, 03 de noviembre del 2024

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
Nombre del proyecto	17
Marco contextual – Antecedentes	17
Análisis macro	18
Análisis meso	18
Análisis Micro	19
Análisis de involucrados	19
Problema de investigación.....	20
Formulación del problema.....	20
Definición del problema	20
Idea a defender	21
Objeto de estudio y campo de acción	21
Objeto de estudio	21
Campo de acción.....	22
Justificación	22
Beneficiarios	22
Aporte de investigación	23
Capacitación continúa.....	23
Reducción de conflictos y mejora del clima laboral.....	24
Impacto positivo en la comunidad.....	24
Objetivos	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
Empresa	26
Clasificación de las empresas según su tamaño	26
Administración	27
Proceso de administración.....	28
Etapas	28
Organización	28
Principios.....	29
Técnicas.....	29
Estructura organizacional	29
Tipos de estructura organizaciones.....	29
Organigramas	30
Importancia de un organigrama	30
Funciones de un organigrama	31
Que es flujograma	32
Importancia de un flujograma.....	32
Tipos de flujograma y su significado	32
Procesos.....	33
Tipos de proceso organizacional.....	33
Mapeo de procesos.....	34
Jerarquía de procesos	34
Desgloses de procesos	34
Manual.....	36
Objetivos.....	36

Clasificación de manuales	36
Ventajas y desventajas de los manuales	37
Manual de procedimientos	37
Objetivos	37
Importancia	37
Estructura	38
CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA	39
Antecedentes diagnósticos	39
Tipos de investigación.....	40
Explorativa.....	40
Descriptiva.....	41
Metodología de investigación	41
Cuantitativo.....	41
Cualitativa.....	41
Técnicas e instrumentos de investigación	42
Observación	42
Plan de muestreo probabilístico.....	42
Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados	43
Análisis General de la encuesta.....	51
CAPÍTULO IV: PROPUESTA.....	53
Tema.....	53
Datos informativos	53
Macro localización	54
Micro localización.....	54

Antecedentes de la Propuesta	54
Justificación.....	54
Objetivos	55
Objetivo General.....	55
Objetivos Específicos	55
Análisis de Factibilidad	56
Metodología.....	57
Propósito de la creación de un manual de procedimientos	57
Misión de la creación de un manual de procedimientos	57
Visión de la creación de un manual de procedimientos	58
Matriz FODA.....	58
Componentes de la matriz FODA.....	58
Procesos de análisis	59
Destinatarios.....	62
Duración de la campaña	62
Manual de procedimientos de la Dirección de Avalúos y Catastros	63
Evaluación de la campaña	67
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Análisis de involucrados</i>	19
Tabla 2 <i>Problema de investigación</i>	20
Tabla 3 <i>Diagrama de flujo</i>	32
Tabla 4 <i>Pregunta 1 de la encuesta</i>	44
Tabla 5 <i>Pregunta 2 de la encuesta</i>	45
Tabla 6 <i>Pregunta 3 de la encuesta</i>	46
Tabla 7 <i>Pregunta 4 de la encuesta</i>	47
Tabla 8 <i>Pregunta 5 de la encuesta</i>	48
Tabla 9 <i>Pregunta 6 de la encuesta</i>	49
Tabla 10 <i>Pregunta 7 de la encuesta</i>	50
Tabla 11 <i>Pregunta 8 de la encuesta</i>	51
Tabla 12 <i>Matriz FODA de la Dirección de Avalúos y Catastros</i>	60
Tabla 13 <i>Matriz de Niveles de Impacto</i>	60
Tabla 14 <i>Matriz de Niveles de temporalidad</i>	61
Tabla 15 <i>Matriz de Niveles de nudos críticos</i>	61
Tabla 16 <i>Presupuesto</i>	62
Tabla 17 <i>Subprocesos</i>	67
Tabla 18 <i>Resultado de mejoramiento</i>	68
Tabla 19 <i>Eficiencia del manual de procedimientos</i>	69
Tabla 20 <i>Mejora de atención al cliente</i>	70
Tabla 21 <i>Importancia del manual de procedimientos</i>	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Resultado primera pregunta de la encuesta</i>	43
Figura 2 <i>Resultado segunda pregunta de la encuesta</i>	44
Figura 3 <i>Resultado tercera pregunta de la encuesta</i>	45
Figura 4 <i>Resultado cuarta pregunta de la encuesta</i>	46
Figura 5 <i>Resultado quinta pregunta de la encuesta</i>	47
Figura 6 <i>Resultado sexta pregunta de la encuesta</i>	48
Figura 7 <i>Resultado séptima pregunta de la encuesta</i>	49
Figura 8 <i>Resultado octava pregunta de la encuesta</i>	50
Figura 9 <i>Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio</i>	53
Figura 10 <i>Procedimiento de georeferenciación</i>	66
Figura 11 <i>Mejoramiento de los procesos</i>	67
Figura 12 <i>Eficiencia del Manual de procedimientos</i>	68
Figura 13 <i>Mejora de atención al cliente</i>	69
Figura 14 <i>Importancia del manual de procedimientos</i>	70
Figura 15 <i>Encuesta aplicada al estudio investigativo</i>	80
Figura 16 <i>Aplicación del manual de procesos</i>	81
Figura 17 <i>Resultados antiplagio</i>	82

RESUMEN

El presente proyecto integrador tiene como objetivo principal la elaboración de un manual de procedimientos para la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio. Dentro del estudio se expone un marco teórico que abarca conceptos fundamentales sobre la administración, la organización y la importancia de los procesos dentro de una empresa. Se analizan aspectos como la clasificación de las empresas según su tamaño, las etapas del proceso administrativo, y la relevancia de herramientas como organigramas y flujogramas para la visualización y gestión de procesos. Este marco teórico establece las bases necesarias para entender la estructura organizacional y la importancia de un manual que sistematice los procedimientos en la institución mencionada.

El estudio incluye un análisis detallado del contexto en el que se desarrolla el proyecto, abordando tanto el análisis macro como el meso y micro, así como la identificación de los problemas de investigación y la formulación de objetivos claros; también destaca la justificación del estudio, enfatizando los beneficios que el manual de procedimientos aportará a la organización, como la mejora del clima laboral, la reducción de conflictos y un impacto positivo en la comunidad. Se espera que el manual se convierta en una herramienta valiosa para todos los involucrados. En conclusión, este trabajo busca contribuir de manera significativa a la eficiencia y efectividad de la gestión en la Dirección de Avalúos y Catastros.

Palabras clave: Manual de procedimientos, estandarización, organización y normativas

ABSTRACT

The primary objective of this integrative project is the development of a procedures manual for the Valuation and Cadastre Department of the Decentralized Autonomous Municipal Government of Lago Agrio. The study presents a theoretical framework that encompasses fundamental concepts of administration, organization, and the importance of processes within a company. It analyzes aspects such as the classification of companies by size, the stages of the administrative process, and the relevance of tools like organizational charts and flowcharts for process visualization and management. This theoretical framework establishes the necessary foundations for understanding organizational structure and the importance of a manual that systematizes the procedures within the mentioned institution.

The study includes a detailed analysis of the project's context, addressing macro, meso, and micro-level analyses, identifying research problems, and formulating clear objectives. It also highlights the justification for the study, emphasizing the benefits the procedures manual will bring to the organization, such as improved workplace climate, reduced conflicts, and a positive impact on the community. The manual is expected to become a valuable tool for all stakeholders. In conclusion, this work aims to significantly contribute to the efficiency and effectiveness of management in the Valuation and Cadastre Department.

Keywords: Procedures manual, standardization, organization, regulations

INTRODUCCIÓN

Nombre del proyecto

Proyecto integrador de grado Creación de un Manual de Procedimientos de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio, ubicado en la Parroquia Nueva Loja, Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos.

Marco contextual – Antecedentes

Los servidores Públicos que brindan el servicio de atención al usuario en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio Provincia de Sucumbíos, a diario sufren una serie de trastorno físicos y psíquicos que abarcan desde una sensación de vergüenza e impotencia, pasando por sentimientos de culpa y llegando finalmente a sufrir trastornos del sueño, ansiedad, depresión, a causa de las agresiones verbales de los usuarios que a diario solicitan ser atendidos (Guaman Torres, 2022).

7 De 7 funcionarios públicos de esta Dirección realizan procedimientos de esta manera improvisada ocasionando demoras, rechazos y falta de competitividad dejando en los usuarios un sentimiento de decepción en el mundo del servicio público.

Actualmente, el servicio público se ha visto empañada por diferentes causas como corrupción, burocracia, falta de empatía, entre otras. Se dice que la atención del servicio público es pésima o que el servicio público es incompetente, es decir, el

funcionario no cumple sus expectativas como prestador de servicio y que no tiene una buena predisposición en atender a los ciudadanos.

Es fácil comprender que la falta de un manual de procedimientos en primer lugar representa una gran limitación a la hora de innovar o proponerse metas como obtener un buen resultado final. Para ello se propone analizar algunos casos que se presentan en este organismo y ver como un manual de procedimientos podría ayudar.

Un antiguo empleado que realiza una actividad específica se toma vacaciones o se jubila, antes de irse transmite oralmente las indicaciones a su reemplazo, como consecuencia se genera falta de comprensión, errores, frustración, entre otras.

Varios trabajadores realizan las mismas tareas, cada uno a su manera, ocasionado demora rechazo y falta de competitividad.

Ocurre un incidente y nadie se hace responsable o se necesitan directivas, pero no se sabe quién toma la decisión, generando, malestar, estrés laboral y falta de cooperación.

Análisis macro

El manual busca estandarizar los procedimientos de Avalúo para garantizar una valoración, justa de propiedades, asegurando la correcta recaudación de impuestos prediales.

Análisis meso

Detallar el proceso de evaluación, desde la solicitud de un Avalúo hasta la emisión del informe final. Identificar pasos como la inspección, recolección de datos

y análisis comparativo, examinar cómo el manual promueve una cultura de precisión y responsabilidad entre los empleados, fomentando la ética profesional en la realización la ética profesional en la realización de avalúos.

Análisis Micro

Incluir un procedimiento específico por el avalúo de terrenos urbanos y rurales. Detallar pasos como la recolección de datos de mercado, evaluación de características del terreno y cálculo del valor, listas herramientas como software de gestión catastral, bases de datos de precios de propiedades y formularios de inspección.

Análisis de involucrados

Tabla 1

Análisis de involucrados

ANÁLISIS INVOLUCRADOS DEGRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Usuarios	Reciba información veraz y confiable que le garantice un proceso administrativo o judicial	Desconocimiento de normas y procesos en el requerimiento de la información	Página oficial del GAD Municipal, capacitación para mejorar los procesos y normativas vigentes
Municipio	Cuenta con ordenanzas, resoluciones, reglamentos y otras normas jurídicas que reglamentan el accionar de la dirección y el personal que labora en dicha dependencia	Faltan de métodos de control que ayuden a minimizar las inconsistencias y errores en los registros municipales, desconocimiento de procesos en la alimentación de información para actualizar los catastros	Capacitación Permanente del uso de los programas y conocimiento de las normas jurídicas a considerar cuando se emite un documento

Nota: Análisis de involucrados

Problema de investigación

Tabla 2

Problema de investigación

CAUSAS →	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	← CONSECUENCIAS
Estrés laboral, ineficiencia operativa, deterioro en calidad del servicio.		Espacio reducido, falta de tecnología.
Errores administrativos, retrasos en la atención al público, disminución de la satisfacción del usuario.	Mala atención al público, se entrega información inconsistente, no confiable.	Falta de conocimiento en los procesos.
Inconsistencias en el cumplimiento de normas, desmotivación del personal, alta rotación del personal.		Falta de normativas y capacitación.

