

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADO:**

**“ANÁLISIS ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL,  
2015”**

**PRESENTADO POR:**

**AGUILAR BERNAL, SANDRA BEATRIZ  
AMAYA ZELAYA, WILBER BLADIMIR  
MEJÍA FUNES, NELSON VLADIMIR**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, FEBRERO 2016**

**SAN MIGUEL**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

LIC. JOSÉ LUIS ARGUETA ANTILLÓN.

**RECTOR INTERINO.**

(PENDIENTE DE ELECCIÓN)

**VICE-RECTOR ACADÉMICO.**

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

**SECRETARIA GENERAL INTERINA**

LICDA. NORA BEATRIZ MELÉNDEZ

**FISCAL GENERAL INTERINO**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

ING. JOAQUÍN ORLANDO MACHUCA

**DECANO**

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ

**VICE-DECANO**

LIC. JORGE ALBERTO ORTÉZ HERNÁNDEZ

**SECRETARIO**

LIC. OSCAR RENE BARRERA GARCÍA

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

LIC. CARLOS TREJO URQUILLA

**ASESOR METODOLÓGICO**

LICDA. LISSETH NOHEMY SALEH BLANCO

**ASESOR DIRECTOR**

LIC ARNOLDO ORLANDO SORTO

**COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADO**

**FEBRERO 2016**

**SAN MIGUEL**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

## AGRADECIMIENTOS

En esta etapa tan importante de mi formación académica quiero agradecer primeramente a **Dios Todopoderoso**, por regalarme el don de la vida, por brindarme la sabiduría, entendimiento e inteligencia necesaria a lo largo de mi formación como profesional, y concederle a mi alma la fuerza que necesitaba para culminar mis estudios universitarios.

A mis padres **Alfredo Antonio Aguilar Guevara** y **Jesús Sandra Bernal de Aguilar**, porque desde antes de nacer ustedes ya me amaban, por todos esos sacrificios y esfuerzos que hacen a diario para verme formada como profesional, por ser día a día mi ejemplo a seguir para ser una mujer de bien, por brindarme sus consejos y apoyo incondicional, sin ustedes no hubiera podido llegar hasta aquí así que este logro es mas de ustedes que mío. Los amo inmenso.

A mi hermana, mi mejor amiga, mi dolor de cabeza, mi todo **Mónica Alejandra Aguilar Bernal**, quien es parte de manera importante en mi vida, por regalarme a diario su amor y apoyo incondicional como solo ella lo sabe dar, por siempre estar ahí para escuchar y darme ánimos cuando me faltan las fuerzas. Te amo.

A mi abuelo y amigo **Fredy Aguilar**, por compartir conmigo a diario todos tus consejos y sabiduría, por tu constante apoyo y que sin importar que tanto pesaran los años tu espíritu de joven no te impidió en ningún momento poder llevarme de tu mano a lo largo de mi formación profesional; a **Sara Hernández**, por ser como una segunda madre para mí, que con sus cuidados y amor incondicional siempre me ha animado a seguir adelante.

A mis hermanas amigas **Verónica Valencia** y **Tiffany Romero** por siempre estar en las buenas y en las malas a mi lado, por ser las de siempre, porque a pesar de los años y los distintos caminos que hemos tomado siempre han estado ahí para brindarme

su apoyo incondicionalmente y darme los ánimos para siempre seguir adelante sin importar nada.

A mis amigos y compañeros de tesis **Nelson Funes** y **Bladimir Amaya**, porque a pesar de las dificultades siempre encontrábamos la manera de seguir adelante, por todos los malos y buenos momentos compartidos, por convertirse en otra parte de mi familia, por la paciencia que me tuvieron, por esa entrega, confianza y sacrificio para alcanzar juntos esta meta.

A mi asesora de tesis **Licenciada Lisseth Nohemy Saleh Blanco**, quien con mucho cariño, paciencia y dedicación compartió sus conocimientos durante la realización de este trabajo de grado y en la vida misma, quien además de formar profesionales ayuda a formar excelentes personas.

A mi demás familia, amigos, docentes y personas que de alguna manera me ayudaron a alcanzar este logro.

**Sandra Beatriz Aguilar Bernal**

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a **Dios todopoderoso** por darme la fortaleza y la capacidad necesaria para finalizar mis estudios superiores, de igual manera agradezco a mi señor de Esquipulas y a mi virgen morena de Guadalupe por bendiciones recibidas en el trayecto de mi carrera.

Le doy las gracias a mi mamá **María Sebastiana Zelaya Machuca** por su ayuda y apoyo que me ha brindado a lo largo de mi vida, también a mi abuela **María Luisa** por acogerme en tiempos que lo he necesitado, y a mi demás familia que directa o indirectamente me ha ayudado.

Agradezco también a mi tío **Juan Rodolfo Zelaya** y a mi madrina **Sara de la Paz Zelaya** por su ayuda económica en la mayor parte de mi carrera, ya que con su ayuda logré costear mis estudios y poder finalizarlos. Así como también a amigos, compañeros y demás personas que me han ayudado en mi vida personal y académica.

También agradezco a mi grupo de tesis: **Sandra Beatriz Aguilar Bernal** y a **Nelson Vladimir Mejía Funes**, que a pesar de las dificultades, entre risas y enojos supimos salir adelante. Y a la familia de Beatriz por acogernos con cariño y permitirnos hacer la tesis en su hogar.

Agradezco también a todos los docentes e instituciones que han contribuido en mi formación académica y me han permitido ir subiendo peldaños hasta alcanzar la culminación de mis estudios superiores.

También agradezco de forma muy especial a mi asesora de tesis **Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco**, por su orientación y enseñanza que nos brindó a lo largo del proceso de tesis.

**Wilber Bladimir Amaya Zelaya**

## AGRADECIMIENTOS

A **MI MADRE, MARTHA ALICIA FUNES**; por todo su amor, esfuerzo y sacrificio, por todo lo que me ha enseñado y por su apoyo incondicional durante toda mi trayectoria académica y especialmente en este proceso de trabajo de grado, **A MI PADRE, MARIO NELSON MEJIA**; quien con arduo sacrificio me apoyo durante mi carrera. Muchas gracias.

**A MI AMIGA Y COMPAÑERA DE TESIS, SANDRA AGUILAR**; con quien juntos, a pesar de las adversidades, siempre enfrentamos enormes retos y disfrutamos grandes victorias, donde siempre estuvimos presentes para apoyarnos durante grandes dificultades; **A MI AMIGO Y COMPAÑERO DE TESIS, WILBER AMAYA**; con quien durante mucho convivimos grandes momentos y logros, su ayuda y apoyo fue un pilar para alcanzar grandes retos. Gracias compas.

**A DOÑA SANDRA BERNAL Y SU ESPOSO**, quienes nos otorgaron su amabilidad y hospitalidad para que esto fuera posible. Muchas gracias.

**A MI FAMILIA**, que estuvieron siempre pendientes de mis progresos y me apoyaron de manera incondicional durante toda mi carrera. Gracias

**A MIS AMIGOS**, quienes me apoyaron con sus consejos, su ayuda, su hospitalidad y sus siempre alientos de ánimos. Especialmente a **Fidias Jiménez, Jennifer Rubio, Alejandro Granados, Diego Mitjavila, Cristian Araujo, Jonathan Funes y Guillermo Palacios**. Gracias amigos.

**A MI ASESORA DE TESIS LICDA. LISSETH SALEH**, por sus consejos, por compartir sus conocimientos y sabiduría, sus buenos deseos, su paciencia y estímulos constantes. Muchísimas gracias 'Lik'.



A todas aquellas personas que de una forma u otra hicieron posible alcanzar este logro. Gracias totales.

**Nelson Vladimir Mejía Funes**

# ÍNDICE

| CONTENIDO   | PÁG. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN.....   | i    |
| CAPITULO I.....   | 1    |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                   | 1    |
| 1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                                   | 2    |
| 1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA. ....                                    | 4    |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN.....  | 4    |
| 1.4 DELIMITACIONES.....   | 6    |
| 1.4.1 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....                                  | 6    |
| 1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....                                    | 7    |
| 1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....                             | 7    |
| 1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 7    |
| 1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                                    | 7    |
| 1.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS.....                                       | 8    |
| CAPITULO II.....  | 10   |
| MARCO DE REFERENCIA.....  | 10   |
| 2.1 MARCO HISTÓRICO. ....   | 11   |
| 2.1.1 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL MUNDIAL.....                | 11   |
| 2.1.2 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL LATINOAMERICANO. ....       | 12   |
| 2.1.3 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL CENTROAMERICANO. ....       | 13   |
| 2.1.4 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL NACIONAL.....               | 13   |
| 2.1.5 ANTECEDENTES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.....      | 15   |
| 2.1.6 ANTECEDENTES DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....            | 15   |
| 2.1.7 SITUACIÓN ACTUAL DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR. ....       | 18   |
| 2.2 MARCO NORMATIVO O LEGAL.....                                    | 20   |
| 2.2.1 NATURALEZA JURÍDICA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....     | 20   |
| 2.2.1.1 COMPETENCIAS QUE ENCOMIENDA EL ESTADO A LOS MUNICIPIOS..... | 21   |
| 2.2.1.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE EL SALVADOR.....                 | 21   |
| 2.2.1.1.2 CÓDIGO MUNICIPAL.....                                     | 22   |
| 2.2.1.1.3 CÓDIGO DE TRABAJO.....                                    | 25   |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 2.2.1.1.4 | LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL.....   | 28 |
| 2.2.1.1.5 | LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....  | 29 |
| 2.2.1.2   | COMPETENCIAS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....                                       | 32 |
| 2.2.1.2.1 | LEY TRANSITORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y DE LOS REGIMENES PATRIMONIALES DEL MATRIMONIO..... | 32 |
| 2.2.1.2.2 | LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES.....                                     | 34 |
| 2.2.1.2.3 | CÓDIGO DE FAMILIA.....  | 35 |
| 2.2.1.2.4 | LEY DE REPOSICIÓN DE LIBROS Y PARTIDAS DEL REGISTRO CIVIL.....  | 37 |
| 2.2.1.2.5 | LEY DEL NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL.....   | 37 |
| 2.3       | MARCO TEÓRICO.....  | 39 |
| 2.3.1     | ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.....  | 39 |
| 2.3.1.1   | PLANEACIÓN.....   | 39 |
| 2.3.1.2   | ORGANIZACIÓN.....   | 40 |
| 2.3.1.3   | DIRECCIÓN.....  | 40 |
| 2.3.1.4   | CONTROL.....  | 40 |
| 2.3.2     | ANÁLISIS FODA.....  | 41 |
| 2.3.3     | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....  | 42 |
| 2.3.3.1   | PRE-ESTRUCTURAS BUROCRÁTICAS.....   | 42 |
| 2.3.3.2   | LAS ESTRUCTURAS BUROCRÁTICAS.....   | 43 |
| 2.3.3.3   | POST-BUROCRÁTICAS.....  | 43 |
| 2.3.4     | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....  | 44 |
| 2.3.4.1   | PORQUE SE DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO.....  | 44 |
| 2.3.4.2   | QUIEN DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO.....  | 44 |
| 2.3.4.3   | ALTERNATIVAS DE PROCESO DE EVALUACIÓN.....  | 45 |
| 2.3.5     | CAPACIDAD DE RESPUESTA.....   | 46 |
| 2.3.6     | ATENCIÓN AL USUARIO.....  | 47 |
| 2.3.7     | ANÁLISIS INTERNO.....   | 47 |
| 2.3.7.1   | ANÁLISIS VRIO.....  | 47 |
| 2.3.8     | ANÁLISIS EXTERNO.....   | 48 |
| 2.3.8.1   | ANÁLISIS PEST.....  | 48 |
| 2.3.9     | FACTORES PROBLEMÁTICOS INTERNOS Y EXTERNOS.....   | 48 |
| 2.3.9.1   | OBSTÁCULOS INTERNOS.....  | 49 |
| 2.3.9.2   | OBSTÁCULOS EXTERNOS.....  | 49 |