Nota: Problema de investigación

Formulación del problema

¿Qué hacer para mejorar la calidad, veracidad y confiabilidad de la información que emite la Dirección de Avalúos y Catastros del GAM municipal de Lago Agrio?

Definición del problema

El problema actual de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Lago Agrio es la carencia de un manual de procedimientos estandarizados, lo cual provoca que los funcionarios públicos realicen su trabajo de manera ineficiente, resultado en demoras, errores administrativos y falta de competitividad.

Además, esta deficiencia genera conflictos internos y un ambiente laboral caracterizado por la desmotivación, estrés, ansiedad y otros trastornos físicos y psicológicos debido a las constantes confrontaciones con usuarios insatisfechos. La falta de procedimientos claros contribuye a una percepción negativa del servicio público, afectando la confianza de los ciudadanos en los organismos.

Idea a defender

La implementación de un manual de procedimientos estandarizado, junto con un programa de capacitación continua y la mejora en los canales de comunicación con los usuarios, es esencial para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Municipal de Lago Agrio. Esta estrategia permitirá reducir errores administrativos, mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, y crear un ambiente laboral más saludable, lo que, en última instancia, aumentará la satisfacción tanto de los servidores públicos como la de los ciudadanos.

Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio

Este objeto de estudio en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Municipal de Lago Agrio se centra en evaluar los procedimientos estandarizados y capacitar al personal para mejorar la eficiencia del servicio, reducir errores administrativos y optimizar el clima laboral.

Campo de acción

El campo de acción se concentra en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Municipal de Lago Agrio, involucrado a los 7 servidores públicos que desempeñan funciones relacionadas con la atención al usuario, la gestión de Avalúos y Catastros y el registro de información. El estudio también considera las interacciones diarias entre los servidores públicos y los usuarios que requieren este servicio, así como los procedimientos internos y externos que afectan la percepción de la calidad del servicio.

Justificación

La presente investigación es fundamental por que aborda los problemas actuales de ineficiencia operativa, mala calidad del servicio y malestar laboral en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Municipal de Lago Agrio. La implementación de un Manual de Procedimientos estandarizados y un programa de capacitación continua beneficiaran tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos que requieren de estos servicios.

Beneficiarios

Servidores públicos de la Dirección de Avalúos y Catastros. Mejora las condiciones laborales al tener procesos claros y definidos que reducen el margen de error, disminuyen el estrés y la ansiedad derivados de la improvisación y fortaleza la confianza en sus funciones. Además, reciben capacitación continua que les permite

adquirir nuevas habilidades y competencias, lo cual incrementa su motivación y satisfacción laboral.

Usuarios de Lago Agrio los beneficios optimiza la gestión de los recursos humanos y mejora la imagen institucional al aumentar la satisfacción de los usuarios y reducir las críticas y quejas la eficiencia operativa lograda puede reducirse en ahorro de recursos y mayor confianza de la de la ciudadanía en la administración pública.

Usuarios del servicio público los beneficios reciben una atención más rápida, eficiente y confiable gracias a la estandarización de procesos y a la mejora en las habilidades del personal. Se reduce la frustración y las quejas al contar con procedimientos claros y canales de comunicación efectivos para resolver sus trámites y solicitudes.

Aporte de investigación

Estandarizan y mejora de procesos. La investigación proporciona una guía práctica, para la creación e implementación de un manual de procedimientos que optimiza las actividades en el área de Avalúos y Catastros, asegurando coherencia y calidad en el servicio.

Capacitación continúa

Promueve el desarrollo profesional de los servidores públicos mediante un programa de formación que les permite adquirir conocimientos actualizados y habilidades prácticas, mejorando el desempeño y satisfacción laboral.

Reducción de conflictos y mejora del clima laboral

Al reducir la improvisación y clasificar las responsabilidades, se disminuyen los conflictos internos, el estrés y otros problemas psicológicos, creando un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo.

Impacto positivo en la comunidad

Aumenta la satisfacción del ciudadano al recibir servicios más efectivos y transparentes, lo cual mejora la percepción del servicio público y fortalece la relación entre el gobierno municipal y la ciudadanía.

Objetivos

Objetivo General

- Mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el bienestar laboral en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Municipal de Lago Agrio, creando un manual de procedimientos estandarizados y un programa de capacitación continua para los servidores públicos.

Objetivos Específicos

- Analizar las principales causas de ineficiencias y malestar laboral en la Dirección de Avalúos y Catastros, incluyendo la falta de procedimientos claros y la carencia de capacitación.

- Desarrollar un manual de procedimientos que estandarice los procesos operativos, administrativos y de atención al usuario, especifico roles y responsabilidades.
- Implementar un plan de capacitación continua orientada a fortalecer las competencias del personal en la ejecución de los procedimientos, el uso de la tecnología y la atención al usuario.
- Monitorear y evaluar el impacto de las mejoras implementadas en términos de reducción de errores administrativos, tiempo de atención al usuario y niveles de satisfacción del personal y de los usuarios.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Empresa

Empresa se refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo (Editorial Etecé, 2024).

El éxito de una empresa requerirá de objetivos claros y bien establecidos, además de una misión preestablecida. Por otra parte, estas deberán definir las políticas y los reglamentos según los cuales van a manejarse. Sin embargo, más allá de las reglamentaciones que decidan en forma interna e informal, deberán regirse ante todo según las leyes que determinen la regulación de su actividad y funcionamiento en la jurisdicción en la que estas operen (Editorial Etecé, 2024).

Clasificación de las empresas según su tamaño

- Las grandes empresas son las que manejan grandes capitales y suelen tener instalaciones propias. Tienen un volumen de negocio anual superior a 50 millones de euros, más de 250 trabajadores, un sistema de administración avanzado y prestamos importantes con entidades financieras nacionales e internacionales (Silvia De Lama y De La Cueva, 2024).

- Medianas empresas su volumen de negocio es igual o inferior a 50 millones de euros, tienen menos de 250 trabajadores, sus áreas definidas por funciones y sus procedimientos están automatizados (Silvia De Lama y De La Cueva, 2024).
- Pequeñas empresas tienen un volumen de negocio igual o inferior a 10 millones de euros y menos de 50 trabajadores. Son entidades independientes y rentables, aunque no predominan en el sector industrial (Silvia De Lama y De La Cueva, 2024).
- Microempresas con un volumen de negocio inferior a 2 millones de euros y con menos de 10 trabajadores, usan sistemas de fabricación artesanales, el propietario se encarga de los asuntos administrativos, producción y ventas (Silvia De Lama y De La Cueva, 2024)..

Administración

El proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros y materiales es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva (Fayol, 1916; Koontz & O'Donnell, 1976). La importancia de la eficiencia y efectividad radica en garantizar el uso óptimo de los recursos y la consecución de los objetivos de la organización, mientras que una adecuada coordinación facilita la cooperación entre los diferentes departamentos y niveles de la organización (Drucker, 1954).

Proceso de administración

Conjunto de funciones que incluyen planificación, organización, función y control que permiten a la organización alcanza sus metas (Obando, 2024).

Etapas

- Planificación definición de objetivos y determinación de los recursos y estrategias necesarios para alcanzarlos.
- Organización distribución de recursos y tareas y establecimiento de una estructura para lograr los objetivos.
- Dirección liderazgo y motivación del personal para ejecutar las tareas y alcanzar los objetivos.
- Control monitoreo y evaluación de los resultados para asegurar el cumplimiento de los objetivos y realizar ajustes si es necesario (Obando, 2024).

Organización

Proceso de estructuración y coordinación de recursos y actividades para lograr los objetivos de la institución (Jaime, 2024).

Principios

División del trabajo especialización de tareas para mejorar la eficiencia autoridad, responsabilidad y claridad en las responsabilidades y autoridad para la toma de decisiones (ACAID, 2023).

Técnicas

Organigramas representaciones graficas de la estructura organizacional. Métodos de trabajo técnicas para optimizar los procesos y tareas (Asana, 2024).

Estructura organizacional

Es el sistema mediante el cual se ordenan y dirigen los diferentes componentes de una organización para alcanzar los objetivos propuestos. Este sistema puede incluir normas, funciones y responsabilidades (Narvaez, 2024).

Tipos de estructura organizaciones

- Estructura funcional basada en la división del trabajo en función especializada, finanzas, marketing.
- Estructura divisional basada en divisiones autónomas, cada una responsable de sus propios productos o servicios.
- Estructura matricial combinación de la estructura funcional y divisional, donde los empleados reportan a dos jefes uno funcional y uno de proyecto.

- Estructura horizontal menos jerarquía, con mayor énfasis en la colaboración y la toma de decisiones descentralizada (Narvaez, 2024).

Organigramas

Es una representación gráfica de la estructura de una organización. Muestra las relaciones jerárquicas entre los distintos departamentos, equipos y posiciones dentro de la entidad. Los organigramas suelen utilizarse para visualizar cómo se organizan los recursos humanos y las funciones dentro de una empresa, facilitando la comprensión de la estructura organizativa y los flujos de comunicación. Pueden ser de diferentes tipos, como verticales, horizontales o matriciales, dependiendo de cómo se quiera representar la información (Velilla, 2024).

Importancia de un organigrama

El organigrama es una herramienta vital para cualquier organización, ya que ofrece una representación visual de su estructura jerárquica y funcional. Su importancia radica en que proporciona claridad sobre las relaciones entre departamentos y roles, facilitando la comunicación interna. Al definir responsabilidades, minimiza confusiones y superposiciones de funciones, lo que permite un flujo de trabajo más eficiente. Además, el organigrama es útil para la planificación estratégica, ya que ayuda a identificar áreas que requieren atención o mejoras. Durante el proceso de inducción, es un recurso valioso para nuevos empleados, permitiéndose comprender rápidamente la estructura de la empresa y a quién deben dirigirse para distintas cuestiones.

En situaciones de cambio organizacional, el organigrama ayuda a visualizar cómo se adaptará la empresa a nuevas estrategias o proyectos. En resumen, un organigrama no solo organiza, sino que también optimiza el funcionamiento y la comunicación dentro de la organización (Rodrigues, 2024).

Funciones de un organigrama

- Visualización de la estructura Representa gráficamente la jerarquía y las relaciones entre departamentos y puestos, facilitando la comprensión de la organización.
- Definición de roles y responsabilidades especifica claramente las funciones de cada puesto, ayudando a evitar confusiones y solapamientos en tareas.
- Facilitación de la comunicación establece líneas de reporte, lo que permite a los empleados saber a quién dirigirse para resolver problemas o hacer consultas.
- Planificación estratégica Sirve como herramienta para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y planificar cambios estructurales.
- Evaluación del desempeño proporciona una base para medir el rendimiento de empleados y equipos, alineando expectativas con responsabilidades.
- Gestión del cambio facilita la adaptación a nuevas estrategias, proyecto o procesos, mostrando cómo se ajustara la estructura organizativa (Herrera, 2022).

Que es flujograma

Un flujograma o diagrama de flujo es una herramienta gráfica que representa visualmente un proceso o un algoritmo. Es muy utilizado en los campos de la informática, la economía, la industria e incluso la psicología, para organizar de un modo simple las decisiones y los pasos involucrados en algún tipo de proceso (Esan, 2019).

Importancia de un flujograma

Se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo, mejorar el rendimiento (Esan, 2019).

Tipos de flujograma y su significado

Tabla 3
Diagrama de flujo

Flujograma	Significado
	La flecha es un símbolo conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo
	Nombre terminación símbolo de diagrama de flujo indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	Nombre proceso indica un determinado procesos y sus funciones y actividades
	Nombre decisión esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo de los procesos va a seguir cierta dirección según esta decisión
	Nombre retardo símbolo que significa que pasara un tiempo antes de que el flujo de los procesos continúe
	Nombre datos símbolo que representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo
	Nombre documento es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso

	Nombre varios documentos indica que son varios documentos.
	Nombre sub-rutina o proceso predefinido es un proceso que ya esta definido.
	Nombre preparación símbolo que indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes proceder
	Nombre display símbolo que indica que se exhibirá alguna información o dato para leer en una pantalla u otra forma de visualización
	Nombre entrada manual esto indica que una persona hará un procedimiento manualmente
	Nombre loop manual símbolo que indica que una secuencia de comandos, ocurrirá, repitiéndose continuamente hasta que una persona la detenga manualmente

Nota: Adaptado de Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (2020)

Procesos

Conjunto de actividades internacionales que transforman insumos en productos y servicios (Carro Paz & González Gómez, 2024).

Tipos de proceso organizacional

- Procesos estratégicos son actividades relacionadas con la planificación y dirección estratégica.
- Procesos operativos son actividades diarias que producen el producto o servicio principal.
- Procesos de soporte son actividades que proporcionan apoyo a los procesos operativos recursos humanos, mantenimiento (Torres, 2018).

Mapeo de procesos

Representación gráfica de los pasos y flujos de un proceso (Rodrigues, 2024).

Jerarquía de procesos

- Procesos en niveles de importancia y complejidad despliegue de procesos organizacionales.
- Identificación y documentación de los procesos principales, secundarios y de soporte en la organización (Universidad de Cantabria, 2016).

Desgloses de procesos

Es una técnica que consiste en descomponer un proceso en sus componentes más básicos o etapas para comprenderlo mejor y optimizarlo. Este enfoque es fundamental en la gestión de proyectos y en la mejora continua de procesos (Lucidchart, 2024).

Tipo de desglose

- Desglose funcional se encuentra en las funciones o actividades específicas de un proceso, se identifica cada una función y se detalla cómo contribuyen al proceso general.
- Ejemplo es un proceso de ventas, se desglosan funciones como prospección, negociación y cierre.

- Desglose por etapas se divide el proceso en etapas o fases clave, describiendo que sucede en cada una.
- Ejemplo es un proyecto de desarrollo de software, se pueden identificar etapas como análisis de requisitos, diseño, desarrollo y pruebas.
- Desglose por tareas se enfoca en descomponer cada etapa en tareas específicas, detallando acciones concretas que deben realizarse.
- Ejemplo es la etapa de diseño, las tareas podrían incluir la creación de diseño gráfico y revisión.
- Desglose de recursos identifica los recursos necesarios en cada parte del proceso, como personas, materiales y tecnologías.
- Ejemplo un proceso de producción, se pueden desglosar las maquinas, herramientas y personal requerido para cada etapa.
- Desglose temporal analiza el tiempo que se dedica a cada etapa o tarea del proceso, permitiendo identificar demoras e ineficiencias.
- Ejemplo un análisis de tiempos en una línea de producción para identificar cuántas horas se invierte en cada fase.
- Desglose de resultados se enfoca en los resultados o productos generados en cada etapa del proceso, permitiendo medir la efectividad.
- Ejemplo en un proceso de atención al cliente, se pueden identificar resultados como satisfacción del cliente, resolución de problemas y tiempo de respuesta.
- Desgloses de riesgos analiza los posibles riesgos asociados a cada parte del proceso y las medidas para mitigarlos.

- Ejemplo es un proceso de construcción, se identifican riesgos como accidentes laborales y retrasos en la entrega de materiales (IONOS, 2023).

Manual

Documento que proporciona directrices y procedimientos, para funcionamiento y gestión de una organización o área específica (Universidad de Veracruzana, 2004).

Objetivos

Un manual de procedimientos es un documento esencial que establece las pautas y reglas que deben seguirse en una organización para llevar a cabo diversas actividades. Su principal objetivo es proporcionar una guía clara y comprensible para todos los miembros del equipo, asegurando que cada uno conozca los pasos a seguir y los resultados esperados en sus tareas diarias. Esto no solo promueve la eficiencia operativa, sino que también fomenta una comunicación efectiva entre los miembros del equipo (Rodrigues, 2024).

Clasificación de manuales

- Manual de procedimientos detalla cómo realizar tareas específicas.
- Manual de políticas define las políticas y normas organizacionales.
- Manual de usuario guía para el uso de sistema o herramientas específicas (Rodrigues, 2024).

Ventajas y desventajas de los manuales

- La ventaja claridad en los procedimientos, reducción de errores, formación uniforme del personal.
- La desventaja puede volverse obsoleto, requiere actualización continua, puede ser rígido si no adapta a cambios (CALIBRE, 2024).

Manual de procedimientos

Documento que describe los pasos a seguir, para realizar tareas específicas de manera uniforme y eficiente (Rodrigues, 2024)..

Objetivos

- Claridad y consistencia asegurar que todos los empleados realicen las tareas de la misma manera.
- Eficiencia optimizar la realización de procesos y reducir errores (Rodrigues, 2024).

Importancia

Reducción de errores disminuir la variabilidad de errores en la ejecución de tareas, la capacitación permite facilitar la formación de nuevos empleados (Rodrigues, 2024).

Estructura

Índice es el listado de secciones y procedimientos, el procedimiento es la descripción detallada de cada proceso, incluyendo pasos, responsables y recursos necesarios.

Formatos y documentos son plantillas y formularios relacionados con los procedimientos la simbología es la representaciones graficas utilizadas para indicar diferentes tipos de información diagrama de flujo, iconos de acción (De Miguel, 2024).

CAPÍTULO II: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

Antecedentes diagnósticos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio, es una entidad pública encargada de promover el desarrollo sustentable y sostenible, procurando el bienestar del cantón Lago Agrio, con servicios de calidad y calidez, de manera eficiente y responsable; involucrando la participación en pro del bien común. Dentro de esta institución la Dirección de Avalúos y Catastros tiene la responsabilidad, de gestionar y mantener los registros de bienes inmuebles, realizar avalúos y asegurar la precisión de los datos catastrales para la finalidad de la Dirección.

Actualmente, la Dirección de Avalúos y Catastros enfrentan varios desafíos debido a la falta de procedimientos documentados. Los principales problemas incluyen: inconsistencias en los métodos de Avalúo utilizados por diferentes equipos, falta de estandarización en la actualización de datos catastrales, y demoras en la atención de solicitudes de ciudadanos debido a procesos poco claros. Estos problemas han llevado a errores en la valoración de propiedades y en la administración de registros, lo que afecta la precisión de los datos y la satisfacción del público.

La Dirección actualmente opera sin un Manual de Procedimientos formal. Las tareas se llevan a cabo siguiendo prácticas establecidas de manera informal y basadas en la experiencia de los empleados. Aunque algunos documentos de procedimientos existen en forma de notas internas, no están estandarizados ni actualizados, lo que

contribuye a una falta de coherencia en los procesos y una dependencia excesiva de la memoria y el juicio individual (GAD Lago Agrio, 2024).

Con la implementación del Manual de Procedimientos, se espera una mejora en la precisión de los avalúos en un 30%, una reducción 20% en los errores documentales, y una disminución del 15% en el tiempo necesario para procesar solicitudes. Además, se prevé una mayor transparencia y satisfacción por parte de los ciudadanos debido a procesos más claros y eficientes. Un manual de procedimiento es fundamental para resolver las deficiencias actuales en la Dirección de Avalúos y Catastros (GAD Lago Agrio, 2024).

Tipos de investigación

Explorativa

De acuerdo con Andres (Muguirra, 2024) La investigación exploratoria se utiliza para obtener una comprensión preliminar de un problema o situación poco conocida. En el contexto de la creación de un Manual de Procedimientos, este tipo de investigación te ayudara a identificar y comprender las áreas de mejora y las necesidades específicas antes desarrollar procedimientos detallados.

Para atender la necesidad de un Manual de Procedimientos, se realizaron entrevistas con el personal de la Dirección para explorar las variaciones en los métodos de avalúo y las dificultades encontradas en la actualización de los datos catastrales. También se observó el proceso de gestión de solicitudes para identificar ineficiencias y areas de confusion (Muguirra, 2024).

Descriptiva

La investigación descriptiva reúne información cuantificable que puede usarse para hacer inferencias estadísticas de tu público objetivo a través del análisis de los datos. Como consecuencia, este tipo de investigación se realizará a través de preguntas cerradas (Muguira, 2024).

Metodología de investigación

Cuantitativo

En el marco de la investigación cuantitativa, se emplean instrumentos como encuestas, cuestionarios y experimentos, entre otros, con el propósito de recabar datos susceptibles de cuantificación. La información recolectada es sometida a un análisis estadístico que facilita la formulación de conclusiones y generalizaciones relativas a la población objeto de estudio. Esta metodología adquiere particular relevancia cuando se persigue la obtención de respuestas específicas, la identificación de relaciones causales o la formulación de generalizaciones respaldadas por evidencia numérica (Derumen, 2024).

Este método cuantitativo nos ayudará analizar los resultados que arrojen las encuestas que aplicaremos a un público objetivo.

Cualitativa

La metodología de investigación cualitativa se centra en comprender y explorar la complejidad de fenómenos sociales, culturales y humanos a través de la obtención de datos no numéricos. Este enfoque se caracteriza por la recopilación de

información detallada y contextual, con énfasis en la interpretación y comprensión profunda de los procesos y significados involucrados. Este método nos permitirá identificar las fortalezas y debilidades en el área empresarial según el modelo de gestión (Santander Universidades, 2021).

Técnicas e instrumentos de investigación

Observación

La observación es una técnica esencial para identificar como se llevan a cabo los procedimientos actuales y detectar áreas de mejora. Los datos recopilados mediante la observación directa o participativa proporcionan una base sólida para desarrollar procedimientos estandarizados y eficaces, la observación permite obtener información detallada y práctica que no siempre es evidente a través de métodos de investigación indirectos como encuestas o entrevistas (Días, 2011).

Plan de muestreo probabilístico

El uso de un plan de muestreo probabilístico asegura que el Manual de Procedimientos se base en datos representativos y fiables, lo que aumenta la probabilidad de que el Manual sea efectivo y aplicable a todos los miembros de la Dirección de Avalúos y Catastros. La selección aleatoria de una muestra adecuada permite capturar una visión precisa de los procedimientos actuales y las áreas que necesitan mejora, contribuyendo al desarrollo de un Manual de Procedimientos que realmente mejore la eficiencia y efectividad en el trabajo (Ortega, 2024).

Muestra

Escogí esta investigación sea considerado a las 7 personas inmersas dentro de la Dirección de Avalúos y Catastros (SalusPlay, 2024).