|                                      |   |    |
|--------------------------------------|---|----|
| 2.3.10                               | NORMA ISO 9000, VERSIÓN 2000. ....                    | 50 |
| 2.3.11                               | MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO..... | 51 |
| 2.3.11.1                             | MÉTODO DE ESCALAS GRÁFICAS.....                       | 51 |
| 2.3.11.2                             | MÉTODO DE SELECCIÓN FORZADA. ....                     | 52 |
| 2.3.11.3                             | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO. ....                | 52 |
| 2.3.11.4                             | MÉTODO DE INCIDENTES CRÍTICOS.....                    | 53 |
| 2.3.11.5                             | MÉTODO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN O CHECK-LISTS. ....  | 53 |
| 2.3.11.6                             | MÉTODO DE EVALUACIÓN DE 360°.....                     | 53 |
| 2.3.12                               | MÉTODOS MODERNOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....      | 55 |
| 2.3.12.1                             | EVALUACIÓN PARTICIPATIVA POR OBJETIVOS (EPPO).....    | 55 |
| 2.3.13                               | TEORÍAS DE MOTIVACIÓN. ....                           | 56 |
| 2.3.13.1                             | TEORÍA DE JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES. ....          | 56 |
| 2.3.13.2                             | TEORÍAS X Y Y. ....                                   | 56 |
| 2.3.14                               | CALIDAD.....  | 57 |
| 2.3.15                               | CALIDAD EN LOS SERVICIOS. ....                        | 57 |
| 2.3.16                               | MANUALES ADMINISTRATIVOS.....                         | 58 |
| 2.3.16.1                             | OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....        | 58 |
| 2.3.16.2                             | IMPORTANCIA DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS. ....     | 59 |
| 2.3.16.3                             | MANUAL DE BIENVENIDA.....                             | 59 |
| 2.3.16.4                             | MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....                 | 60 |
| 2.3.17                               | PLAN DE CAPACITACIONES.....                           | 61 |
| 2.3.18                               | ENTRENAMIENTO.....                                    | 61 |
| 2.3.19                               | CAPACITACIÓN Y DESARROLLO. ....                       | 62 |
| CAPITULO III.....                    |   | 63 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... |   | 63 |
| 3.1                                  | TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....                           | 64 |
| 3.2                                  | POBLACIÓN.....  | 64 |
| 3.2.1                                | POBLACIÓN DE JEFE Y SUB-JEFE.....                     | 66 |
| 3.2.2                                | POBLACIÓN DEL PERSONAL.....                           | 66 |
| 3.3                                  | MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA. ....                 | 66 |
| 3.3.1                                | MUESTRA PARA LA POBLACIÓN DE USUARIOS. ....           | 67 |
| 3.4                                  | TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....                | 70 |
| 3.4.1                                | OBSERVACIÓN. ....                                     | 70 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 3.4.2   | ENCUESTA.....  | 70  |
| 3.4.3   | ENTREVISTA PERSONAL.....   | 70  |
| 3.5   | INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....   | 71  |
| 3.5.1   | GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA.....  | 71  |
| 3.5.2   | CUESTIONARIO.....  | 71  |
| 3.5.3   | ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....   | 72  |
| 3.6   | PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....                                | 72  |
| 3.7   | PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....                                      | 72  |
| 3.7.1   | CUESTIONARIO.....  | 72  |
| 3.7.2   | ENTREVISTA.....  | 73  |
| 3.8   | PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR DATOS.....   | 74  |
| 3.9   | PROCEDIMIENTO DE COMO PROCESAR DATOS.....  | 74  |
| CAPITULO IV .....   |  | 76  |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....   |  | 76  |
| 4.1   | TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS .....                                     | 77  |
| 4.2   | TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL .....                                    | 107 |
| 4.3   | ANÁLISIS DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE Y SUB-JEFE.....                               | 157 |
| 4.3.1   | TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTA A SUBJEFE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD. 158 |     |
| 4.3.2   | TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTA A SUBJEFE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD. 166 |     |
| 4.4   | ANÁLISIS DE RESULTADOS POR OBJETIVOS.....  | 174 |
| 4.5   | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 177 |
| CAPITULO V .....  |  | 180 |
| PROPUESTA DE UN ANÁLISIS ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL, 2015..... |  | 180 |
| 5.1   | RESUMEN EJECUTIVO.....   | 181 |
| 5.2   | INTRODUCCIÓN.....  | 183 |
| 5.3   | OBJETIVOS.....   | 184 |
| 5.3.1   | OBJETIVO GENERAL.....  | 184 |
| 5.3.2   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 184 |
| 5.4   | DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO.....  | 185 |
| 5.4.1   | ANÁLISIS FODA.....   | 185 |

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| 5.4.2     | MATRIZ FODA CLAVE.....   | 189 |
| 5.4.3     | MATRIZ FODA RELACIONAL DE ESTRATEGIAS.....   | 190 |
| 5.4.4     | ANÁLISIS PEST.....   | 191 |
| 5.4.5     | ANÁLISIS VRIO.....   | 194 |
| 5.5       | MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....  | 195 |
| 5.5.1     | MÉTODOS DE EVALUACIÓN.....   | 195 |
| 5.5.1.1   | LISTA DE VERIFICACIÓN O CHECK-LISTS.....   | 195 |
| 5.5.1.2   | MÉTODO DE 360 GRADOS.....  | 200 |
| 5.5.1.2.1 | FASES DE LA EVALUACIÓN DE 360 GRADOS.....  | 200 |
| 5.5.1.3   | ESTRATEGIAS DE PRO EVALUACIÓN.....   | 202 |
| 5.6       | PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS.....                                   | 203 |
| 5.6.1     | JUSTIFICACIÓN.....   | 203 |
| 5.6.2     | OBJETIVOS.....   | 203 |
| 5.6.3     | SISTEMA DE ESTRATEGIAS.....  | 204 |
| 5.6.3.1   | MANUALES ADMINISTRATIVOS.....  | 204 |
| 5.6.3.1.1 | MANUAL DE BIENVENIDA.....  | 205 |
| 5.6.3.1.2 | MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....   | 231 |
| 5.6.3.2   | PROPUESTA DE UN FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS.....  | 259 |
| 5.6.3.3   | CREACIÓN DE UN BROCHURE INSTRUCTIVO PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....                            | 265 |
| 5.6.3.4   | DISEÑO DE PLAN DE DESARROLLO DE CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORIAS PARA USUARIOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR..... | 267 |
| 5.6.3.4.1 | FUNCIONES O ACTIVIDADES QUE SE EJECUTARAN EN CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.....  | 267 |
| 5.6.3.4.2 | RECURSO HUMANO DENTRO DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.....   | 268 |
| 5.6.3.4.3 | EQUIPO Y RECURSOS MATERIALES A UTILIZAR DENTRO DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.....  | 269 |
| 5.6.3.4.4 | ESPACIO FÍSICO DONDE ESTARA UBICADA LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.....  | 269 |
| 5.6.3.4.5 | DIMENSIONES FÍSICAS DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.....   | 270 |
| 5.6.3.4.6 | PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....  | 277 |
| 5.7       | PLAN DE CAPACITACIONES PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS.....   | 278 |
| 5.7.1     | JUSTIFICACIÓN.....   | 278 |
| 5.7.2     | OBJETIVOS.....   | 279 |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 5.7.3   | TEMAS A CAPACITAR.....   | 280 |
| 5.7.3.1 | CAPACITACIÓN EN EL ÁREA CONDUCTUAL.....  | 281 |
| 5.7.3.2 | CAPACITACIÓN EN EL ÁREA LABORAL.....   | 284 |
| 5.7.3.3 | CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIOS AL USUARIO.....   | 287 |
| 5.7.4   | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....  | 290 |
| 5.7.4.1 | FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN.....  | 291 |
| 5.7.4.2 | FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES.....   | 292 |
| 5.7.4.3 | HOJA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL A LAS CAPACITACIONES.....  | 294 |
| 5.7.5   | PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES.....  | 295 |
| 5.8     | SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO.....   | 297 |
| 5.8.1   | VENTANILLA EXCLUSIVA PARA ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.....  | 297 |
| 5.8.2   | UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....  | 297 |
| 5.8.3   | CONTROL SOBRE PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....  | 297 |
| 5.8.4   | MEJORAMIENTO DEL LUGAR DE ESPERA DEL USUARIO.....  | 298 |
| 5.9     | PRESUPUESTO GENERAL.....   | 299 |
| 5.10    | CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL..... | 300 |
|         | BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....   | 301 |
|         | ANEXOS.....  | 305 |
|         | ANEXO 1: INSTRUMENTOS.....   | 306 |
|         | ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....  | 329 |
|         | ANEXO 3: CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA PARA EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL 2007 DYGESTIC.....  | 334 |
|         | ANEXO 4: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.....   | 337 |

## INTRODUCCIÓN.

La presente investigación tiene como principal objetivo otorgar una propuesta de un análisis administrativo que permita mejorar la calidad de los servicios públicos que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, la calidad es un pilar importante en cualquier institución que los preste, esto debido a que es una metodología que las organizaciones privadas, públicas y sociales deben implementar para garantizar la plena satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos, el uso de factores tecnológicos e informáticos, así como técnicas de motivación, relaciones laborales y trabajo en equipo que permitan lograr niveles de calidad bastante satisfactorios; el uso de estrategias que ayuden para fomentar una estabilidad y eficiencia en los servicios públicos ofrecidos, así también planes de entrenamiento y capacitaciones que son indispensables en el desarrollo profesional del personal; son tácticas operativas e importantes para lograr alcanzar la excelencia esperada; por tal razón, dicha investigación fue motivada dado una serie de problemáticas que se presentan en la institución y específicamente en la unidad en estudio, donde, por tradición se ha considerado que los servicios ofrecidos por una institución pública carecen de calidad, que no cumplen con las expectativas o simplemente no son satisfactorios, esta eterna idea es producto de la burocracia de los procesos que se definen en un marco legal, sin embargo, la superioridad de los servicios otorgados debe de ser inherente a cualquier proceso que se realice, las disposiciones jurídicas dictadas para la regulación de las instituciones públicas no siempre son un obstáculo para la aplicación de técnicas, métodos y estrategias que ayuden a mejorar la calidad por tanto es necesario tener en cuenta las libertades y limitaciones que las leyes otorguen.

Durante el proceso de investigación, se conoció el origen y evolución de cómo se han ido desarrollando las municipalidades a lo largo de la historia, así también la naturaleza jurídica de estas y su fundamentación en base a la ley; así también se pudieron observar, conocer y determinar diferentes dificultades que obstaculizan lograr alcanzar un nivel aceptable de calidad, lograr satisfacer expectativas y necesidades de los usuarios de la manera más eficiente y eficaz, asimismo, factores que no permiten



mejorar el nivel de vida de los empleados así también como su desarrollo profesional y personal; es importante destacar que durante los procedimientos investigativos se propusieron supuestos fundamentales que sirvieron de referencia para lograr establecer si un análisis administrativo permitirá ayudar a mejorar la calidad de los servicios públicos, donde se presumió que la elaboración de un diagnóstico administrativo permitirá determinar los principales problemas que dificultan el desarrollo de estos, asimismo, que la elaboración de métodos de evaluación de desempeño del personal permitan determinar si los empleados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios, que un plan de estrategias pueda mejorar el desempeño laboral y la calidad de vida de los miembros de la unidad y la elaboración de un plan de capacitaciones permitirá fortalecer las capacidades de los empleados.

Se fomentó la participación de todos los actores que destacan en los procesos de otorgación de los servicios públicos, principalmente usuarios externos, empleados, jefe y sub-jefe de la unidad, donde la información recopilada a través de instrumentos especializados nos permitió conocer los problemas más importantes y vitalizó las ideas para diseñar propuestas que ayuden a satisfacer las necesidades que estos poseen.

La investigación pretende demostrar a través de una propuesta de carácter administrativo que se puede lograr mejorar la calidad de los servicios públicos con estrategias y tácticas fundamentadas en teorías administrativas, las cuales garantizan cumplir con estándares; se ha sido minucioso y cuidadoso con las propuestas elaboradas a través de los resultados obtenidos con los instrumentos, dicha propuesta se ha diseñado con un alto grado de innovación poniendo atención en las necesidades de todos los actores que necesitan y merecen recibir y otorgar servicios de calidad, así también se ha considerado tener la delicadeza de no generar conflicto con las disposiciones legales que se establecen en la normativa jurídica que regula la Unidad del Registro del Estado Familiar así como sus miembros y los servicios que se ofrecen dentro de esta.

**CAPITULO I**

**PLANTEAMIENTO DEL**

**PROBLEMA DE**

**INVESTIGACIÓN**

## 1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

En el mundo contemporáneo es casi nula la dificultad para que las empresas u organizaciones públicas adopten tecnologías que estén a la vanguardia de las expectativas para generar los servicios más eficientes e implementar sistemas informáticos para su funcionamiento ya que para todas las diferentes formas de instituciones es por igual, por tal razón para diferenciarse hoy en día, es necesaria la constante lucha por mantener la mejor calidad en los servicios que se ofrecen, el servicio es un intangible que funciona como una de las palancas más competitivas en la actualidad, donde este es un factor determinante para marcar una diferencia, trabajar en aras de la calidad en el servicio es algo fundamental y constante si se quiere llegar a niveles de excelencia, donde se logre envolver y captar al usuario llenando sus expectativas y satisfaciendo sus necesidades.

La calidad en el servicio es un factor muy importante en la base de cualquier entidad ya que tiene un nexo muy fuerte con los usuarios o clientes, y sin éstos, no tendría sentido producir o brindar un servicio, pues no habría a quien ofrecerlos, “el servicio al cliente es la esencia en los casos de empresa de servicios”<sup>1</sup>, entonces a sabiendas que el usuario juega un papel tan delicado en relación a la entidad, lo menos que se puede hacer es buscar las formas o las estrategias para que éste esté conforme y se dé por bien servido a la hora de recibir los servicios.

La calidad en el servicio es una metodología que engloba ciertas dimensiones a tomar en cuenta ya que son de suma importancia para el fortalecimiento de trato al usuario dentro de ellas la comunicación, la cortesía, la credibilidad, la confiabilidad y algo especialmente importante el tiempo respuesta<sup>2</sup> ya que generalmente al usuario le agrada verse por servido en un lapso de tiempo reducido.

---

<sup>1</sup><http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>.; (15/02/2015).

<sup>2</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio); (15/02/2015).

Es importante también mencionar que el servicio es multidimensional, ya que el cliente observa múltiples dimensiones del servicio las cuales son la calidad, el ambiente y el tiempo respuesta, y al contratar algún servicio no olvida los detalles ajenos de manera directa al servicio pero que están inherentes a él, esto implica el análisis de muchas características como la limpieza del local y su estado, el trabajo bien hecho por parte de la entidad, la actitud, amabilidad y gentileza con que el personal trata al usuario, capacidad de solucionar problemas, y otras que son indispensables.

Las entidades públicas que brindan servicios no están exentas de la calidad, ellas brindan un servicio público a la población, dentro de estas entidades se encuentran instituciones de hecho público, ministerios, instituciones autónomas y semiautónomas; de estas últimas podemos mencionar las alcaldías; las cuales en su estructura orgánica cuentan con diferentes departamentos o unidades que propósitos específicos, entre las Unidades de mayor actividad y que simbolizan en una alcaldía municipal se tienen las Unidades del Registro del Estado Familiar la cual según la LEY TRANSITORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y DE LOS RÉGIMENES PATRIMONIALES DEL MATRIMONIO debe establecer un régimen para registrar, conservar y facilitar la localización y consulta de la información sobre hechos y actos jurídicos constitutivos. Esta Unidad es la encargada de brindar y registrar los siguientes hechos o actos jurídicos según el artículo 24 de la misma ley: En el Registro del Estado Familiar se inscribirá: Los nacimientos; Los matrimonios; Las uniones no matrimoniales; Los divorcios; Las defunciones; y, Los demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determine la ley.

Como se observa, la calidad en el servicio es un factor sumamente importante en el éxito de una organización, por tal motivo los dirigentes de las entidades deben formular estrategias e ingeniar caminos para brindar servicios de calidad sabiendo que para ello se debe contar con el personal idóneo y capaz de poder realizar dicha tarea. Y así, poder diferenciarse de las demás obteniendo prestigio por las actividades realizadas.

Considerando como hechos imprescindibles que los servicios que brindan las instituciones solo perduraran en la órbita de los mercados a través de la constante lucha de lograr el buen servicio, alcanzar siempre la calidad de estos; es importante que las instituciones públicas o privadas, con o sin fines de lucro, realicen diagnósticos a sus estructuras organizativas, administrativas, operativas, etc. Para poder administrar correctamente todas las incidencias positivas y reevaluar y solucionar las incidencias negativas que se presenten.

El hecho de diseñar planes que conlleven a análisis exhaustivos de la operatividad y rendimiento de los servicios que se ofrecen, a través de un seguimiento integral de las instituciones y los usuarios, permitiría conocer la plenitud de la calidad de los servicios que estos ofrecen, teniendo como principal parámetro la comodidad de los usuarios, el cumplimiento de sus expectativas y principalmente la satisfacción con los servicios recibidos.

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.**

¿Un análisis administrativo ayudará a mejorar la calidad en los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN.**

Los responsables de llevar el Registro del Estado Familiar serán las municipalidades del país y dichas oficinas estarán a cargo de un Registrador del Estado Familiar, quien deberá ser abogado y asumirá el cargo de Jefe del personal que conforme las oficinas de la Unidad del Registro del Estado Familiar<sup>3</sup>, ésta unidad será la encargada de la función registral, en los procedimientos de los registros del estado familiar de las personas naturales así como sobre los regímenes patrimoniales del matrimonio y sobre

---

<sup>3</sup>Hernández, M., et Al. **Manual del Registrador del Estado Familiar**. Primera edición 2010. Graficolor, S.A. de C.V. Pág. 12.

los demás hechos o actos jurídicos que legalmente se determinen.<sup>4</sup> Por lo tanto, esta dependencia municipal es la encargada de llevar los registros e inscripciones de los nacimientos, los matrimonios, las uniones no matrimoniales, los divorcios, las defunciones y los demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determinen las regulaciones estatales.<sup>5</sup>

Actualmente la Alcaldía Municipal de San Miguel, es la encargada de llevar a través de la Unidad del Estado del Registro Familiar que depende de la sub-gerencia de servicios ciudadanos; el dominio geográfico que abarca la función registral o de inscripción para el caso de los nacimientos en el Registro del Estado Familiar será en el municipio donde ocurrió el nacimiento, igual en los casos de matrimonios y demás procedimientos registrales; debido al volumen poblacional de la ciudad de San Miguel y las diferentes diligencias que requieren de documentación e información de carácter registral la solicitud de la información jurídica (partidas de nacimiento, actas matrimoniales, actas de defunción, etc.) es alta por parte de las personas naturales o terceros (legalmente autorizados) que la requieren, por tal motivo el flujo de actividades por parte del personal que se encuentra en la Unidad del Registro del Estado Familiar es bastante grande, por tanto, es importante monitorear si la calidad en el servicio otorgado es lo bastante eficiente, eficaz y oportuna para el solicitante.

El servicio que actualmente presta la Unidad del Registro del Estado Familiar ha sido desde su historia siempre de manera manual, documentada en archivos, los registros que en su mayoría se manejan en dichas unidades datan de periodos centenarios, dichos registros son patrimonios importantes que son jurídicamente indispensables para las funciones cotidianas, sin embargo, la Alcaldía Municipal de San Miguel a través de su dependencia, realiza estas actividades aún con prácticas que no garantizan la plena calidad en el servicio, sin embargo, es importante mencionar que existen factores que no permiten la modificación radical de algunas prácticas, de pasar

---

<sup>4</sup> Decreto No. 496. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, Diario Oficial No. 228, Fecha de Publicación: 08/12/1995, Última Modificación: 30/09/2011, Págs. 1 y 2.

<http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-transitoria-del-registro-del-estado-familiar-y-de-los-regimenes-patrimoniales-del-matrimonio>

<sup>5</sup>Ibidem Pág. 9.

de registros documentados en archivos a registros computacionales, entre los factores están las exigencias de autenticidad jurídica de los registros, ya que existen requerimientos de documentación las cuales son únicamente necesarias aquellas que poseen soportes en libros registrados por parte del Registrador del Estado Familiar de los años que son requeridos, sumar a esto las disposiciones, obligaciones y lineamientos de funcionalidad dictados por las leyes con las cuales es regulado el Registro del Estado Familiar.

Con la realización del estudio se pretenden determinar por medio de un amplio análisis administrativo, los principales factores que influyan en la configuración de una mejora continua en la calidad de los servicios públicos que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar, para poder tener las bases necesarias que servirán en un primer plano, para el diseño de una propuesta que conlleve diferentes estrategias administrativas que den solidez a la mejora de la calidad en los servicios públicos, establecer procedimientos y mecanismos que intervengan positivamente en el funcionamiento administrativo de la Unidad y con ello beneficiar a los usuarios generando mayor satisfacción y comodidad, así como al personal de la Unidad contribuyendo a desarrollar sus capacidades y habilidades y por consiguiente a la Unidad en sí, ya que contara con personal eficiente.

## **1.4 DELIMITACIONES.**

### **1.4.1 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.**

La investigación en cuestión se realizó en la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel.

#### **1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La investigación se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el mes de marzo de 2015 y el mes de febrero de 2016.

#### **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL.**

- Realizar un análisis administrativo para mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel, 2015.

##### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Elaborar un diagnóstico administrativo que permita identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- Elaborar un plan de estrategias para mejorar el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



- Elaborar un plan de capacitaciones que permita fortalecer las capacidades de los empleados y mejorar los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

## **1.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

### **Hipótesis General.**

- La realización de un análisis administrativo ayudará a mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel, 2015.

### **Hipótesis Específicas.**

- La elaboración de un diagnóstico administrativo permitirá identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de métodos de evaluación de desempeño del personal permitirán determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de un plan de estrategias mejorará el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de un plan de capacitaciones permitirá fortalecer las capacidades de los empleados y mejorara los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

## **Hipótesis Nulas.**

### **Hipótesis General Nula.**

- La elaboración de un análisis administrativo no ayudará a mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel.

### **Hipótesis Específicas Nulas.**

- La elaboración de un diagnóstico administrativo no permitirá identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de métodos de evaluación de desempeño del personal no permitirán determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de un plan de estrategias no mejorará el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- La elaboración de un plan de capacitaciones no permitirá fortalecer las capacidades de los empleados y no mejorara los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

# **CAPITULO II**

## **MARCO DE REFERENCIA**

## **2.1 MARCO HISTÓRICO.**

### **2.1.1 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL MUNDIAL.**

Los antecedentes más lejanos del municipio se encuentran en las ciudades – Estados de la antigüedad, considerados por algunos autores como “Estados Municipales” cuyo prototipo fue la “polis” griega, sobre todo en la ciudad de Atenas, en donde surge por primera vez en la historia la forma de gobierno democrático en cuya conceptualización intervinieron filósofos y estadistas como Pericles (495-229 A.C.).

En Roma nace un elemento que se encontrara presente en los Municipios y Estados Nacionales: el sentido de pertenencia a la comunidad políticamente organizada como república, las Cívicas. Fue Marco Tulio Cicerón (106 AC) quien se expresó de ella como una cosa del pueblo formado por hombres no de cualquier manera congregada, sino la reunión que tiene su fundamento en el consentimiento jurídico y en la común utilidad.

En esa organización política inicial de las sociedades del mundo antiguo, culturalmente más avanzadas, como lo fueron las grecorromanas, organización que giró alrededor de la “polis” o la civitas, se advierte surgimiento embrionario del estado moderno o un antecedente mayormente análogo del municipio.

Prácticamente el municipio aparece como unidad político Administrativo entre los Romanos y sus campañas de conquista. Estos lo llevaron hasta aquellas ciudades que caían en su poder en sangrientas guerras e inteligentemente permitieron a algunas de ellas una forma de autogobierno que recibió el nombre de “Municipium”, los habitantes o residentes permanentes en ellas recibieron el nombre de “Civesmunicipes” los que gozaban de los privilegios y derechos de la ciudadanía romana con el hecho de elegir entre los mismos sus propio gobierno, formado por dos o cuatro magistrados llamados Duumviri o Quatorviri que tenían a su cargo las funciones de justicia.

Del gobierno, además formaban parte el defensor civitatis, los curatores o procuradores encargados de los negocios públicos; los “notarii” y los escribas antecesores de los actuales notarios.

Las leyes municipales eran dictadas por una asamblea a la que se conocía como Curia u Ordo Decurionum y el régimen municipal era regulado por la Lex Julia Municipalis. En España, a la caída del imperio, mantuvo el municipio su primitivo orden y en la época de los Visigodos, existía en cada ciudad una institución denominada Conventus publicus Vicinorum que constituían la asamblea de los hombres libres que cumplían con funciones administrativas y judiciales.

### **2.1.2 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL LATINOAMERICANO.**

Fue el periodo de decadencia que llegó el municipio introducido por España a nuestra América. Con el nacimiento de las poblaciones que los colonizadores fueron fundando, nacían los cabildos y ayuntamientos que carecían de base democrática ya que no tomaban en cuenta, para efecto de votación y solución de problemas generales a la población aborigen.

Como institución político administrativa el municipio ha subsistido después de la época colonial, aunque su importancia como gobierno de base popular ha sido de relativa incidencia en su desarrollo, con raras excepciones en algunos países, debido a las tendencias centralizadoras del poder en la mayoría de los Estados de Origen hispano-indio que, cada vez se vino acentuando más de la independencia, su participación en las luchas emancipadoras tuvo una significación restringida y meramente coyuntural, pues los vendedores protagonistas de ellas, no fueron integrantes del pueblo bajo, sino de los españoles o criollos descontentos con la metrópoli y con los acontecimientos políticos que se habían producido en ella, quienes lograron cierto grado de apoyo en sus objetivos.

Es importante mencionar el fenómeno europeo de la edad media, en donde las ciudades libres (verdaderos municipios) constituyeron focos de desarrollo de las ciencias,

artesanías, de la industria incipiente y de la cultura, hasta llegar a crear una auténtica clase social, la burguesía, que desplazó del poder a la democracia en el siglo XVIII con la revolución francesa de 1789.

### **2.1.3 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL CENTROAMERICANO.**

Caído el imperio mexicano, Centroamérica se constituyó en República Federal y El Salvador en uno de sus Estados, el 12 de junio de 1824 San Salvador fue erigida en capital del Estado de El Salvador. De marzo a septiembre de 1828, resistió invicta el sitio que le impuso el ejército federal.

San Salvador fue capital de la Federación Centroamericana de 1834 a 1839 y fue destruida por el terremoto del 16 de abril de 1854 y Durante la colonia, los pueblos salvadoreños fueron destruidos por los desastrosos terremotos de 1575, 1592, 1625, 1648, 1719 y 1815.

### **2.1.4 ANTECEDENTES DE ALCALDÍAS A NIVEL NACIONAL.**

Los gobiernos municipales en El Salvador se remontan a tiempos de la Colonia, cuando la influencia de la madre patria (España), instituyó sus bases políticas, - 5 - económicas, sociales, religiosas y culturales a medida que extendían sus dominios en tierras Centroamericanas.

La creación de gobiernos municipales en las primeras décadas del siglo XIX, se explica por la relación directamente proporcional con los controles administrativos en la población tales como: nacimientos, matrimonios, y muertes, especialmente en el estado liberal.

El primer municipio de El Salvador fue San Salvador (fundada el primero de febrero de 1525), inicialmente fue tipificado como villa y posteriormente municipio, siendo nombrado Alcalde Diego de Holguín. Una vez fundada la villa, fue cambiada de lugar,

pero siempre en la audiencia y Cancillería de la ciudad de México. En sus ordenanzas se disponía que estuvieran también sujetas a esta última, Honduras, Guatemala y Chiapas.

La Alcaldía Municipal de San Salvador al insertarse en el proceso de modernización y globalización se ve en la necesidad de reacomodar sus Relaciones Públicas debido a la calidad de servicio que los usuarios demandan de ella.

El Municipio de San Salvador ha evolucionado de acuerdo a diferentes formaciones económicas que se han experimentado en el país. En la época colonial, cuando se inicia la existencia de municipios, siendo el de San Salvador el primero en Centroamérica, con título de vía, fundada por Pedro de Alvarado, en el año de 1525, en el cual Diego de Olguín fue considerado el primer Alcalde.

Según el Art. 2 del Código Municipal de la República de El Salvador, Municipio: Es la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la Organización Estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento Jurídico que garantiza la participación popular en la formación y la conducción de la Sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común y local en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.<sup>1</sup>

Cabildo, dividir para ello el municipio en siete zonas de modo que se realizara un Cabildo en cada uno y hubiera mayor participación y más contacto del gobierno con la gente y formar en cada zona una mesa de concertación.