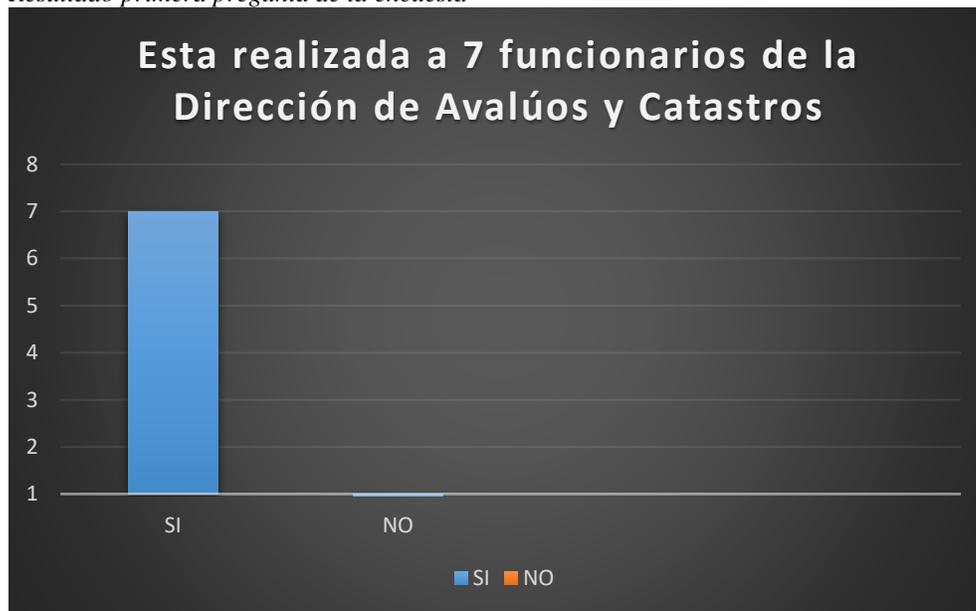
Indicadores

Para la validación del presente proyecto integrador de grado, para la creación de un Manual de Procedimientos para la Dirección de Avalúos y Catastros, las mismas arrojaron buenos resultados dando la factibilidad de este. La encuesta fue realizada al total del personal de la Dirección de Avalúos y Catastros que son 7 entre el Director y funcionarios (OIT, 2024).

Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados

Figura 1

Resultado primera pregunta de la encuesta



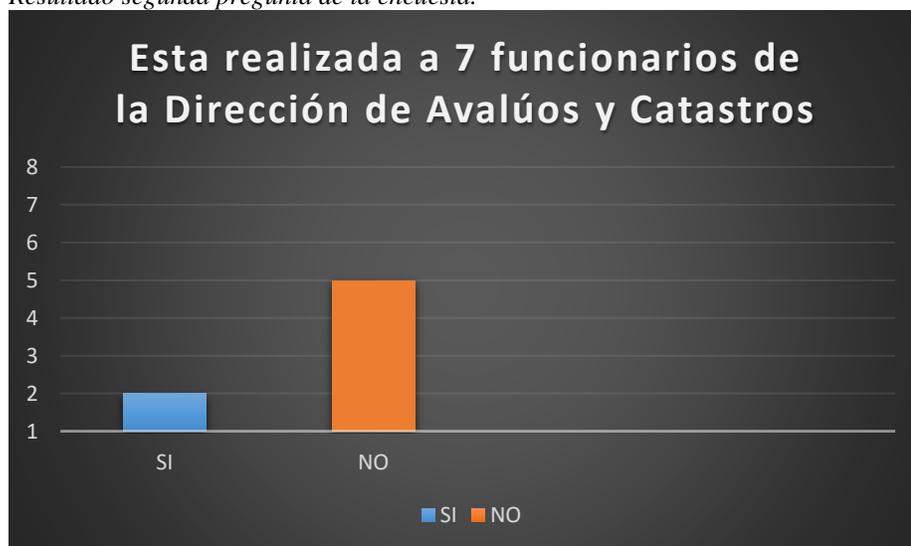
Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 4*Pregunta 1 de la encuesta*

1. Considera usted que debería de existir un manual de procedimientos		
LITERAL	PREGUNTA	
1	SI	7
2	NO	0
TOTAL	7	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta primera pregunta lo que buscamos es conocer que si consideran los funcionarios que debería de existir un Manual de Procedimientos en la Dirección de Avalúos y Catastros, al cual respondieron que si ya que consideran que al existir un manual de procedimientos es fundamental, ya que proporciona un marco para la estandarización, eficiencia, capacitación, cumplimiento normativo, comunicación, evaluación. Del total de 7 personas encuestadas, los 7 servidores públicos consideran que debe existir un manual de procedimientos.

Figura 2*Resultado segunda pregunta de la encuesta.*

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

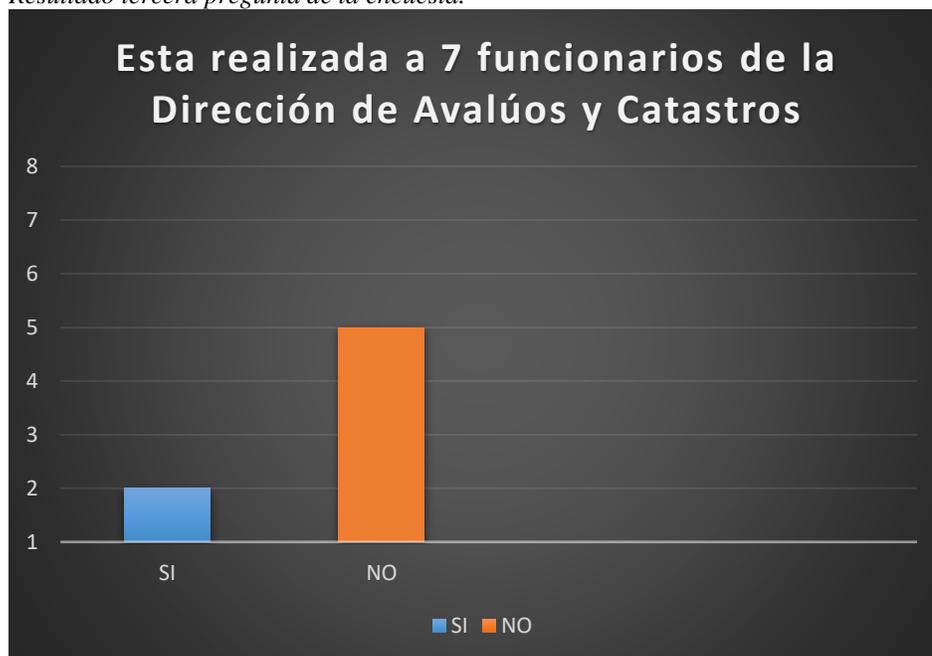
Tabla 5
Pregunta 2 de la encuesta

2. ¿Qué procesos se deben seguir para realizar un avalúo catastral?		
LITERAL	PREGUNTA	
1	SI	2
2	NO	5
Total		7

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta segunda pregunta buscamos conocer si los funcionarios saben que proceso deben realizar para hacer una valoración un avalúo catastral, lo cual 5 manifestaron que no saben los pasos a seguir, lo cual nos hace ver que al realizar la creación del Manual de Procedimientos mejoraría ya que van a tener un manual en cual nos permitirá paso a paso seguir las diferentes fases para poder realizar la valoración de predios

Figura 3
Resultado tercera pregunta de la encuesta.



Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 6
Pregunta 3 de la encuesta

3. ¿Qué procesos se deben seguir para realizar un trámite de bien mostrenco?		
LITERAL	PREGUNTA	TOTAL
1	SI	2
2	NO	5

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta tercera pregunta buscamos conocer cuántos funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros, saben realizar un trámite de bien Mostrenco, lo cual 5 de ellos manifestaron que no saben cómo realizar trámites de bienes mostrencos, lo cual indica que el desarrollo del manual les va permitir seguir paso a paso las diferentes fases para poder realizar el trámite.

Figura 4
Resultado cuarta pregunta de la encuesta.



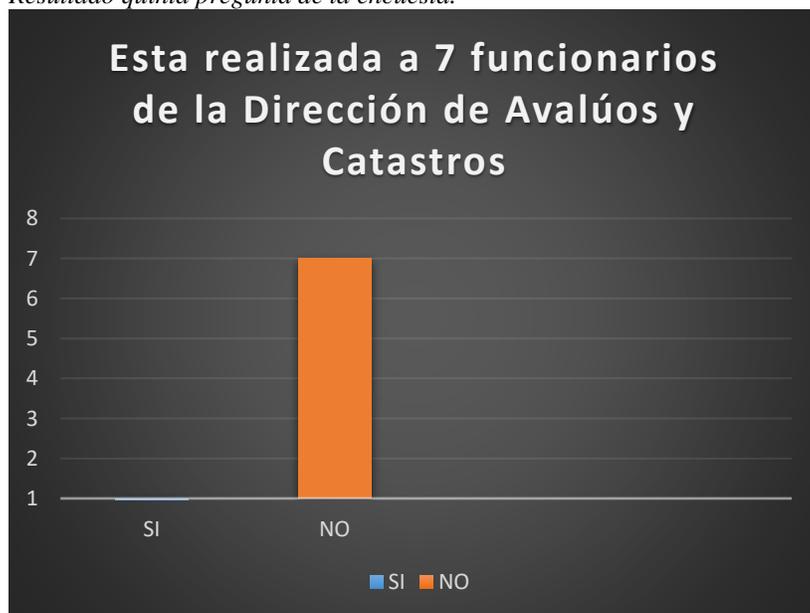
Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 7*Pregunta 4 de la encuesta*

4. ¿Qué pasos se debe seguir para actualizar un catastro, ya sea por cambios en la propiedad o nuevas construcciones?		
LITERAL	PREGUNTA	
1	SI	2
2	NO	5
TOTAL	7	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta cuarta pregunta buscamos conocer cuántos funcionarios de la Dirección de Avalúos y conocen que pasos debe seguir para actualizar, valoración o ingresos de construcciones lo cuales 5 afirmaron que no saben cómo hacerlo, lo cual al realizar la creación del manual de procedimientos nos va permitir mejorar ya que tendríamos paso a paso cada fase a seguir para poder realizar este proceso.

Figura 5*Resultado quinta pregunta de la encuesta.*

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 8*Pregunta 5 de la encuesta*

5. Cuáles es el procedimiento que se debe seguir para realizar una georreferenciación.		
LITERAL	PREGUNTA	
1	SI	0
2	NO	7
TOTAL		7

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta quinta pregunta buscamos conocer si los funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros conocen cual es el trámite a seguir para realizar el trámite de georreferenciación, lo cual manifestaron la mayoría que no conoce. Al existir el manual de procedimientos ya que es fundamental para la dirección.