De acuerdo al Código Municipal Salvadoreño, el Cabildo Abierto es una reunión convocada por el gobierno municipal a las que deberá invitar a los vecinos del municipio y a las organizaciones gremiales, sociales, culturales de la comunidad" para informar públicamente de la gestión municipal, tratar los asuntos que los vecinos hubieren solicitado y los que el mismo Concejo considere conveniente".

La Asamblea Legislativa aprobó El Código Municipal que entró en vigencia en 1986, sustituyendo la antigua Ley del Ramo Municipal, promulgada a privilegios del siglo XX. Su importancia radica precisamente en el desarrollo y principios constitucionales referente a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios, es decir norma las relaciones entre el municipio y los ciudadanos de cada una de las comunidades, así como de la relación del municipio con el Estado, en este sentido provee los elementos jurídicos necesarios para su desenvolvimiento.

Por tal razón, el nuevo Código Municipal viene a ser como la Constitución Política de los Municipios, donde se modifica el marco de las relaciones del gobierno central y los municipios. Se ha transferido funciones de ejecución de pequeñas, medianas y grandes obras de infraestructura obligando a las comunas a participar en la ejecución de las mismas.<sup>6</sup>

### **2.1.5 ANTECEDENTES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.**

El actual Palacio Municipal se comenzó a construir en 1928 y fue abierto el 26 de diciembre de 1935, el costo para su elaboración fue de ciento treinta mil trescientos setenta y nueve colones con sesenta y ocho centavos; básicamente aún conserva su fachada original que data desde tiempos coloniales, no obstante, la segunda planta fue modificada ya que anteriormente era de madera (era y es de dos pisos). Su construcción actual es de hierro y cemento. En la planta superior tiene un amplio y elegante salón donde encuentran instaladas las principales dependencias del municipio.

### **2.1.6 ANTECEDENTES DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Como es conocido, las cosas se van transformando según el tiempo y espacio y el registro familiar no es la excepción, la forma de organizarse o relacionarse a lo largo de la historia ha sido diferente a como se conoce hoy en día, antes se utilizaban

---

<sup>6</sup> <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6707/2/352.0072Ch512dCapitulo%20I.pdf>; (01/02/2016).



regímenes como el patriarcado o matriarcado donde cada uno quería tener el control del poder sobre el otro, habiendo una relación desigual. Con el paso de muchas culturas y civilizaciones la familia ha ido sufriendo cambios estructurales y sociales, llegando a ser hasta hace poco el registro civil pasando a ser el Registro del Estado Familiar considerado como una Institución del Estado Familiar de las Personas<sup>7</sup>.

La iglesia católica fue la propulsora de este sistema cuando encomendó a párrocos asentar en libros especiales los actos más importantes relativos a la condición y estado civil de sus fieles, tales como nacimiento, matrimonio y muerte. Las ventajas de estos registros fueron notorias pues contenían información y evitaban desacuerdos referentes a fechas de nacimiento, muerte, o estado civil, tanto así que las autoridades civiles decidieron hacerse partícipes de las mismas, dando plena fe de los registros parroquiales.

Junto a estos cambios la definición de familia tiene una connotación diferente, antes familia estaba comprendida entre los cónyuges y a los hijos de estos que viven bajo un mismo techo. Y ahora se conoce la familia domestica donde se abarcan hasta los nietos incluyendo la pareja de los hijos. Llegando así a la época donde nace el Código Civil en El Salvador.

Durante el régimen del Código Civil de 1860, fueron los párrocos los encargados de llevar los libros de partidas de bautismos, matrimonios y defunciones; y las certificaciones expedidas por ellos, de tales asientos, eran la prueba del Estado Civil de las personas. Pero, aún antes de la Constitución Política de 1886, que dispuso que “ningún acto religioso servirá para establecer el estado civil de las personas”. La ley del 30 de marzo 1880 estableció el Registro Civil, siendo los Alcaldes Municipales los encargados de llevar el registro de las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción. Ese registro fue ampliado para las partidas de divorcio por la Ley de Divorcio Absoluto; y para las de adopción por la Ley de Adopción.

---

<sup>7</sup>Rivera, Aracely. et Al. **Consecuencia jurídicas de la inscripción en el registro del estado familiar con datos no ciertos, aplicable al nacimiento**. Tesis, Cap I. Pág. 2. Universidad Francisco Gavidia, El Salvador 2005.

Previo a las reformas, el artículo 304 del Código Civil disponía que el Alcalde Municipal de cada población y su secretario eran los encargados de llevar el registro civil de las personas y para tal efecto tenían la obligación de formar cuatro libros: de nacimientos, matrimonios, defunciones y divorcios. También, de conformidad a la ley de la materia, debían llevar el de adopciones.

Actualmente la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio establece que los responsables de llevar el Registro son municipales de la República, en donde los límites territoriales de la municipalidad serán los mismos límites de competencia de dichos Registros.

Los Registros del Estado Familiar han dependido históricamente de las municipalidades, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, adquiriendo dichas municipalidades una relación directa con el Registro Nacional de las Personales Naturales desde su creación en 1995.

De esto surge una doble subordinación, por una parte en el Código Municipal en su artículo 4, numeral 15) en el que indica que es competencia de los municipios su formación, y por otro en la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales en su artículo 3 literal A) establece que entre las atribuciones del registro se encuentran: Mantener en forma permanente y actualizada toda la información del estado familiar de las personas y crear los sistemas adecuados para el procesamiento y conservación de la misma. Asimismo, según lo establecido en el artículo 3, inciso primero de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, “La información contenida en los asientos de los registros es pública y puede ser consultada por cualquier persona”.

Según la doctrina se pueden distinguir dos sistemas rectores en relación con la publicidad registral: El Registro Jurídico o Registro de Seguridad Jurídica y el Registro Administrativo o Registro de Información Administrativa. El Registro Jurídico es aquel que

brinda certeza al consultante respecto del contenido de la información registral produciendo así una eficacia material y otorgando seguridad jurídica.

“Los registro jurídicos son aquellos donde la inscripción se convierte en verdadera declaración de inscripción y se convierte en verdadera declaración de derechos subjetivos privados, asegurando la certeza de los datos que se anuncian” (eficacia sustantiva). Es lo que ocurre con el registro de propiedad el cual tiene carácter jurídico por la eficacia de que gozan las inscripciones en el ámbito de Derecho Privado.

Es así como se ha llegado hasta donde se encuentra hoy la legislación respecto al Registro del Estado Familiar con sus leyes y reglamentos.

#### **2.1.7 SITUACIÓN ACTUAL DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Actualmente en la unidad se encuentran laborando 24 empleados, más el jefe y sub-jefe, distribuidos en dos grupos de trabajadores con sus respectivos horarios (un grupo de 7:00 am a 3:00 pm y el otro de 9:00 am a 5:00 pm), no cuenta con manuales administrativos, cuenta con métodos de evaluación pero éstos no tienen la estructura necesaria para determinar la satisfacción del usuario, cuenta con capacitaciones impartidas por el Departamento de Recursos Humanos anualmente pero no hay una formalidad, aplica estrategias pero surgidas de eventos imprevistos, es decir, no están programadas, posee equipo informático para realizar algunos trámites, el ambiente laboral y las relaciones laborales no son las mejores, posee buzón de quejas y sugerencias pero no están ubicados de manera estratégica, actualmente el área de espera de los usuarios está deteriorada la cual necesita una reestructuración.

Los servicios que ofrece actualmente la Unidad del Registro del Estado Familiar con su tiempo de realización y sus costos se presentan a continuación:

| SERVICIO OFRECIDO.   | COSTOS \$ | TIEMPO RESPUESTA.                                     |
|--|-----------|---|
| Partidas de nacimiento*.   | \$2.50    | 5 min. Si está en sistema, sino 50 min.               |
| Partidas de defunción.   | \$2.50    | 25 min. Si pide personal<br>15 min. Si pide Hospital. |
| Partidas de matrimonio.  | \$2.50    | 30 minutos.   |
| Partidas de unión no matrimonial.                                  | \$2.50    | 40 minutos.   |
| Partidas de adopción.  | \$2.50    | 40 minutos.   |
| Partidas de divorcio.  | \$2.50    | 40 minutos.   |
| Todas las partidas anteriores pero autenticadas e individualmente. | \$5.00    | Entre 40 min. Y 3 horas.                              |
| Inscripción de defunciones.  | \$2.50    | 40 minutos  |
| Inscripción de recién nacidos**                                    | Gratis.   | 15 minutos.   |
| Inscripción de divorcio***   | \$5.00    | 15 días.  |
| Inscripción de matrimonio***                                       | \$5.00    | 15 días.  |
|  |           |   |
| * La primera partida es gratis.                                    |           |   |
| **La primer inscripción de nacimiento es gratis                    |           |   |
| ***Cuando es por oficio de juzgado no posee costo.                 |           |   |

El costo de los servicios antes descritos, son determinados por las municipalidades.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> A tarifas vigentes del año 2015.

## **2.2 MARCO NORMATIVO O LEGAL.**

### **2.2.1 NATURALEZA JURÍDICA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Los registros del Estado Familiar han dependido históricamente de las municipalidades, de conformidad con lo establecido en el Art. 7 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, adquiriendo dichas municipalidades una relación directa con el Registro Nacional de las Personas Naturales desde su creación en 1995.

De esto surge una doble subordinación, por una parte en el Código Municipal en su Art. 4 numeral 15, donde dice que es competencia de los municipios la formación del Registro de Estado Familiar, y por otro en la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales en su Art. 3 literal A, establece que entre las atribuciones se encuentran: Mantener en forma permanente y actualizada toda la información del estado familiar de las personas y crear los sistemas adecuados para el procesamiento y conservación de la misma. Asimismo, según lo establecido en el Art. 3 inciso primero de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, “La información contenida en los asientos de los registros es pública y puede ser consultada por cualquier persona”.

El Registro del Estado Familiar está sujeta a diferentes leyes para su buen funcionamiento dentro de las cuales se pueden mencionar:

## **2.2.1.1 COMPETENCIAS QUE ENCOMIENDA EL ESTADO A LOS MUNICIPIOS.**

### **2.2.1.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE EL SALVADOR.**

**Art. 203.-** Los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas.

Los Municipios estarán obligados a colaborar con otras instituciones públicas en los planes de desarrollo nacional o regional.

**Art. 204.-** La autonomía del Municipio comprende:

1. Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.  
Aprobadas las tasas o contribuciones por el Concejo Municipal se mandará publicar el acuerdo respectivo en el Diario Oficial, y transcurridos que sean ocho días después de su publicación, será obligatorio su cumplimiento;
2. Decretar su Presupuesto de Ingresos y Egresos;
3. Gestionar libremente en las materias de su competencia;
4. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias;
5. Decretar las ordenanzas y reglamentos locales;
6. Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> **Decreto No. 38. Constitución de la República**, Diario Oficial No. 234, Fecha de Publicación: 16/12/1983, Última Modificación 12/06/2014, Págs.46 y 47 <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/constitucion-de-la-republica>

### **2.2.1.1.2 CÓDIGO MUNICIPAL.**

**Art. 4.-** Competen a los municipios:

1. La elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local; (7)
2. Actuar en colaboración con la defensoría del consumidor en la salvaguarda de los intereses del consumidor, de conformidad a la ley; (7)
3. El desarrollo y control de la nomenclatura y ornato público;
4. La promoción y de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes;
5. La promoción y desarrollo de programas de salud, como saneamiento ambiental, prevención y combate de enfermedades;
6. La regulación y supervisión de los espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto conciernen a los intereses y fines específicos municipales;
7. El impulso del turismo interno y externo y la regulación del uso y explotación turística y deportiva de lagos, ríos, islas, bahías, playas y demás sitios propios del municipio;
8. La promoción de la participación ciudadana, responsable en la solución de los problemas locales en el fortalecimiento de la conciencia cívica y democrática de la población;
9. La promoción del desarrollo industrial, comercial, agropecuario, artesanal y de los servicios; así como facilitar la formación laboral y estimular la generación de empleo, en coordinación con las instituciones competentes del Estado; (7)
10. La regulación y el desarrollo de planes y programas destinados a la preservación, restauración, aprovechamiento racional y mejoramiento de los recursos naturales, de acuerdo a la ley; (7)
11. La regulación del transporte local; así como la autorización de la ubicación y funcionamiento de terminales y transporte de pasajeros y de carga, en coordinación con el vice-ministerio de transporte.