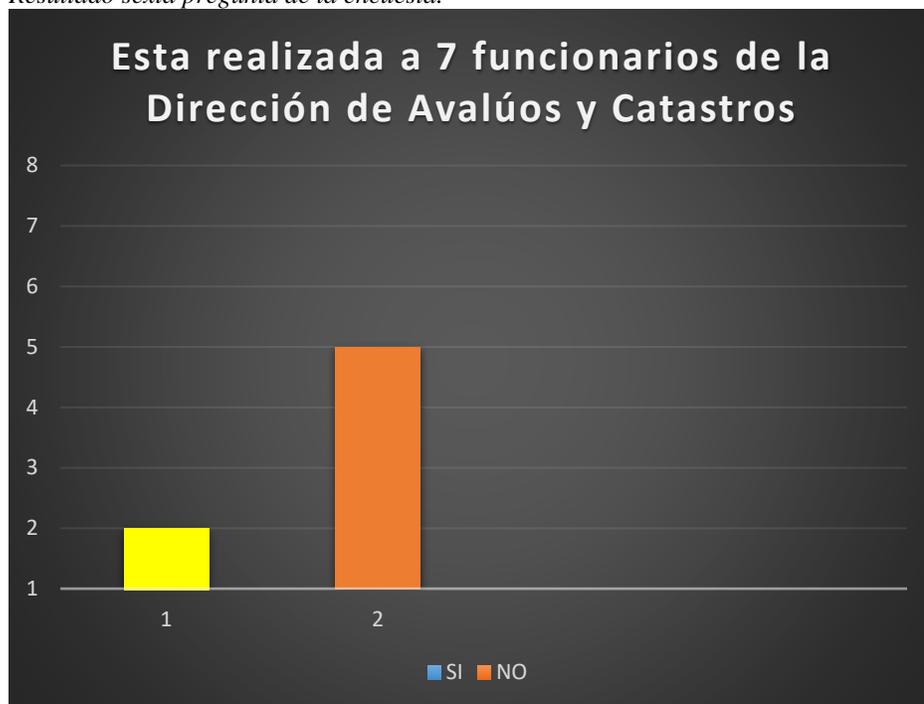
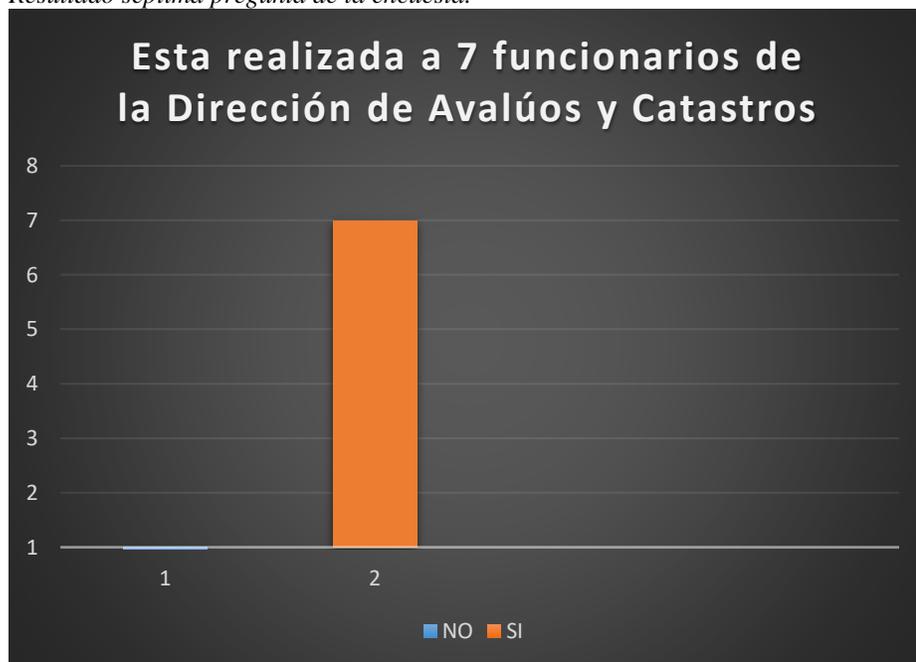
Figura 6*Resultado sexta pregunta de la encuesta.**Nota:* Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 9*Pregunta 6 de la encuesta*

6. Señale que capacitaciones y actualizaciones se requieren para el personal involucrado en el servicio.		
LITERAL	PREGUNTA	
1	Personas que manifiesta que no hace falta la capacitación	2
2	Personas que si identifican que hace falta capacitación	5
TOTAL	7	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta sexta pregunta buscamos conocer donde prefieren nuestros funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros, los cuales nos demuestra que la mayoría desea capacitaciones en los diferentes procedimientos que se realizan en la Dirección, ya que permitirá el mejoramiento en la atención al usuario.

Figura 7*Resultado séptima pregunta de la encuesta.*

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 10*Pregunta 7 de la encuesta*

7. Como realizar una certificación para la empresa eléctrica.		
LITERAL	PREGUNTA	
1	Saben cómo realizar	0
2	No saben cómo realizar	7
TOTAL	7	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta séptima pregunta buscamos conocer si los funcionarios saben cómo realizar una certificación para la empresa eléctrica donde lo cual manifiesta que no saben cómo realizar una certificación, al realizar el manual de procedimientos nos permitirá saber qué pasos seguir el cual nos va permitir mejorar la calidad de servicio.

Figura 8*Resultado octava pregunta de la encuesta.**Nota:* Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 11
Pregunta 8 de la encuesta

8. Sabe usted cuales son los requisitos para realizar un trámite de compraventa.		
LITERAL	PREGUNTA	
1	Conoce usted cuales son los requisitos	2
2	No conoce usted los requisitos	5
TOTAL	7	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En esta octava pregunta buscamos conocer si los funcionarios conocen cuales son los requisitos para realizar un trámite de compraventa, lo cual la mayoría informa que no saben cómo realizarlo, por lo cual recomienda la creación del manual de procedimiento ya que va permitir el mejoramiento de la dirección.

Análisis General de la encuesta

En este capítulo se analizó los antecedentes que dieron pie al proyecto, para que los funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros, se enfocó en los diferentes procesos de la Dirección. También se aborda la importancia de capacitar al personal en los diferentes procesos que se manejan, para que el servicio de atención al usuario mejore.

Por último, se realizaron los gráficos de los resultados y análisis, de acuerdo con estos se concluyó la factibilidad del proyecto, ya que en todas las preguntas se obtuvieron respuestas negativas a los diferentes procesos. Ya que en todas las preguntas se pudo observar respuestas concretas que ayudaron para que el proyecto tiene viabilidad, aún más con el respaldo de los funcionarios de la Dirección.

Un manual de procedimientos bien elaborado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la cultura organizacional al proporcionar claridad y cohesión. Al seguir este análisis, puede asegurarme que el manual cumpla con los objetivos y sea una herramienta valiosa para todo los involucrados.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

Tema

“Proyecto integrador de grado Creación de un Manual de Procedimientos de la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio, ubicado en la Parroquia Nueva Loja, Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos”

Datos informativos

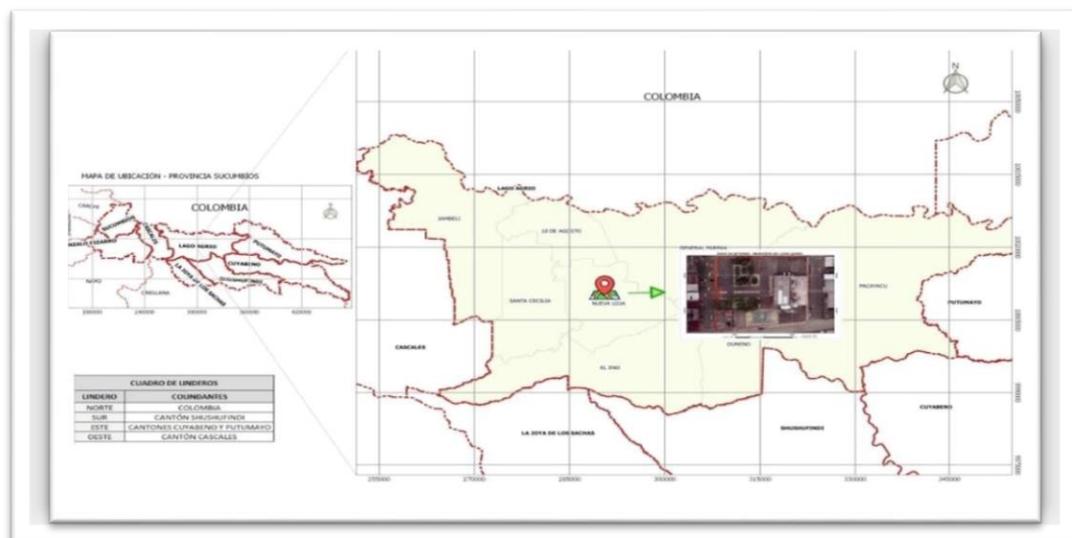
Beneficiarios: Funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros.

Ubicación: Provincia: Sucumbíos, Cantón: Lago Agrio, Parroquia: Nueva Loja.

Tiempo estimado de ejecución: 15 días

Figura 9

Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio



Nota: Tomado de Google maps (2024)

Macro localización

Se encuentra ubicado en el cantón Lago Agrio, Parroquia Nueva Loja, Provincia Sucumbíos.

Micro localización

Parroquia Nueva Loja.

Antecedentes de la Propuesta

A medida que las organizaciones e instituciones públicas crecen, la diversidad de métodos y prácticas puede llevar a inconsistencias. Un manual nos ayuda a establecer normas claras, documentar procedimientos permite identificar áreas de mejora, eliminar redundancias y optimizar el flujo de trabajo. Un manual nos va facilitar la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una guía clara sobre cómo realizar tareas específicas, la estandarización de procedimientos puede minimizar la posibilidad de errores, ya que los empleados cuentan con instrucciones claras y accesibles. En muchos sectores, existen regulaciones que requieren documentación de procedimientos critico se mantenga dentro de la organización un manual de procedimientos como permite monitorear la efectividad de los procesos y realizar ajuste basados en datos.

Justificación

La creación de un manual de procedimientos es esencial para asegurar la eficiencia y la consistencia en cualquier organización. Este documento estandariza los

procesos, lo que reduce errores y variaciones, facilitando así la capacitación de nuevos empleados y garantizando que todos sigan las mismas directrices. Además, promueve la mejora continua al permitir la identificación de áreas de optimización al establecer procedimientos claros, se asegura el cumplimiento normativo, lo que es fundamental en sectores regulados.

Asimismo, un manual ayuda a mantener la continuidad del negocio en caso de rotación de personal y aumenta la transparencia y la responsabilidad dentro de los equipos. Todo esto contribuye a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aspectos clave para el éxito organizacional a largo plazo. En resumen, un manual de Procedimientos es una herramienta estratégica que impulsa la operatividad y la sostenibilidad de la empresa

Objetivos

Objetivo General

- “Crear un manual de procedimientos para la Dirección de Avalúos y Catastros en la Parroquia Nueva Loja de la Ciudad de Lago Agrio Provincia de Sucumbíos”

Objetivos Específicos

- Estandarizar procesos documentar procedimientos clave para asegurar la uniformidad en las operaciones.

- Facilitar la capacitación proveer una guía clara para la formación de nuevos empleados, mejorando su adaptación.
- Optimizar recursos identificar y eliminar ineficiencias en los procesos para maximizar el uso del tiempo y recursos, garantizar cumplimiento hay que asegurar que todos los procedimientos cumplan con las normativas y regulaciones vigentes en el sector.

Análisis de Factibilidad

- El análisis de factibilidad para la creación del manual de Procedimientos abarca varios aspectos claves.
- Técnicamente se debe evaluar si se cuenta con el personal capacitado y las herramientas adecuadas para documentar los procesos.
- Económicamente es crucial analizar los costos involucrados en el desarrollo y mantenimiento del manual, así como el retorno de inversión esperando en términos de eficiencia y reducción de errores.
- Organizativamente se necesita el compromiso de la alta dirección y una cultura que valore la estandarización.
- Legalmente es importante asegurarse de que el manual cumpla con las normativas del sector, para evitar sanciones. Por último, se debe establecer un cronograma realista para la creación y revisión del manual en conjunto estos factores determinarán si la implementación del manual será beneficiosa y viable para la organización.

Metodología

La metodología aplicada en esta investigación es directa, ya que se relaciona directamente con los funcionarios de la Dirección.