Para los efectos del inciso anterior, se entenderá por transporte local, el medio público de transporte que estando legalmente autorizado, hace su recorrido dentro de los límites territoriales de un mismo municipio; (7)

12. La regulación de la actividad de los establecimientos comerciales, industriales, de servicio y otros similares;
13. La regulación del funcionamiento extraordinario obligatorio en beneficio de la comunidad de las farmacias y otros negocios similares;
14. La regulación del funcionamiento de restaurantes, bares, clubes nocturnos y otros establecimientos similares;
15. La formación del registro del estado familiar y de cualquier otro registro público que se le encomendare por ley; (7)
16. La promoción y financiamiento para la construcción o reparación de viviendas de interés social de los habitantes del municipio, siempre y cuando la municipalidad tenga la capacidad financiera para su realización y que la misma documente la escasez de recursos y grave necesidad de los habitantes beneficiados con la adquisición o reparación de la vivienda según corresponda. (7)(12)
17. La creación, impulso y regulación de servicios que faciliten el mercadeo y abastecimiento de productos de consumo de primera necesidad, como mercados, tiangues, mataderos y rastros; (7)
18. La promoción y organización de ferias y festividades populares;
19. La prestación del servicio de aseo, barrido de calles, recolección, tratamiento y disposición final de basuras. Se exceptúan los desechos sólidos peligrosos y bio-infecciosos.  
En el caso de los desechos sólidos peligrosos y bio-infecciosos los municipios actuarán en colaboración con los ministerios de salud pública y asistencia social y de medio ambiente y recursos naturales, de acuerdo a la legislación vigente; (7)
20. La prestación del servicio de cementerios y servicios funerarios y control de los cementerios y servicios funerarios prestados por particulares;
21. La prestación del servicio de Policía Municipal;
22. La autorización y regulación de tenencia de animales domésticos y salvajes;
23. La regulación del uso de parques, calles, aceras y otros sitios municipales;  
En caso de calles y aceras deberá garantizarse la libre circulación sin infraestructura y otras construcciones que la obstaculicen; (7)



24. La autorización y regulación del funcionamiento de loterías, rifas y otras similares; sin embargo, los municipios no podrán autorizar ni renovar autorizaciones para el establecimiento y funcionamiento de negocios destinados a explotar el juego en traga níquel o traga perras, veintiuno bancado, ruletas, dados y, en general, los que se ofrecen en las casas denominados casinos; (5)
25. Planificación, ejecución y mantenimiento de obras de servicios básicos, que beneficien al municipio; (7)
26. La promoción y financiamiento de programas de viviendas o renovación urbana; Para la realización de estos programas, la Municipalidad podrá conceder préstamos a los particulares en forma directa o por medio de entidades descentralizadas, dentro de los programas de vivienda o renovación urbana;
27. La autorización y fiscalización de parcelaciones, lotificaciones, urbanizaciones y demás obras particulares, cuando en el municipio exista el instrumento de planificación y la capacidad técnica instalada para tal fin.  
De no existir estos instrumentos deberá hacerlo en coordinación con el viceministerio de vivienda y desarrollo urbano y de conformidad con la ley de la materia; (7)
28. Contratar y concurrir a constituir sociedades para la prestación de servicios públicos locales o intermunicipales, o para cualquier otro fin lícito; (7)
29. Promoción y desarrollo de programas y actividades destinadas a fortalecer la equidad de género, por medio de la creación de la unidad municipal de la mujer; (7)(8)
30. Los demás que sean propios de la vida local y las que le atribuyan otras leyes. (7)<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> **Decreto No. 274. Código Municipal**, Diario Oficial No. 23, Fecha de Publicación: 05/02/1986, Última Modificación: 30/04/2015, Págs. 2-8, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-municipal>

### 2.2.1.1.3 CÓDIGO DE TRABAJO.

**Art. 1.-** El presente código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la sección segunda capítulo II, del título II de la constitución.

**Art. 2.-** Las disposiciones de este código regulan:

- a) Las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y
- b) Las relaciones de trabajo entre el estado, los municipios, las instituciones oficiales autónomas y semiautónomas y sus trabajadores.<sup>11</sup>

**Art. 8.-** El monto de los salarios que devenguen los salvadoreños al servicio de una empresa, no deberá ser inferior al ochenta y cinco por ciento de la suma total que por ese concepto pague la misma.<sup>12</sup>

**Art. 14.-** En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de las normas de trabajo, prevalece la más favorable al trabajador. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.<sup>13</sup>

**Art. 119.-** Salario es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo. Considérase integrante del salario, todo lo que recibe el trabajador en dinero y que implique retribución de servicios, cualquiera que sea la forma o denominación que se adopte, como los sobresueldos y bonificaciones habituales; remuneración del trabajo extraordinario, remuneración del trabajo en días de descanso semanal o de asueto, participación de utilidades. No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad

---

<sup>11</sup> **Decreto No. 15. Código de Trabajo**, Diario Oficial No. 142, Fecha de Publicación: 31/07/1972, Última Modificación: 08/10/2015, Pág. 1, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-trabajo>

<sup>12</sup> *Ibidem* Pág. 3.

<sup>13</sup> *Ibidem* Pág. 4.

recibe el trabajador del patrono, como las bonificaciones y gratificaciones ocasionales y lo que recibe en dinero, no para su beneficio, ni para subvenir a sus necesidades, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como los gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo u otros semejantes, ni tampoco las prestaciones sociales de que trata este Código.<sup>14</sup>

**Art. 161.-** Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas. Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete. La jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas, será considerada nocturna para el efecto de su duración. La semana laboral diurna no excederá de cuarenta y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve.<sup>15</sup>

**Art. 171.-** Todo trabajador tiene derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral. El trabajador que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte, no tendrá derecho a la remuneración establecida en el inciso anterior.<sup>16</sup>

**Art. 177.-** Después de un año de trabajo continuo en la misma empresa o establecimiento o bajo la dependencia de un mismo patrono, los trabajadores tendrán derecho a un período de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo.<sup>17</sup>

**Art. 178.-** Los días de asueto y de descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones, no prolongarán la duración de éstas; pero las vacaciones no

---

<sup>14</sup> **Decreto No. 15. Código de Trabajo**, Diario Oficial No. 142, Fecha de Publicación: 31/07/1972, Última Modificación: 08/10/2015, Pág. 35, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-trabajo>

<sup>15</sup> *Ibidem* Pág. 43.

<sup>16</sup> *Ibidem* Pág. 45.

<sup>17</sup> *Ibidem* Pág. 46.

podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse dentro del período de vacaciones.<sup>18</sup>

**Art. 190.-** Se establecen como días de asueto remunerado los siguientes:

- a) Primero de enero;
- b) Jueves, viernes y sábado de la Semana Santa;
- c) Primero de mayo;
- d) Seis de agosto; (9)
- e) Quince de septiembre;
- f) Dos de noviembre; y
- g) Veinticinco de diciembre.

Además se establecen el tres y cinco de agosto en la ciudad de san salvador; y en el resto de la república, el día principal de la festividad más importante del lugar, según la costumbre. (9)<sup>19</sup>

**Art. 198.-** La cantidad mínima que deberá pagarse al trabajador como prima en concepto de aguinaldo será:

1. Para quien tuviere un año y menos de tres años de servicio, la prestación equivalente al salario de quince días;
2. Para quien tuviere tres años o más y menos de diez años de servicio, la prestación equivalente al salario de diecinueve días;
3. Para quien tuviere diez o más años de servicio, una prestación equivalente al salario de veintiún días. (4)(14)<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> **Decreto No. 15. Código de Trabajo**, Diario Oficial No. 142, Fecha de Publicación: 31/07/1972, Última Modificación: 08/10/2015, Pág. 46, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-trabajo>

<sup>19</sup> *Ibidem* Pág. 48.

<sup>20</sup> *Ibidem* Pág. 50.

#### 2.2.1.1.4 LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL.

**Art. 1-** La presente ley tiene por objeto normar y promover el desempeño ético en la función pública del Estado y del Municipio, prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la misma.

**Art. 2-** Esta Ley se aplica a todos los servidores públicos, permanentes o temporales, remunerados o ad-honorem, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato, que presten servicio en administración pública, dentro o fuera del territorio nacional.

Asimismo, quedan sujetos a esta Ley en lo que fuere aplicable, las demás personas que, sin ser servidores públicos, administren bienes o manejen fondos públicos.

También están sujetos los ex servidores públicos por las transgresiones a esta Ley que hubieren cometido en el desempeño de su función pública; o por las violaciones a las prohibiciones éticas a que se refieren el artículo 7 de la presente Ley.<sup>21</sup>

**Art. 4.-** La actuación de las personas sujetas a esta Ley deberá regirse por los siguientes principios de ética pública:

- a) **Supremacía del Interés Público:** Anteponer siempre el interés público sobre el interés privado.
- b) **Probidad:** Actuar con integridad, rectitud y honradez.
- c) **Igualdad:** Tratar a todas las personas por igual en condiciones similares.
- d) **Imparcialidad:** Proceder con objetividad en el ejercicio de la función pública.
- e) **Justicia:** Dar a quien lo que le corresponde, según derecho y razón.
- f) **Transparencia:** Actuar de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.

---

<sup>21</sup> **Decreto No. 873. Ley de Ética Gubernamental**, Diario Oficial No. 87, Fecha de Publicación: 07/12/2011, Pág. 2, [http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY\\_POLITICAS\\_MECANISMOS.pdf](http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY_POLITICAS_MECANISMOS.pdf)

- g) **Responsabilidad:** Cumplir con diligencia las obligaciones del cargo o empleo público.
- h) **Legalidad:** Actuar con apego a la Constitución y a las leyes dentro del marco de sus atribuciones.
- i) **Lealtad:** Actuar con fidelidad a los fines del Estado y a los de la institución en que se desempeña.
- j) **Decoro:** Guardar las reglas de urbanidad, respeto y buena educación en el ejercicio de la función pública.
- k) **Eficiencia:** Cumplir con los objetivos institucionales al menor costo posible.
- l) **Eficacia:** Utilizar los recursos del Estado de manera adecuada para el cumplimiento de los fines institucionales.
- m) **Rendición de cuentas:** Rendir cuentas de la gestión pública a la autoridad competente y al público.<sup>22</sup>

#### **2.2.1.1.5 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Art. 1.-** El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.<sup>23</sup>

**Art. 2.-** Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos,

---

<sup>22</sup> **Decreto No. 873. Ley de Ética Gubernamental**, Diario Oficial No. 87, Fecha de Publicación: 07/12/2011, Págs. 3 y 4, [http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY\\_POLITICAS\\_MECANISMOS.pdf](http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY_POLITICAS_MECANISMOS.pdf)

<sup>23</sup> **Decreto No. 776. Ley de Protección al Consumidor**, Diario Oficial No. 166, Fecha de Publicación: 08/09/2005, Última Modificación: 31/01/2013, Pág. 2, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-al-consumidor>

relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.<sup>24</sup>

**Art. 4.-** Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

- a) Ser protegido de las alzas de precios de los bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo establecido en el literal c) del Art. 58 de esta ley;
- b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados;
- c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación;
- d) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4° del Art. 31 de esta ley;
- e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- f) Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el capítulo VI del presente título; así como agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses;
- g) Elegir libremente y a recibir un trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- h) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios, que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;
- i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: La reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio

---

<sup>24</sup> **Decreto No. 776. Ley de Protección al Consumidor**, Diario Oficial No. 166, Fecha de Publicación: 08/09/2005, Última Modificación: 31/01/2013, Pág. 2, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-al-consumidor>

- un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta ley;
- j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
  - k) Defender sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
  - l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
  - m) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos;
  - n) Recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos;
  - o) A que no se le prorrogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito; y
  - p) Desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la presente ley. (1)<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> **Decreto No. 776. Ley de Protección al Consumidor**, Diario Oficial No. 166, Fecha de Publicación: 08/09/2005, Última Modificación: 31/01/2013, Págs. 3 y 4, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-al-consumidor>



## **2.2.1.2 COMPETENCIAS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

### **2.2.1.2.1 LEY TRANSITORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y DE LOS REGIMENES PATRIMONIALES DEL MATRIMONIO.**

**Art. 1.-** La presente ley tiene por objeto establecer un régimen para registrar, conservar y facilitar la localización y consulta de la información sobre hechos y actos jurídicos constitutivos, modificativos o extintivos del estado familiar de las personas naturales, así como sobre los regímenes patrimoniales del matrimonio y sobre los demás hechos o actos jurídicos que legalmente se determinen.<sup>26</sup>

**Art. 7.-** Los responsables locales de llevar el Registro del Estado Familiar y el de Regímenes Patrimoniales serán las municipalidades de la República.

Los límites de competencia territorial de dichos registros serán los mismos del municipio al que pertenezcan y en éste serán inscritos los hechos y actos jurídicos ocurridos.

**Art. 8.-** La oficina de los registros estará a cargo de un **REGISTRADOR DEL ESTADO FAMILIAR**, quien deberá ser abogado de la República, será el jefe del personal de la misma y el responsable de las actuaciones jurídicas y administrativas de ésta. (3)

En las poblaciones donde no existiere dicho funcionario ejercerán sus atribuciones el Alcalde Municipal y su Secretario y todo lo que se exprese en ésta y otras leyes sobre

---

<sup>26</sup> Decreto No. 496. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, Diario Oficial No. 228, Fecha de Publicación: 08/12/1995, Última Modificación: 30/09/2011, Pág. 1, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-transitoria-del-registro-del-estado-familiar-y-de-los-regimenes-patrimoniales-del-matrimonio>

el **REGISTRADOR DEL ESTADO FAMILIAR**, se entenderá referido también a aquellos cuando desempeñen tales funciones.(3)<sup>27</sup>

**Art. 9.-** Son deberes y atribuciones del **REGISTRADOR DEL ESTADO FAMILIAR**:

- a) Registrar los hechos y actos sujetos a inscripción, de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos y dentro de los plazos correspondientes;
- b) Velar por el cumplimiento de esta ley y de toda la normativa referente a los registros;
- c) Velar por la precisión, exactitud e integridad de cada asiento;
- d) Custodiar los registros y conservar la información contenida en ellos;
- e) Cumplir las normas técnicas que procuren que el sistema de archivo e información de la oficina a su cargo funcione de manera adecuada y eficiente;
- f) Expedir certificaciones, constancias e informes de los asientos y documentos registrales;
- g) Recabar información sobre las labores de su oficina, elaborar reportes estadísticos y comunicarlos con carácter regular a los organismos legalmente encargados de la compilación, para el procesamiento y difusión de los datos;
- h) Adoptar las medidas necesarias para informar al público de la obligatoriedad, necesidad, procedimientos y requisitos de los asientos y el valor de las estadísticas vitales; e,
- i) Los demás que señalen ésta y otras leyes o reglamentos.

**Art. 10.-** Los asientos en los registros deberá llevarse de manera obligatoria, continua y permanente.

Comunicado al **REGISTRADOR DEL ESTADO FAMILIAR** el acaecimiento de un hecho o acto sujeto a inscripción deberá el procedimiento registral correspondiente e impulsarlo de oficio hasta su conclusión. (3)<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Decreto No. 496. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, Diario Oficial No. 228, Fecha de Publicación: 08/12/1995, Última Modificación: 30/09/2011, Pág. 3, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-transitoria-del-registro-del-estado-familiar-y-de-los-regimenes-patrimoniales-del-matrimonio>

<sup>28</sup> Ibídem Págs. 3 y 4.

**Art. 24.-** En el Registro del Estado Familiar se inscribirá:

- a) Los nacimientos;
- b) Los matrimonios;
- c) Las uniones no matrimoniales;
- d) Los divorcios;
- e) Las defunciones; y,
- f) Los demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determine la ley.<sup>29</sup>

#### **2.2.1.2.2 LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES.**

**Art. 1.-** El Registro Nacional de las Personas Naturales, entidad de derecho público, con autonomía en lo técnico y administrativo, se regirá por la presente Ley Orgánica. El Registro Nacional de las Personas Naturales en el curso de la presente Ley podrá denominarse "El Registro Nacional".

**Art. 2.-** El Registro Nacional administrará los sistemas del Registro Nacional de las Personas Naturales, el Registro del Documento Único de Identidad y los demás que determinen las leyes.<sup>30</sup>

**Art. 3.-** Son atribuciones del Registro:

- a) Mantener en forma permanente y actualizada toda la información del estado civil o familiar de las personas y crear los sistemas adecuados para el procesamiento y conservación de la misma;
- b) Dar certeza oficial de los hechos y actos relacionados con el estado civil de las personas;

---

<sup>29</sup> Decreto No. 496. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, Diario Oficial No. 228, Fecha de Publicación: 08/12/1995, Última Modificación: 30/09/2011, Págs. 9, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-transitoria-del-registro-del-estado-familiar-y-de-los-regimenes-patrimoniales-del-matrimonio>

<sup>30</sup> Decreto No. 552. Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, Diario Oficial No. 21, Fecha de Publicación: 31/01/1996, Última Modificación: 07/10/2011, Pág. 1, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-organica-del-registro-nacional-de-las-personas-naturales>

- c) Organizar el Registro Nacional con la información proporcionada por los Registros Civiles y del estado Familiar de la República, con base en las copias certificadas de todos los asientos proporcionados por las oficinas respectivas;
- d) Proporcionar al Tribunal Supremo Electoral toda la información necesaria para la inscripción de las personas en el Registro Electoral;
- e) Informar al Tribunal Supremo Electoral sobre las defunciones de las personas, lo cual deberá hacerse en un plazo no mayor de quince días después de muerta la persona;
- f) Facilitar información a solicitud de la Policía Nacional Civil, a la Fiscalía General de la República o de autoridad judicial para la investigación de hechos delictivos;
- g) Ordenar reposición de archivos del Registro que por acción del uso o del tiempo u otro motivo resultaren deteriorados o destruidos total o parcialmente; e,
- h) Las demás que la ley le establezca.

**Art. 4.-** Son facultades del Registro:

- a) Participar en la elaboración de las estadísticas vitales del país; y,
- b) Proporcionar a los organismos del Estado la información estadística necesaria que contribuya a fijar la política poblacional que más convenga a los intereses del país.<sup>31</sup>

**2.2.1.2.3 CÓDIGO DE FAMILIA.**

**Art. 1.-** El presente Código establece el régimen jurídico de la familia, de los menores y de las personas de la tercera edad y consecuentemente, regula las relaciones de sus miembros y de éstos con la sociedad y con las entidades estatales.

Los derechos y deberes regulados por este Código, no excluyen los que conceden e imponen otras leyes en materias especiales y la solidaridad familiar.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> **Decreto No. 552. Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales**, Diario Oficial No. 21, Fecha de Publicación: 31/01/1996, Última Modificación: 07/10/2011, Págs. 1 y 2, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-organica-del-registro-nacional-de-las-personas-naturales>

<sup>32</sup> **Decreto No. 677. Código de Familia**, Diario Oficial No. 321, Fecha de Publicación: 13/12/1993, Última Modificación: 16/04/2015, Págs. 1 y 2, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-familia>

**Art. 5.-** Los derechos establecidos por este Código son irrenunciables, salvo las excepciones legales, y los deberes que impone, indelegables; cualquier declaración en contrario se tendrá por no escrita.<sup>33</sup>

**Art. 21.-** Las personas que pretendan contraer matrimonio lo manifestarán al funcionario autorizado, quien previa lectura y explicación de los artículos 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 41, 42, 48, 51 y 62 de este Código les recibirá en acta, declaración jurada sobre su intención de contraerlo y que no tienen impedimentos legales ni están sujetos a prohibición alguna. En dicha acta se consignarán el nombre, edad, estado familiar, nacionalidad, profesión u oficio, domicilio o lugar de nacimiento de cada uno de los contrayentes, así como el nombre, profesión u oficio y domicilio de sus padres, el régimen patrimonial si ya lo hubieren acordado, el apellido que usará la mujer al casarse, y en su caso, los nombres de los hijos que reconocerán en el acto de matrimonio. Los solicitantes presentarán sus documentos de identidad y las certificaciones de sus partidas de nacimiento, las cuales deberán haber sido expedidas dentro de los dos meses anteriores a la petición, agregándose las últimas al expediente matrimonial, que se inicia con el acta indicada.

**Art. 23.-** Los interesados, en sus respectivos casos, también deberán presentar para ser agregados al expediente matrimonial, los documentos siguientes:

- 1) El instrumento legal en que conste su edad media;
- 2) Certificación de la partida de defunción de quien fue su cónyuge;
- 3) Certificación de la partida de divorcio o de la sentencia ejecutoriada que declare la nulidad del matrimonio;
- 4) Certificación de las partidas de nacimiento de los hijos comunes que reconocerán;
- 5) Constancia médica extendida por una entidad pública de salud, con la que se compruebe que la mujer menor de dieciocho años está embarazada, o de que no lo está la mujer que va a contraer nuevas nupcias, si se encontrare en el caso del artículo 17;

---

<sup>33</sup> Ibídem Pág. 2.

- 6) Certificación de la sentencia ejecutoriada que apruebe las cuentas del guardador y en su caso, el recibo donde conste auténticamente el pago del saldo que hubiere resultado en su contra; y,
- 7) Documento legalizado donde conste el poder especial para contraer matrimonio.<sup>34</sup>

#### **2.2.1.2.4 LEY DE REPOSICIÓN DE LIBROS Y PARTIDAS DEL REGISTRO CIVIL.**

**Art. 1.-** Los libros y asientos de partidas del Registro Civil que se encuentren deteriorados total o parcialmente, o hubieren desaparecido, deberán reponerse de conformidad a la presente Ley.

**Art. 2.-** La reposición de los libros o asientos de partidas deterioradas o en proceso de deterioro, que fueren legibles en su totalidad se hará conforme a los asientos originales, los cuales se conservarán una vez verificada la reposición de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8.<sup>35</sup>

**Art. 8.-** El Jefe del Registro Civil o el Alcalde Municipal y su Secretario, en su caso, comprobarán la pérdida o deterioro total o parcial, de los libros del Registro Civil, de las partidas parcialmente destruidas o sin firma y levantarán acta donde hagan constar detalladamente tales circunstancias.<sup>36</sup>

#### **2.2.1.2.5 LEY DEL NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL.**

**Art. 1.-** Toda persona natural tiene derecho al nombre que usa legítimamente, con el cual debe individualizarse e identificarse.

---

<sup>34</sup> **Decreto No. 677. Código de Familia**, Diario Oficial No. 321, Fecha de Publicación: 13/12/1993, Última Modificación: 16/04/2015, Págs. 6 y 7, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-familia>

<sup>35</sup> **Decreto No. 577. Ley de Reposición de Libros y de Partidas del Registro Civil**, Diario Oficial No. 16, Fecha de Publicación: 26/01/1981, Última Modificación: 20/04/2012, Pág. 1, [http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-reposicion-de-libros-y-partidas-del-registro-civil/archivo\\_documento\\_legislativo](http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-reposicion-de-libros-y-partidas-del-registro-civil/archivo_documento_legislativo)

<sup>36</sup> *Ibidem* Pág.3.

**Art. 2.-** La presente ley regula el nombre de la persona natural, en cuanto a su formación, adquisición, elementos, cambios, uso y protección.

**Art. 41.-** El Registro Civil llevará, además de los mencionados en otras leyes, el Libro de Modificación de Partidas de Nacimiento.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> **Decreto No. 450. Ley del Nombre de la Persona Natural**, Diario Oficial No. 103, Fecha de Publicación: 04/05/1990, Págs. 1 y 8, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-del-nombre-de-la-persona-natural>

## **2.3 MARCO TEÓRICO.**

### **2.3.1 ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.**

No existe una definición absoluta para el análisis administrativo, sin embargo, bajo el perfil de la administración pública se puede definir como el examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y de comportamiento en una institución u organización, sea pública, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias sin generar conflicto con lo establecido por ley sobre los procesos administrativos.

El análisis administrativo es la radiografía necesaria para identificar las deficiencias y fortalezas que posea la Unidad del Estado del Registro Familiar para proceder a la creación de posibles soluciones para las debilidades y la forma de mantener y acrecentar las fortalezas que ya posee.<sup>38</sup>

#### **2.3.1.1 PLANEACIÓN.**

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ".A. Reyes Ponce.

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

---

<sup>38</sup> <http://www.monografias.com/trabajos6/nuper/nuper.shtml>; (21/08/2015).



### **2.3.1.2 ORGANIZACIÓN.**

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco.

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" Issac Guzmán V.

### **2.3.1.3 DIRECCIÓN.**

"Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización". Burt K. Scanlan.

"Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión". Lerner y Baker.

### **2.3.1.4 CONTROL.**

El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

"El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos". Burt K. Scanlan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> <http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml>; (16/01/2016).

### 2.3.2 ANÁLISIS FODA.

FODA es una sigla que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es el análisis de variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor facilidad), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta el contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestra conveniencia).

En tal sentido, el FODA lo podemos definir como una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa y por tanto controlables, tales como fortaleza y debilidades, además de factores externos a la misma y por tanto no controlables, tales como oportunidad y amenazas.

Para una mejor comprensión de dicha herramienta estratégica, definiremos las siglas de la siguiente manera:

- **Fortaleza:** Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia.
- **Debilidades:** Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.
- **Oportunidades:** Son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando ésta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas.
- **Amenazas:** Son situaciones o hechos externos a la empresa o institución y que pueden llegar a ser negativos para la misma.

El análisis de esta herramienta, consiste en evaluar las **Fortalezas y Debilidades** que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y **Oportunidades y Amenazas** que se

refieren al entorno externo (Microambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macroambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa.

La importancia en la realización de este análisis, consiste en poder determinar de forma objetiva, en que aspectos la empresa o institución tiene ventajas respecto de su competencia y en qué aspectos necesita mejorar para poder ser competitiva.

Las áreas funcionales de todas las organizaciones tienen fuerzas y debilidades. Ninguna empresa o institución tiene las mismas fuerzas o debilidades en todas sus áreas. Las fuerzas y debilidades internas, sumadas a las oportunidades y amenazas externas, así como un enunciado claro de la misión, son la base para establecer objetivos y estrategias.

En tal sentido, el análisis FODA es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de una empresa u organización. El objetivo de esta herramienta es ayudarlo a diagnosticar para, en función de ello, poder pronosticar y decidir.<sup>40</sup>

### **2.3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Una vez vistas las clasificaciones genéricas en las que una organización puede estructurarse, a continuación recogeremos las estructuras típicas más habituales, para una pequeña organización (como las estructuras burocráticas), pero también para una grande (desde las post-burocráticas hasta las más avanzadas estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial).

#### **2.3.3.1 PRE-ESTRUCTURAS BUROCRÁTICAS.**

Esta estructura es más común en las organizaciones más pequeñas y se utiliza mejor para resolver tareas sencillas. La estructura es totalmente centralizada. El líder

---

<sup>40</sup> <http://html.rincondelvago.com/analisis-foda.html>; (11/11/2015).

estratégico toma todas las decisiones clave y la mayoría de la comunicación se realiza por uno en una conversación. Es especialmente útil para los nuevos (empresarial) de negocios, ya que permite que el fundador de controlar el crecimiento y el desarrollo. Se basan generalmente en la dominación tradicional o dominación carismática.

### **2.3.3.2 LAS ESTRUCTURAS BUROCRÁTICAS.**

Las estructuras burocráticas tienen un cierto grado de normalización. Son más adecuadas para organizaciones más complejas y grandes. Por lo general, adoptan una estructura con pequeños jerárquicos, serían las organizaciones jerárquicas tradicionales.

### **2.3.3.3 POST-BUROCRÁTICAS.**

En el sentido genérico el término post burocrático se utiliza a menudo para describir una serie de ideas desarrolladas desde la década de 1980 que específicamente se contraste con la burocracia de tipo ideal. Esto puede incluir la gestión de la calidad total, la gestión de la cultura y la gestión de la matriz, entre otros. Ninguna de estas sin embargo, ha dejado atrás los principios básicos de la burocracia. Todavía existen las jerarquías, la autoridad sigue siendo racional, de tipo legal.