Propósito de la creación de un manual de procedimientos

El propósito de la creación de un manual de procedimientos es establecer un documento claro y accesible que estandarice las prácticas operativas dentro de una organización e institución. Este manual busca mejorar la eficiencia al proporcionar directrices precisas sobre cómo realizar tareas específicas, minimizando así la variabilidad y reduciendo el riesgo de errores. Además, facilita la capacitación de nuevos empleados y asegura la continuidad del conocimiento en caso de rotación de personal. Al definir roles y responsabilidades, el manual también promueve la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales.

Misión de la creación de un manual de procedimientos

Creación de un manual de procedimientos es proporcionar a la organización una herramienta estructurada y accesible que garantice la estandarización y eficiencia en la ejecución de tareas. Este manual busca facilitar la capacitación de los empleados, asegurar el cumplimiento de normativas y mejorar la calidad de los procesos internos así aseguramos el éxito y la sostenibilidad en sus operaciones.

Visión de la creación de un manual de procedimientos

La visión de la creación de un manual de procedimientos es establecer un marco de referencia integral que impulse la excelencia operativa en la organización. Aspiramos a que este manual sea un recurso dinámico y actualizado, utilizado por todos los empleados para realizar sus tareas de manera eficiente y coherente queremos fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua, donde la documentación de procesos facilite la innovación y la adaptación a cambios. Al lograr esto, buscamos convertirnos en un modelo de eficacia y calidad en el sector, asegurando un impacto positivo en nuestros clientes y en la comunidad.

Matriz FODA

El análisis foda es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, grandes y otras organizaciones; el análisis FODA es una herramienta simple y, a la vez potente que te ayuda a identificar las oportunidades y el equipo mientras te mantienes a la cabeza de las tendencias del mercado (Raeburn, 2024).

Componentes de la matriz FODA

- **Fortaleza (f):** Estas hacen referencias a las ventajas competitivas, pueden incluir recursos propios, identificar las fortalezas permite a las organizaciones aprovechar al máximo sus capacidades y diferenciarse en el mercado.

- **Oportunidades (D):** Se refieren a las circunstancias externas que pueden ser explotadas para el beneficio de la empresa u organización.
- **Debilidades (D):** Se refiere a los aspectos que limitan el desempeño de la empresa u organización, puede incluir la falta de recursos, problemas de gestión, problemas de capacitación.
- **Amenazas (A):** Son factores externos que pueden impactar negativamente en la empresa u organización, como la competencia, cambio en la economía (Raeburn, 2024).

Procesos de análisis

El análisis foda puede mejorar los procesos y planificar el crecimiento si bien es similar a un análisis de competitividad, defiere en que se evalúan tanto los factores internos como externos. Al analizar las áreas clave en torno a estas oportunidades y amenazas, obtendrás la información que necesitas para preparar a tu equipo para el éxito. Un análisis FODA no solo es útil para las organizaciones. Con un análisis FODA personal puedes examinar áreas de tu vida que podrías mejorar, como pueden ser el estilo de liderazgo o las habilidades en comunicación, independientemente de que elijas aplicar o no, en el análisis FODA (Pursell, 2024).

Tabla 12*Matriz FODA de la Dirección de Avalúos y Catastros*

Fortalezas	Oportunidades
Experiencias Técnica personal altamente capacitado en evaluaciones y catastros. Infraestructura Sólida sistemas tecnológicos avanzados para el manejo de datos. Acceso a la información base de datos extensa sobre propiedades y catastros.	Digitalización de procesos implementación de herramientas digitales, que facilitan la gestión y accesibilidad de información. Colaboración interinstitucional oportunidades para trabajar con otras entidades en proyectos conjuntos. Demanda de transparencia aumento en la necesidad de servicios transparentes y accesibles para los ciudadanos.
Debilidades	Amenazas
Recursos limitados presupuesto restringido que afecta la capacidad de operación y mejora continua. Capacitación continua necesidad de formación constante para mantenerse al día con las nuevas tecnologías y regulaciones. Comunicación deficiente falta de comunicación efectiva con los ciudadanos y otros.	Desconfianza ciudadana falta de confianza en las instituciones públicas que podría impactar la percepción del servicio. Cambios regulatorios posibles modificaciones en las normativas que afectan la operación.

*Nota: Matriz FODA de la Dirección de Avalúos y Catastros***Tabla 13***Matriz de Niveles de Impacto*

Matriz de Niveles de Impacto	
Problemas de la Dirección de Avalúos y catastros	Niveles de Impacto
Debilidades	Muy Alto Alto Medio Bajo
1 Falta de recursos financieros	X
2 No capacita al personal en temas de atención al cliente	
3 Desactualización de datos	X
Amenazas	
1 Insatisfacción ciudadana Crisis económica local nacional	X
2 Cambio de normativa legal	X
3 Avances tecnológicos preparación	X

Nota: La tabla presenta la matriz de niveles de impacto

Tabla 14*Matriz de Niveles de temporalidad*

Matriz de Temporalidad		Tiempo de implementación Año 2023-2024		
Problemas personales		Enero	Febrero	Marzo
Debilidades				
1	Problemas personales			X
2	Estrés por sobre carga de trabajo		X	
3	Falta de formación o capacitación en nuevos procesos.	X		
Amenazas		Enero	Febrero	Marzo
1	Insatisfacción ciudadana por los tiempos de respuesta prolongados			X
2	Crecimiento de la demanda sin recursos suficiente		X	
3	Resistencias al cambio del personal en la adopción de nuevas tecnologías o procedimientos	X		

Nota: La tabla presenta la matriz de niveles de temporalidad

Tabla 15*Matriz de Niveles de nudos críticos*

Matriz de nudos críticos				
Problemas	Impacto	Consecuencias		Alternativa solución
Debilidades				
1	Falta de manual de procedimientos	Alto	Inconsistencias en la atención al público	
2	Sobre carga del trabajo del personal	Alto	Aumento del estrés y de la fatiga personal	
3	Insatisfacción ciudadana	Medio	Pérdida confianza en de la Dirección	
Problemas Amenazas				
		Causa	Consecuencia	
1	Sobre carga de trabajo del personal	Impacto alto	Estrés agotamiento personal	
2	Insatisfacción ciudadana por los tiempos de respuesta prolongados	Impacto alto	Quejas y presión pública	
3	Crecimiento de la demanda sin recursos suficiente	Impacto alto	Colapso en la capacidad de atención, deteriorando la calidad del servicio.	
			Incrementar personal, tecnología y espacio físico.	

Nota: La Tabla matriz de nudos críticos

Destinatarios

La presente creación del Manual de procedimientos para la Dirección de Avalúos y Catastros está destinada a los funcionarios públicos fijos y nuevos, quienes realizan actividades relacionadas con la Dirección.

Duración de la campaña

La implementación de la creación de un manual de procedimientos para la Dirección de Avalúos y Catastros está enfocado en mejorar el servicio, tendrá un tiempo de 30 días tomando inicio desde el jueves 01 de agosto hasta el sábado 29 de agosto del presente año.

Tabla 16
Presupuesto

Materiales	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Fotógrafo	1	1	\$100.00	\$100.00
Diseñadora gráfica	1	1	\$100.00	\$100.00
Publicista	1	1	\$120.00	\$120.00
Derecho de grado	1	1	\$300.00	\$300.00
Total	1	1	\$620.00	\$620.00

Nota: Tabla de presupuesto

Manual de procedimientos de la Dirección de Avalúos y Catastros

Cód:		Versión:
Fecha:	DESARROLLO DE UN MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS	Página: 59 de 61
<p>ÍNDICE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo. 2. Alcance 3. Interrelación de subprocesos 4. Interrelación de microprocesos 5. Descripción de cada subproceso 6. Responsables o dueños de los subprocesos. 7. Personal asignado a cada subproceso. 		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Monica Cedillo Cadena	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cód:		Versión:
Fecha:	DESARROLLO DE UN MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS	Página: 59 de 61

1. **OBJETIVO.** – Establecer un marco normativo y operativo que garantice la uniformidad, transparencia y eficiencia en la realización de la Dirección de Avalúos y Catastros, asegurando así la calidad de la información, el cumplimiento normativo y la satisfacción de los usuarios.
2. **ALCANCE.** - Abarca la estandarización de procesos clave, la definición de roles y responsabilidades, y la incorporación de normativas y regulaciones aplicables. Además, establecerá mecanismos de evaluación y control de calidad, asegurando la mejora continua y la capacitación del personal en la organización.

3. INTERRELACIÓN DE SUBPROCESOS



4. INTERRELACIÓN DE MICROPROCESOS

Georeferenciación	Solicitud dirigida al director de Avalúos y Catastros, certificado de georeferenciación, informe de regulación municipal, formulario único de licencia de construcción, copia de cedula y certificado de votación, levantamiento topográfico, proyecto de subdivisión planos, corte de vía, cuadra de áreas, certificado del registro de la propiedad, pago del impuesto predial, certificado de no adeudar. copia de la escritura. copia del carnet. se adjuntan 3
Bienes mostreincos	Ser mayor de 18 años o en su defecto, contar con apoderado o representante legal, debidamente autorizado, solicitud en formulario normalizado, dirigida a la máxima autoridad, proporcionado por la Dirección de Avalúos y Catastros, copia de cedula de ciudadanía del poseionario, certificado otorgado por la Directiva o representante del Barrio, Comité Pro mejoras o Asentamiento Humano, en caso de conflictos entre los poseionarios y dirigente barrial/comité pro mejoras, será requisito sine qua non, la Información Sumaria debidamente realizada en una Notaría Pública, estar registrado en la ficha socioeconómica levantada por el GAD Municipal, certificado de no Adeudar al Municipio.
Actualizar el catastro	Parte inicial, perfil del proyecto, ubicación, objetivos, cronogramas
Avalúos catastrales	Solicitud dirigida al Director de Avalúos y Catastros, verificación de la solicitud, se designa a un técnico, se realiza la respectiva inspección, se ingresa el levantamiento de la información, se realiza el informe dando a conocer los cambios realizados.

Cód:		Versión:
Fecha:	DESARROLLO DE UN MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS	Página: 59 de 61

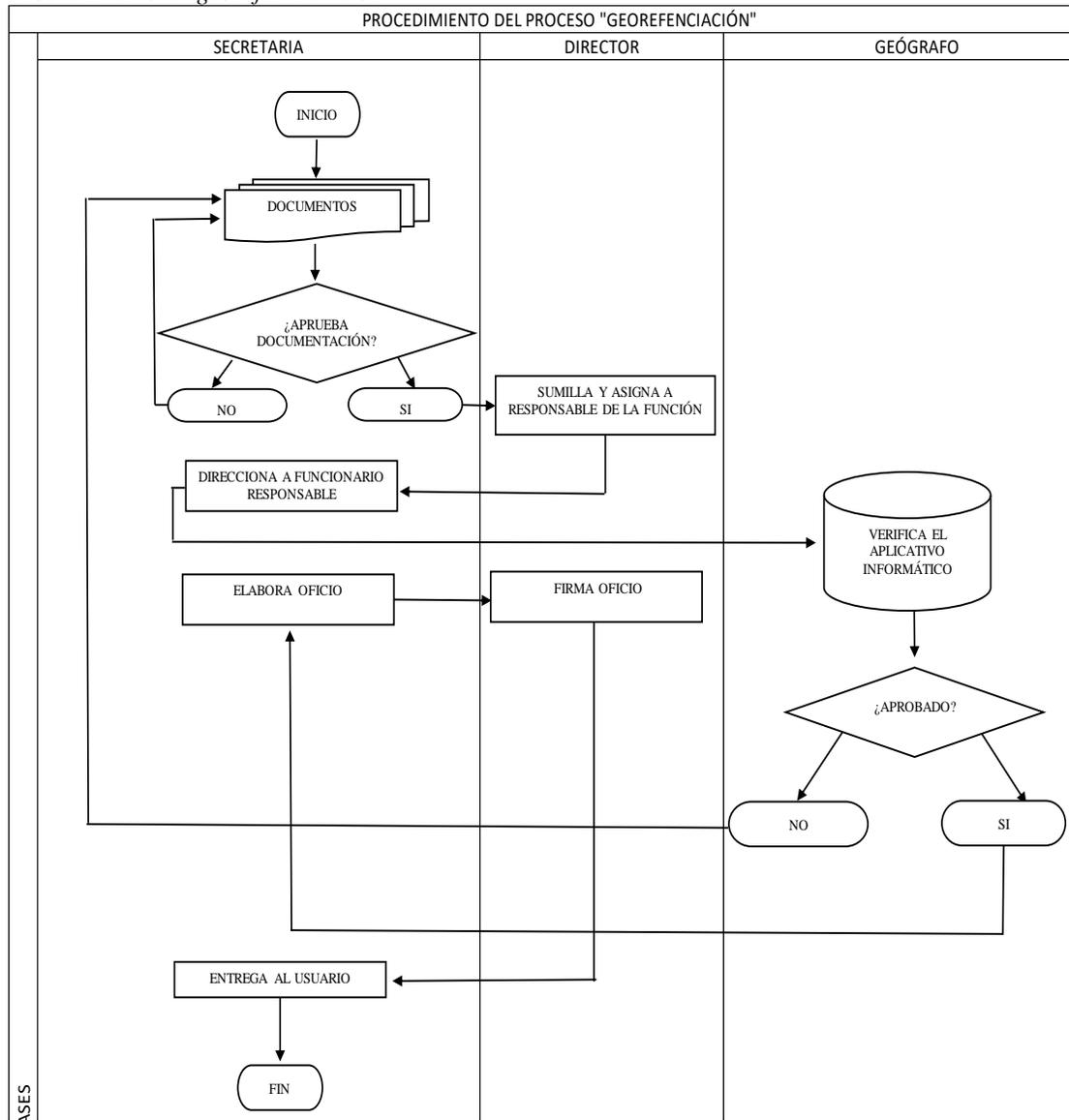
5. DESCRIPCIÓN DE CADA SUBPROCESO

- a) Georreferenciación. – Es el proceso de asociar datos con coordenadas geográficas específicas, permitiendo su ubicación en un espacio físico, se utiliza en sistemas de información geográfica, para analizar y visualizar datos específicos, facilitando la planificación, gestión ambiental y logística, de esa manera poder aprobar la subdivisión.
- b) Bienes mostreincos. – Los bienes mostreincos son aquellos bienes muebles que no tienen dueño conocido y que han sido abandonados. Pueden incluir objetos perdidos o desechados. La legislación varía según el país, pero generalmente, su gestión implica un proceso de localización, identificación y, en algunos casos, subasta o donación.
- c) Actualizar el catastro. – Implica revisar y modificar la información registrada sobre propiedades y terrenos, asegurando que los datos sean precisos y reflejen la realidad actual. Este proceso es fundamental para la planificación urbana, la gestión de recursos y la recaudación de impuestos, facilitando decisiones informadas en la administración pública.
- d) Avalúos catastrales. – Los avalúos catastrales son la valoración económica de propiedades y terrenos, utilizados para determinar su valor fiscal y facilitar la recaudación de impuestos. Este proceso considera factores como la ubicación, características y uso del inmueble, proporcionando una base objetiva para la administración tributaria y la planificación del desarrollo urbano.

6. RESPONSABLES O DUEÑOS DE LOS SUBPROCESOS.

- El dueño del Subproceso es el Director de Avalúos y Catastros, quien es responsable de generar las directrices necesarias para gestionar adecuadamente en la Dirección.

Figura 10
Procedimiento de georeferenciación



Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

7. PERSONAL ASIGNADO A CADA SUBPROCESO.

Tabla 17
Subprocesos

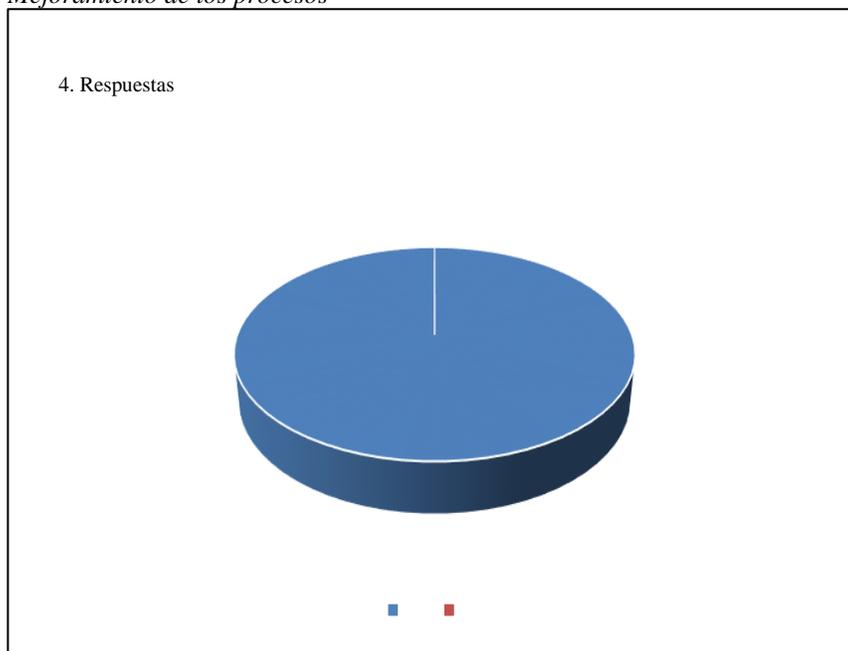
Sub proceso	Cargos / Puestos	Cantidad
Responsable del macroproceso	Director de Avalúos y Catastros	1
Georreferenciación	Arquitectos y técnicos de la Dirección	2
Bienes mostreincos	Arquitecta especialista en ordenanzas	1
Actualizar el catastro	Técnico, asistente administrativo y secretaria	2
Avalúos catastrales	Jefe de Avalúos y Catastros	1

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Evaluación de la campaña

Para la evaluación de la presente campaña se realizará una encuesta de 4 preguntas a los funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros.

Figura 11
Mejoramiento de los procesos



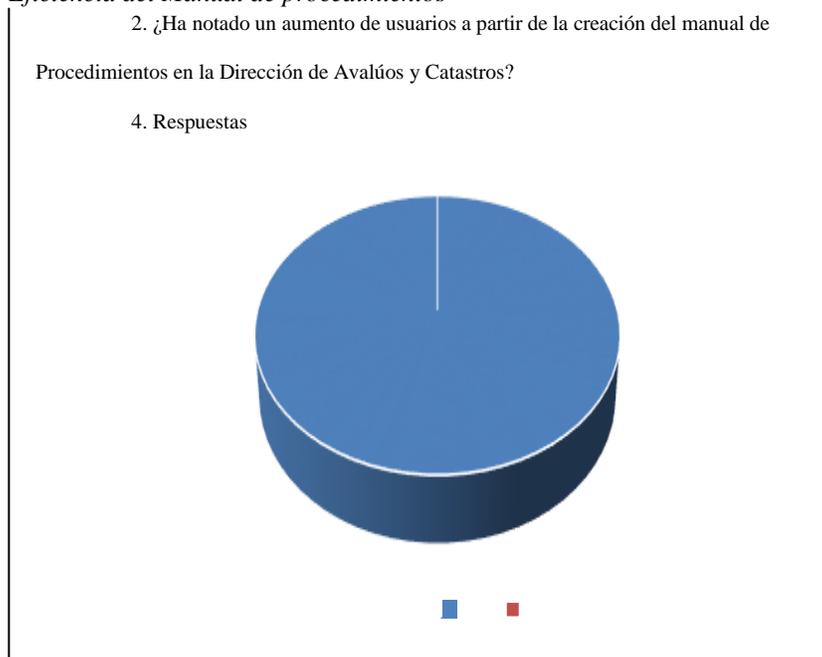
Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 18*Resultado de mejoramiento*

Pregunta 1 ¿Ha visto un mejoramiento tras la creación del manual de Procedimientos?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: Como se puede determinar en la presente encuesta el 100% de los funcionarios han notado un aumento tras la implementación de la creación del manual de procedimientos, demostrando que las estrategias aplicadas han dado resultados positivos para la Dirección de Avalúos y Catastros.

Figura 12*Eficiencia del Manual de procedimientos*

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 19*Eficiencia del manual de procedimientos***Pregunta 2 ¿Ha notado un aumento de usuarios a partir de la creación del manual de procedimientos en la Dirección de Avalúos y Catastros?**

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En la presente el 100% de los funcionarios han notado un aumento evidente de usuarios tras la implementación del manual de procedimientos, demostrando que las estrategias aplicadas han dado resultados positivos.

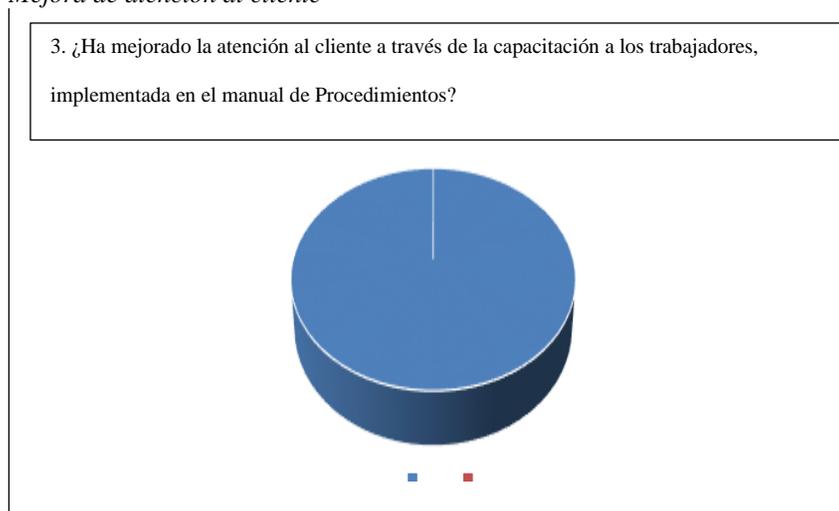
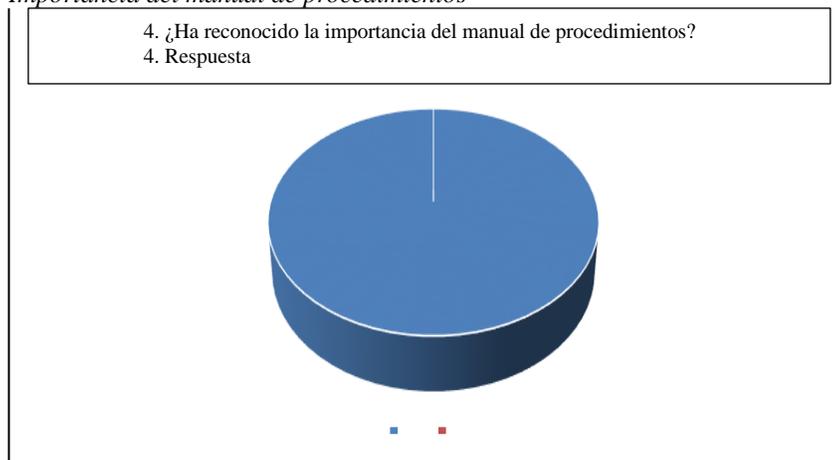
Figura 13*Mejora de atención al cliente**Nota:* Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 20*Mejora de atención al cliente*

Pregunta 3 ¿Ha mejorado la atención al cliente a través de la capacitación a los trabajadores implementada en el manual de procedimiento?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: En la presente el 100% de los funcionarios han observado una mejoría en la atención a los clientes por parte de los trabajadores al implementar cursos de capacitación en atención al cliente, como parte de la creación del manual de procedimiento.