Otro grupo más pequeño de los teóricos han desarrollado la teoría de la organización post-burocrática. Ofrecen una detallada discusión que trata de describir una organización que no es fundamentalmente burocrática. En ella, las decisiones se basan en el diálogo y el consenso en lugar de la autoridad y mando, la organización es una red en lugar de una jerarquía, abierta en las fronteras (en contraste directo con la cultura de gestión), hay un énfasis toma de decisiones en lugar de en las normas. Este tipo de toma de decisiones horizontal, mediante el modelo de consenso es a menudo usado en las cooperativas de vivienda, otras cooperativas, y en organizaciones sin ánimo de lucro. Se

utiliza con el fin de fomentar la participación y ayudar a ponderar a las personas que normalmente experimentan opresión en grupos.<sup>41</sup>

### **2.3.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencialidad de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

#### **2.3.4.1 PORQUE SE DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO.**

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades, para tener una idea de sus potencialidades.

#### **2.3.4.2 QUIEN DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO.**

La evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y, al mismo tiempo, de búsqueda de consonancia. El principal interesado en la evaluación del desempeño es el empleado. En algunas organizaciones el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras, el órgano de administración de recursos humanos centraliza y monopoliza el proceso de evaluación.

---

<sup>41</sup> <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/tipos-de-estructura-organizacional.htm>; (30/11/2015).

### 2.3.4.3 ALTERNATIVAS DE PROCESO DE EVALUACIÓN.

- **Autoevaluación de Desempeño.**

En organizaciones abiertas y democráticas, el empleado es el responsable de su desempeño y del monitorea, con ayuda del superior.

- **El Gerente.**

En la mayoría de organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados.

- **El Empleado y Gerente.**

En esta alternativa, el gerente sirve de guía y orientación, mientras el empleado evalúa su desempeño en función de la retroalimentación suministrada por el gerente.

- **Equipo De Trabajo.**

En esta modalidad, el equipo de trabajo evalúa el desempeño de los miembros y programa con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. El equipo se responsabiliza de la evaluación de desempeño de sus participantes y define los objetivos y metas a alcanzar.

- **Evaluación de 360°.**

La evaluación circular del desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado. En la evaluación participan el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación de este modo es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo.

- **Evaluación Hacia Arriba.**

Al contrario de la evaluación del subordinado por el superior, la evaluación hacia arriba es la otra cara de la moneda, pues permite que el equipo evalúe como proporcione el gerente los medios y recursos para que el equipo alcanzara sus objetivos y como podría incrementar la eficacia del equipo y ayudar a mejorar los resultados.

- **Comisión de Evaluación de Desempeño.**

Es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente interesadas en el desempeño de los empleados. La comisión está constituida por personas pertenecientes a diversos órganos o unidades organizacionales, y en ella participan mientras permanentes y transitorios.

- **El Órgano de RH.**

Es una alternativa corriente en organizaciones más conservadoras, aunque está siendo abandonada por su carácter centralizador extremo, monopolizador y burocrático. En esta alternativa, el órgano de RH asume totalmente la responsabilidad de la evaluación de desempeño de todas las personas de la organización. Casi siempre, cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual se procesa e interpreta para generar informes o programas de medidas coordinadas por el órgano de RH.<sup>42</sup>

### **2.3.5 CAPACIDAD DE RESPUESTA.**

La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Idalberto Chiavenato. **Gestión del Talento Humano**. Edición 2001. Editorial McGraw-Hill, Pág. 198-204.

<sup>43</sup> <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182;> (11/01/2016).

### 2.3.6 ATENCIÓN AL USUARIO.

La atención al cliente o usuario incluye las áreas de recursos humanos que se destinan a ofrecer a los clientes, es decir, quienes ya tienen un vínculo con la empresa, servicios de atención ante reclamos, consultas, dudas, sugerencias, cambios o nuevas adquisiciones que estos deseen realizar.

De esta manera, la atención puede realizarse vía múltiples canales de comunicación, como “cara a cara” en oficinas, mediante teléfono, por correo electrónico e incluso muchas empresas en la actualidad ofrecen la posibilidad de que los clientes interactúen con la organización mediante mensajes privados o publicaciones en redes sociales de actualidad.<sup>44</sup>

### 2.3.7 ANÁLISIS INTERNO.

#### 2.3.7.1 ANÁLISIS VRIO.

La ventaja competitiva de una empresa descansa en la heterogeneidad de sus recursos, los cuales deben hacer que la empresa se diferencie. Con recursos que hagan a la empresa diferente se puede lograr el éxito de la estrategia. Para ver esto nos basamos en el análisis de Barney & Griffin (1992), conocido como Modelo VRIO. Se dice que un recurso de la empresa es un recurso VRIO cuando aporta una ventaja competitiva para la empresa.

Explicamos las condiciones que debe cumplir un recurso para ser VRIO a continuación:

- **Valiosos:** Permiten nuevas oportunidades en el mercado.
- **Raros, únicos o escasos:** Específicos de la empresa, difícil de comprar / obtener en el mercado.

---

<sup>44</sup> <http://definicion.mx/atencion-al-cliente/>; (11/12/2015).



- *Inimitables*: Difíciles de copiar por la competencia.
- *Inmersos en la Organización de la empresa*: Se complementan con otros recursos.<sup>45</sup>

## 2.3.8 ANÁLISIS EXTERNO.

### 2.3.8.1 ANÁLISIS PEST.

El análisis P.E.S.T. es un marco que los consultores de la estrategia utilizan para **explorar el macro-entorno externo** en el cual opera una firma. P.E.S.T. son las siglas para los siguientes factores:

- **Político**
- **Económico**
- **Social**
- **Tecnológico**

Los factores P.E.S.T. desempeñan un importante papel en las oportunidades de creación de valor de una estrategia. Sin embargo, están generalmente fuera del control de la corporación y deben ser considerados normalmente como amenazas u oportunidades. Recuerde que los factores macro-económicos pueden diferir según continente, país o aún la región, es así que un análisis P.E.S.T. se debe realizar normalmente por país.<sup>46</sup>

## 2.3.9 FACTORES PROBLEMÁTICOS INTERNOS Y EXTERNOS.

Cada organización presenta una situación singular, pero al mismo tiempo es posible enumerar algunos de los obstáculos que tienen mayor recurrencia. En los párrafos siguientes se mencionan algunos de éstos, agrupados como "Obstáculos Internos" y "Obstáculos Externos" a la organización.

---

<sup>45</sup> <http://www.aulafacil.com/cursos/l20774/empresa/estrategia/estrategia-empresarial-basico/modelo-vrio>; (11/12/2015).

<sup>46</sup> [http://www.12manage.com/methods\\_PEST\\_analysis\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_PEST_analysis_es.html); (11/12/2015).

### **2.3.9.1 OBSTÁCULOS INTERNOS.**

- Ausencia de una clara conciencia de la necesidad de un programa de mejora de la calidad por parte de las jefaturas de la institución.
- Inexistencia de una decisión firme y un sólido compromiso de apoyo a un programa de mejora de la calidad por parte de las jefaturas.
- Falta de conciencia y apoyo por parte de los niveles de mando medios.
- Falta de conciencia y apoyo por parte del resto del personal.
- Insuficientes iniciativas de formación y capacitación del personal para hacer frente a los retos de un programa de mejora de la calidad.
- Insuficientes recursos destinados a la implantación de un programa de mejora de la calidad.
- Inadecuación de los sistemas y métodos aplicados internamente a las características actuales del entorno y de la institución.
- Inexistencia de buenos sistemas de información, control, retroalimentación y seguimiento de un programa de mejora de la calidad

### **2.3.9.2 OBSTÁCULOS EXTERNOS.**

- Inestabilidad política, que impide desarrollar acuerdos democráticos y llegar a políticas públicas de largo plazo por parte del Estado.
- Inexistencia en la población de una ética de trabajo centrada en la calidad, la productividad, y la mejora continua
- Insuficiente innovación tecnológica
- Alto grado de regulación o reglamentación de las actividades económicas.
- Inexistencia de una política educativa destinada a formar individuos con conocimientos técnicos, científicos, y empresariales.
- Inexistencia de estímulos públicos a la iniciativa privada.
- Deficientes políticas de inversión en infraestructuras y servicios públicos.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49\\_obstaculos\\_calidad.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49_obstaculos_calidad.html); (11/12/2015).

### 2.3.10 NORMA ISO 9000, VERSIÓN 2000.

**ISO 9000:** Es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

Especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.<sup>48</sup>

Normas de la serie ISO 9000:2000 El sistema de gestión de calidad propuesto por la norma ISO 9000:2000 se basa en 8 principios:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

---

<sup>48</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_ISO\\_9000](https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000); (27/12/2015).

6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. <sup>49</sup>

### **2.3.11 MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**

Existen varios métodos para evaluar el desempeño humano. Dado que no es tarea fácil evaluar el desempeño de muchas personas en las organizaciones, utilizando criterios de equidad y justicias y, al mismo tiempo, estimulándolas, varias organizaciones crean sus propios sistemas de evaluación ajustados a las características particulares de su personal.

#### **2.3.11.1 MÉTODO DE ESCALAS GRÁFICAS.**

Es un método basado en una tabla de doble entrada, en que las filas muestran los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación de desempeño. Los factores de evaluación son criterios pertinentes o parámetros básicos para evaluar el desempeño de los empleados. El primer paso del proceso es la elección y definición de los factores de evaluación de desempeño de los empleados evaluados. Los factores de evaluación constituyen comportamientos y actitudes seleccionados y valorados por la organización. En consecuencia, los empleados que los presenten en mayor grado son aquellos que mejor desempeñan sus actividades, sin importar el cargo que ocupan. De este modo, si una organización elige el conocimiento del cargo como factor de evaluación está señalando a todos los empleados la importancia y el realce que da a ese aspecto. El número de factores de evaluación varía conforme a los intereses de

---

<sup>49</sup> <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EVALUACION/ESTANDARES%20DE%20CALIDAD.pdf>; (16/12/2015).

cada organización, en general, va de 5 a 10 factores. Utilizan un formulario de doble entrada en donde, en que las filas representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas representan los grados de variación de esos factores.

Definidos los factores de evaluación se definen los grados de evaluación para obtener las escalas de variación de desempeño en cada factor de evaluación, generalmente se utilizan 3, 4 o 5 grados de variación (óptimo, bueno, regular, apenas aceptable, deficiente) para cada factor. Con los factores de evaluación y los respectivos grados se elabora la escala gráfica.

### **2.3.11.2 MÉTODO DE SELECCIÓN FORZADA.**

Para eliminar la superficialidad, la generalización y la subjetividad (aspectos característicos del método de escala gráfica), surgió el método de selección forzada.

Consiste en evaluar el desempeño de las personas mediante bloques de frases descriptivas que enfocan determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque está compuesto de dos, cuatro o más frases. El evaluador debe escoger forzosamente una o dos frases en cada bloque, las que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado, o escoger la frase que más representa el desempeño del empleado evaluado, o escoger la frase que más representa el desempeño y la frase que más se distancia de él. De ahí surge la denominación de selección forzada.

### **2.3.11.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

Es uno de los métodos tradicionales más completos de evaluación de desempeño. Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y función de staff, en el proceso de evaluación de desempeño. Requiere entrevistas con un especialista en evaluación (staff) y los gerentes (línea) para, en conjunto, evaluar el desempeño de los respectivos empleados. De ahí el nombre de investigación de campo.

#### **2.3.11.4 MÉTODO DE INCIDENTES CRÍTICOS.**

Es un método tradicional de evaluación de desempeño bastante sencillo, basado en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeño muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). El método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivos o negativos excepcionales. Se aproxima a la técnica de administración por excepciones utilizada por Taylor a comienzos del siglo XX. Cada factor de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y debilidades de cada empleado.

#### **2.3.11.5 MÉTODO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN O CHECK-LISTS.**

Método tradicional de evaluación de desempeño basado en una relación de factores de evaluación que se deben considerar (check-lists) en cada empleado. Cada uno de estos factores de desempeño recibe una evaluación cuantitativa.

La lista de verificación funciona como una especie de recordatorio para que el gerente evalúe las características principales de un empleado. En la práctica, es una simplificación del método de escalas gráficas.<sup>50</sup>

#### **2.3.11.6 MÉTODO DE EVALUACIÓN DE 360°.**

El método de evaluación de 360°, también conocido como evaluación integral, pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes de todos los que mantienen una interacción con el evaluado.<sup>51</sup>

La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interpretación con el evaluado. Participan en ella el

---

<sup>50</sup> Idalberto Chiavenato. **Gestión del Talento Humano**. Edición 2001. Editorial McGraw-Hill, Pág. 204-209.

<sup>51</sup> [https://prezi.com/jz0qn2d\\_i857/evaluacion-de-desempeno-metodo-de-360-grados/](https://prezi.com/jz0qn2d_i857/evaluacion-de-desempeno-metodo-de-360-grados/); (16/12/2015).

superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados. La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adapte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados. No obstante, el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no estuviera bien preparado o si no tuviera una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado podría ser muy vulnerable.

### **Pros.**

- El sistema es más amplio y las evaluaciones provienen de muchas perspectivas.
- La información tiene mejor calidad. La calidad de los evaluadores es más importante que la cantidad.
- Complementa las iniciativas de calidad total y le da importancia a los clientes internos/externos y al equipo.
- Como la retroalimentación proviene de varios evaluadores, puede haber preconcepciones y prejuicios.
- La retroalimentación proporcionada por los compañeros de trabajo y terceros puede aumentar el desarrollo personal del evaluado.

### **Contras.**

- El sistema es administrativamente complejo porque debe combinar todas las evaluaciones.
- La retroalimentación puede intimidar al evaluado y provocar resentimientos.
- Puede involucrar evaluaciones diferentes y encontradas debido a los diversos puntos de vista.
- El sistema requiere de capacitación para poder funcionar debidamente.
- Las personas la pueden tomar a juego o se pueden coludir, invalidando así la evaluación de otras.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Idalberto Chiavenato. **Administración de Recursos Humanos**. Octava Edición. Editorial McGraw-Hill, Pág. 246.