Figura 14*Importancia del manual de procedimientos*

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Tabla 21*Importancia del manual de procedimientos*

Pregunta 4 ¿Ha reconocido la importancia del manual de procedimiento?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Análisis de resultados: Dentro del presente gráfico se puede observar que el 100% de los funcionarios han reconocido la importancia del uso del manual de procedimientos. En la presente el 100% de los funcionarios han observado una mejoría en la atención a los clientes por parte de los trabajadores al implementar cursos de capacitación en atención al cliente, como parte de la creación del manual de procedimiento.

CONCLUSIONES

La implementación de un manual de procedimientos estandarizados y un programa de capacitación continua en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio es fundamental para alcanzar una mejora significativa en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el bienestar laboral.

Al establecer procedimientos claros, se minimizan los errores y se optimiza el uso de recursos, lo que se traduce en un servicio más ágil y efectivo para la ciudadanía. Además, la capacitación constante fomenta el desarrollo profesional de los servidores públicos, incrementando su motivación y compromiso.

Este enfoque no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también crea un entorno laboral más positivo, donde los empleados se sienten valorados y capacitados para enfrentar los desafíos de su trabajo. En conjunto, estas estrategias promoverán una gestión más efectiva y un impacto positivo en la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

RECOMENDACIONES

La creación de un manual de procedimientos claro y accesible es fundamental para establecer de manera efectiva los procesos operativos en la Dirección de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio. Este documento no solo facilitará la estandarización de las actividades, sino que también contribuirá a la reducción de errores y a la optimización de los recursos disponibles. Al garantizar que todos los empleados se adhieran a los mismos estándares, se logrará una mejora significativa en la eficiencia y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Además, la implementación de este manual servirá como una base sólida para el desarrollo de un programa de capacitación continua, fortaleciendo así las competencias del personal y fomentando un ambiente laboral más satisfactorio.

La implementación de capacitación continua establecer un programa de capacitación regular permitirá a los servidores públicos actualizar sus conocimientos y habilidades. Esto no solo elevará la calidad del servicio, sino que también fomentará la motivación y el compromiso de los empleados, creando un ambiente laboral más positivo.

Fomento de un ambiente de retroalimentación crear canales para recibir retroalimentación de empleados y ciudadanos permitirá identificar áreas de mejora y ajustar procesos según las necesidades reales. Esto fortalecerá la relación entre el gobierno y la comunidad, mejorando la satisfacción general y promoviendo un desarrollo sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACAID. (23 de Octubre de 2023). *Principios de organización*. Obtenido de Acaid Business School: <https://www.aicad.es/principios-de-organizacion>
- Asana. (17 de Febrero de 2024). *Qué es un organigrama y cómo hacerlo con plantillas gratis*. Obtenido de Asana group: <https://asana.com/es/resources/organizational-chart>
- CALIBRE. (2024). *La importancia de los manuales de políticas y procedimientos*. Obtenido de Calibre CPA Group: <https://calibrecpa.com/accounting-audit/importance-policy-procedure-manuals/>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2024). *Administración de las operaciones*. Obtenido de Universidad Nacional del Mar de la Plata: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://nulan.mdp.edu.ar/id/ep rint/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf
- De Miguel, J. (2024). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacerlo*. Obtenido de Doofinder: <https://www.doofinder.com/es/blog/manual-de-procedimientos>
- Derumen. (2024). *La investigación cuantitativa: Una herramienta indispensable para tu organización*. Obtenido de <https://berumen.com.mx>: <https://berumen.com.mx/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Días, S. L. (Enero de 2011). *La observación*. Obtenido de Facultad de Psicología: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.psicologia.unam>

mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Drucker. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.

Editorial Etecé. (24 de Agosto de 2024). *Empresa*. Obtenido de Concepto:

<https://concepto.de/empresa/>

Esan. (12 de Noviembre de 2019). *Conexión Esan*. Obtenido de El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad#:~:text=El%20diagrama%20de%20flujo%20se%20utiliza%20como%20una%20herramienta%20para,mejora%20la%20comprension%20de%20un%20proceso.>

Fayol. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod et Pinat.

GAD Lago Agrio. (2024). *Generalidades*. Obtenido de <https://www.lagoagrio.gob.ec>:

<https://www.lagoagrio.gob.ec/mision-y-vision/>

Google maps. (2024). *Ubicación del GAD Lago Agrio*. Obtenido de

<https://www.google.com/maps/@0.0876608,->

Guaman Torres, F. T. (15 de Octubre de 2022). Calidad de atención del servicio público en el GAD LAgo Agrio. (Mónica, Entrevistador)

Herrera, L. (02 de Mayo de 2022). *Qué es un organigrama y cuál es su importancia*.

Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-organigrama/#:~:text=Un%20organigrama%20es%20una%20herramienta,modo%20grafico%20claro%20y%20rapido.>

- IONOS. (12 de Septiembre de 2023). *Cómo se elabora una estructura de desglose de trabajo*. Obtenido de IONOS Cloud S.L.U.: *Cómo se elabora una estructura de desglose de trabajo*
- Jaime, H. (2024). *Estructura organizacional: qué, para qué y cómo crearla*. Obtenido de PANDAPÉ: <https://www.pandape.com/blog/estructura-organizacional/>
- Koontz, & O'Donnell. (1976). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions*. McGraw-Hill.
- Lucidchart. (2024). *Estructura de Desglose de Trabajo*. Obtenido de Lucid Software Inc: <https://www.lucidchart.com/pages/es/estructura-de-desglose-de-trabajo>
- Mugura, A. (06 de Febrero de 2024). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/>
- Narvaez, M. (2024). *Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>
- Obando, R. (14 de Abril de 2024). *administrativo y cómo implementarlo*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>
- OIT. (2024). *¿Qué son y cómo se construyen los indicadores en la evaluación de impacto?* Obtenido de Organización Internacinoal del Trabajo: <https://test-guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Ortega, C. (2024). *¿Cómo realizar un muestreo probabilístico?* Obtenido de QuestinPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-probabilistico/>

Pursell, S. (24 de Marzo de 2024). *Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos*. Obtenido de HubSpot:

<https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>

Raeburn, A. (01 de julio de 2024). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

Rodrigues, N. (29 de Octubre de 2024). *Diagrama de flujo de proceso: cómo hacerlo y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>

Rodrigues, N. (29 de Octubre de 2024). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)*. Obtenido de HubSpot:

<https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos->

[empresa#:~:text=Cu%C3%A1l%20es%20la%20importancia%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos,-](https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa#:~:text=Cu%C3%A1l%20es%20la%20importancia%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos,-)

[Contar%20con%20un&text=El%20objetivo%20principal%20de%20estos,actividad%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B](https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa#:~:text=Cu%C3%A1l%20es%20la%20importancia%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos,-Contar%20con%20un&text=El%20objetivo%20principal%20de%20estos,actividad%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B)

Rodrigues, N. (2024). *Qué es un organigrama, para qué sirve y cómo hacerlo paso a paso*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-organigrama>

SalusPlay. (2024). *La Muestra y la Población de estudio*. Obtenido de

<https://www.salusplay.com/>: <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes->

[metodologia-de-la-investigacion/tema-5-la-muestra-y-la-poblacion-de-estudio](https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-5-la-muestra-y-la-poblacion-de-estudio)

Santander Universidades. (10 de Diciembre de 2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. Obtenido de Open

Academy: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y->

cuantitativa.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20im
plica%20recopilar,resultados%20se%20expresan%20en%20palabras.

Silvia De Lama, T., & De La Cueva, M. (09 de Febrero de 2024). *Clasificación de las
empresas: definición y cuántos tipos hay*. Obtenido de Billin:

<https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>

Torres, G. (22 de Enero de 2018). *Tipos de Procesos principales para toda Empresa
u Organización*. Obtenido de Global Solution: [https://bsc-global.org/tipos-
procesos-toda-organizacion/](https://bsc-global.org/tipos-procesos-toda-organizacion/)

Universidad de Cantabria. (05 de Julio de 2016). *Manual de gestión por procesos*.

Obtenido de Gerencia de la UNiversidad de Cantabria: chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/[https://web.unican.es/consejo-
direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-
procesos-UC-%20v10.pdf](https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf)

Universidad de Veracruzana. (2004). *Guía técnicas para la elaboración de manuales
de procedimientos*. Obtenido de Secretaría de Relaciones Exteriores: chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/[https://www.uv.mx/personal/f
castaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato . (2020). *Simbolos de diagrama de
flujo*. Obtenido de Studocu: [https://www.studocu.com/es-
mx/document/universidad-del-norte-mexico/redes-computacionales/simbolos-
de-diagrama-de-flujo/66229773](https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-del-norte-mexico/redes-computacionales/simbolos-de-diagrama-de-flujo/66229773)

Velilla, B. (14 de arzo de 2024). *Organigrama de una empresa: valor estratégico,*

tipos y cómo hacerlo. Obtenido de Endalia:

<https://www.endalia.com/news/organigrama-empresa/>

ANEXOS

Figura 15

Encuesta aplicada al estudio investigativo



1. Considera usted que debería existir un manual de procedimientos
 Si
 No

2. ¿Qué procesos se deben seguir para realizar un evaluó catastral?
 Si
 No

3. ¿Qué procesos se deben seguir para realizar un trámite de bien mostrenco?
 Si
 No

4. ¿Qué pasos se debe seguir para actualizar un catastro, ya sea por cambios en la propiedad o Nuevas construcciones?
 Si
 No

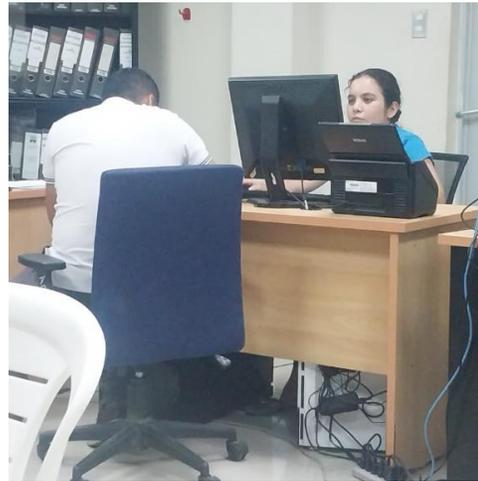
5. cuales es el procedimiento que se debe seguir para realizar una georreferenciación
 Si
 No

6. señale que capacitaciones y actualizaciones se requieren para el personal involucrado en el Servicio.
 Si
 No

7. Como realizar una certificación para la empresa eléctrica.
 Si
 No

Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Figura 16
Aplicación del manual de procesos



Nota: Realizada por: Monica Cedillo Cadena

Figura 17
Resultados antiplagio