### **2.3.12 MÉTODOS MODERNOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**

Las limitaciones de los métodos tradicionales de evaluación de desempeño han llevado a las organizaciones a buscar soluciones creativas e innovadoras. En la actualidad están surgiendo nuevos métodos de evaluación de desempeño, caracterizados por un enfoque totalmente nuevo del asunto: autoevaluación y autodirección de las personas, mayor participación del empleado en su propia planeación del desarrollo del personal.

#### **2.3.12.1 EVALUACIÓN PARTICIPATIVA POR OBJETIVOS (EPPO).**

En este sistema se adopta la técnica de relación intensa y visión proactiva, en que resurgen la vieja administración por objetivos (APO), con nuevo ropaje y sin los conocidos traumas provocados por la antigua arbitrariedad, autocracia y continuo estado de tensión y aflicción de los involucrados que caracterizaban su implantación en la mayoría de nuestras organizaciones.

En la actualidad la EPPO es democrática, participativa, envolvente y motivadora. Dentro de esta nueva EPPO emergente, la evaluación de desempeño atraviesa seis etapas:

1. Formulación de objetivos consensuados.
2. Compromiso personal frente a la consecución de objetivos conjuntamente establecidos.
3. Negociación con el gerente sobre la asignación de los recursos y los medios necesarios para conseguir los objetivos.
4. Desempeño es el comportamiento del evaluado para conseguir los objetivos establecidos.
5. Monitoreo constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados.
6. Retroalimentación intensiva y evaluación conjunta continúa.



## 2.3.13 TEORÍAS DE MOTIVACIÓN.

### 2.3.13.1 TEORÍA DE JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES.

Es bastante seguro afirmar que la teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

- **Fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- **Seguridad:** Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
- **Estima:** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respecto de sí, la autonomía, y el logro; y factores externos de estimación, como el *status*, el reconocimiento y la atención.
- **Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior. La diferencia entre los dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna (dentro de la persona), mientras que las inferiores se satisfacen sobre todo en el exterior (con cosas como el salario, contratos sindicales, y el hecho de tener definitividad).

### 2.3.13.2 TEORÍAS X Y Y.

Douglas McGregor propuso dos visiones diferentes sobre los seres humanos: una negativa en esencia, llamado teoría X y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y. De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzarlos, a realizarlo.

En contraste con estos puntos de vista negativos sobre la naturaleza de los seres humanos, con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad. Para entender las teorías X y Y más a fondo, piense en términos de la jerarquía de Maslow. La teoría Y plantea que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Por tanto, propuso ideas como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables que plantearon retos y buenas relaciones grupales, como enfoques que maximizarían la motivación de un empleado en su trabajo.

### **2.3.14 CALIDAD.**

La palabra Calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente<sup>53</sup>.

### **2.3.15 CALIDAD EN LOS SERVICIOS.**

La calidad en el servicio, se puede definir como una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, o usuarios tanto internos como externos, dicho esto, lo que se pretende es alcanzar el máximo nivel de satisfacción entre los clientes o usuarios de los servicios, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se solicitó el servicio. Si bien es cierto, los servicios público no necesitan tener altos niveles de competitividad debido a la naturaleza exclusiva y cerrada de los servicios que otorga, el bienestar y satisfacción de los usuarios debe de ser estratégico para las autoridades municipales, así como la finalidad social que conlleva la mejor calidad en los servicios públicos.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/iso9000-2000;> (27/12/2015).

<sup>54</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio;](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio) (09/03/2015).

### **2.3.16 MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

Los Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (objetivos, políticas, procedimientos, antecedentes, sistemas, estructuras, etc.) así como las instrucciones y lineamientos que se consideran básicos para el mejor desempeño de sus tareas.

Los Manuales Administrativos son un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implementadas para lograrlos señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas en forma tal que constituyan una guía para el personal que ha de realizarlas.<sup>55</sup>

#### **2.3.16.1 OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, con el objetivo de evitar la repetición de instrucciones.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Facilitar el reclutamiento selección e integración del personal.
- Especificar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitando duplicaciones y detectar omisiones.
- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que conforman la organización.
- Promover la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con que se disponen.

---

<sup>55</sup> Serrano Alexis, **Administración I y II**, 1ª Edición El Salvador, Pág. 128.

### **2.3.16.2 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

En toda organización surge la necesidad de contar con manuales administrativos debido a la complejidad de sus estructuras, volúmenes de sus operaciones, recursos que se les asignan a cada una de ellas demanda de productos y/o servicios por parte de los usuarios o clientes, así como por la adopción de tecnología avanzada para atender en forma adecuada la dinámica organizacional, es por ello que se vuelve indispensable el uso de estos instrumentos ya que sirven de apoyo en el que hacer cotidianos de las organizaciones.

Los Manuales Administrativos requieren de una revisión periódica esto debido al crecimiento y desarrollo que puede experimentar la organización esto con el fin de mantenerse actualizado de tal forma que se logre aportar elementos de juicio que puedan ser útiles a todos los miembros encargados de aplicar los manuales administrativos.

### **2.3.16.3 MANUAL DE BIENVENIDA.**

El manual de bienvenida también conocido como manual de inducción, es un documento creado por las empresas que apoya a la inducción del nuevo trabajador a la empresa, este manual le presenta al trabajador toda la información relevante de la empresa de manera general, desde su historia, dueños, objetivos, misión, visión, que se pretende como objetivo organizacional, y debe dar respuestas a todas las inquietudes laborales del nuevo trabajador, facilitándole la integración como uno más del equipo.

El período de inducción junto con el Manual de bienvenida o acogida como también se conoce, se han ido introduciendo paulatinamente en muchas empresas, con resultados muy favorables, permitiendo:

- Elevar la imagen de la empresa, ya que transmite a los nuevos colaboradores, signos de seriedad y organización y la creencia de valoración del personal.
- Hacer sentir al nuevo colaborador más integrado en la empresa.

- Conocer en profundidad las características legales y especiales de su relación laboral con la empresa.
- Favorecer la comunicación interna.
- Favorecer la comunicación social del individuo, al relacionarse correctamente en su entorno laboral.

Un momento importante es el enfoque que debe tener el manual de bienvenida, por eso hay que prestar especial atención a la definición de su contenido y estructura.<sup>56</sup>

#### **2.3.16.4 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

Es un documento en el cual se describen las actividades que deben de realizarse en los puestos de trabajo de una empresa, las responsabilidades y el equipo necesario para el desarrollo de estas actividades así como los requisitos que deben cumplir los aspirantes a determinado puesto.

El Manual de Descripción de Puestos constituye una herramienta administrativa de gran ayuda para los directivos y jefes de una organización ya que les permite realizar una adecuada selección y contratación de personal así como orientar y adiestrar al nuevo empleado, determinar políticas salariales justas y distribuir el trabajo en forma equitativa.

Los objetivos del manual de descripción de puesto son:

- Servir de herramienta para diseñar programas de capacitación, que identifique al nuevo empleado con su cargo y con la institución.
- Dar a conocer a cada uno de los empleados las funciones y atribuciones que les corresponden ejecutar en el cargo asignado.
- Es el punto de partida para el establecimiento de un sistema técnico e administración de salarios que garantice la remuneración en forma equitativa y justa.

---

<sup>56</sup> <http://administracion.realmexico.info/2013/10/manual-de-bienvenida-capital-humano.html>; (16/12/2015).

### **2.3.17 PLAN DE CAPACITACIONES.**

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.<sup>57</sup>

### **2.3.18 ENTRENAMIENTO.**

Entrenamiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

Entrenamiento es la experiencia aprendida que produce un cambio relativamente permanente en el individuo y mejora su capacidad para desempeñar un cargo. El entrenamiento puede implicar un cambio de habilidad, conocimiento, actitud o comportamiento, lo cual significa cambiar lo que los empleados conocen, los hábitos de trabajo, las actitudes frente al trabajo o las interacciones con los colegas o el supervisor.

---

<sup>57</sup> <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>; (16/12/2015).

El entrenamiento es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas:

- **Diagnóstico:** Inventario de necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer.
- **Diseño:** Elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
- **Implementación:** Aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
- **Evaluación:** Verificación de los resultados del entrenamiento.

### **2.3.19 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.**

El sistema de capacitación y desarrollo de las personas en la empresa nace del equilibrio necesario entre las competencias (conocimientos y habilidades) actuales y futuras de las personas, y las necesidades presentes (representadas por el cargo) y futuras de la organización en función de su entorno, su misión y su estrategia.

Si bien el sistema de capacitación o entrenamiento presente en la organización apoya a sus miembros para desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden colaborar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, de este modo, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales. Como resultado de esta situación, la diferencia entre capacitación y desarrollo no siempre es muy nítida. Muchos programas que se inician solamente para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo a su desarrollo y aumentando incluso su potencial como futuro directivo. Podríamos decir adicionalmente que la capacitación se relaciona con el “hacer actual” del empleado en la organización, y el desarrollo con aspectos del “ser” que facilitan o permiten la expansión de sus dominios necesarios para sus desafíos futuros.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> <http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>; (16/12/2015).

# **CAPITULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA**

# **INVESTIGACIÓN**



### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación ha sido realizada bajo un enfoque mixto, o cualicuantitativo el cual es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema<sup>59</sup>. Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa.

El enfoque cuantitativo se destaca al momento de determinar resultados numéricos utilizando técnicas de recolección de información como la encuesta y la entrevista, asimismo también como aplicación de estadísticos; el enfoque cualitativo sin embargo se presencia al realizar la recolección de datos, donde se aplican diferentes disciplinas de manera interconectada basadas en estudios sociológicos o culturales.

El tipo de estudio que se utiliza es un estudio explicativo; estos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.<sup>60</sup>

### **3.2 POBLACIÓN.**

La población en estudio se constituyó por todos los integrantes de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, que tienen relación directa con el trabajo operativo funcional y de atención al usuario, así mismo todos aquellos usuarios que hacen uso de los servicios proporcionados por la Unidad.

---

<sup>59</sup> Sampieri, R., et Al. **Metodología de la Investigación**. 4ª Edición 2006. McGraw-Hill. Pág. 755.

<sup>60</sup> *Ibidem*. Pág. 108.

La población en estudio se conformó por tres grupos:

- Primer Grupo: Lo conformaron el total de personas que hacen uso de todos los servicios ofrecidos por la Unidad de Registro del Estado Familiar, que cumplen con un perfil previamente establecido y que han nacido y/o residen en la Ciudad de San Miguel.
- Segundo Grupo: Lo conformaron el total de personas dentro de la categoría de personal que laboran en la Unidad de Registro del Estado Familiar.
- Tercer Grupo: Lo conformaron el total de personas dentro de la categoría de Jefe y Sub-Jefe que laboran en la Unidad de Registro del Estado Familiar.

Resumidos de la siguiente manera:

| <b>Descripción del Universo</b> |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Población</b>                | <b>Total</b>          |
| Jefe y Sub-Jefe                 | 2                     |
| Personal                        | 24 <sup>61</sup>      |
| Usuarios                        | 218,410 <sup>62</sup> |
| <b>Total del Universo</b>       | <b>218,436</b>        |

<sup>61</sup>Dato proporcionado por la Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar; Lic. Lilian Silvia de Cruz; (18/06/2015).

<sup>62</sup><http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/poblacion-y-estadisticas-demograficas/censo-de-poblacion-y-vivienda/poblacion-censos.html>, Censo de Población y Vivienda 2007.

### **3.2.1 POBLACIÓN DE JEFE Y SUB-JEFE.**

Debido al reducido número de esta, se ha considerado tomar en su totalidad, pues la población total de Jefe y Sub-Jefe está conformado por dos personas, por tal motivo, este mismo dato fue utilizada para la categoría de Jefe y Sub-Jefe.

**Tamaño de la población: n = 2.**

### **3.2.2 POBLACIÓN DEL PERSONAL.**

Debido a que la población total de empleados es relativamente pequeña, el estudio se realizó sobre todos los individuos, teniendo en cuenta lo necesario de la precisión de los datos lo cual fue nutritivo para la investigación<sup>63</sup>.

**Tamaño de la población: n = 24.**

### **3.3 MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.**

La muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población<sup>64</sup>.

Durante la investigación, debido a la magnitud reducida de algunas poblaciones se utilizaron el total de las mismas, sin embargo, para la población más grande (usuarios) se realizó a través de métodos probabilísticos para tener un dato aceptable; las cuales fueron determinadas de la siguiente manera:

---

<sup>63</sup>[https://www.google.com/sv/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFIAAhUKEwilk8u\\_ntjHAhWSUpIKHZrACAw&url=http%3A%2F%2Fplatea.pntic.mec.es%2Fapriet3%2FDescargas%2FPPT1%2F1\\_12\\_1.ppt&usq=AFQjCNEOOHacDZN2eTqNkMPj3knAyzR3sQ&sig2=iHTUHPtZj3or6m8tDINMGA; \(18/06/2015\).](https://www.google.com/sv/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFIAAhUKEwilk8u_ntjHAhWSUpIKHZrACAw&url=http%3A%2F%2Fplatea.pntic.mec.es%2Fapriet3%2FDescargas%2FPPT1%2F1_12_1.ppt&usq=AFQjCNEOOHacDZN2eTqNkMPj3knAyzR3sQ&sig2=iHTUHPtZj3or6m8tDINMGA; (18/06/2015).)

<sup>64</sup>Sampieri, R., et Al. **Metodología de la Investigación.** 4ª Edición 2006. McGraw-Hill. Pág. 236.

### 3.3.1 MUESTRA PARA LA POBLACIÓN DE USUARIOS.

En la Ciudad de San Miguel residen según la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) 218,410<sup>65</sup> habitantes; de los cuales, del total se condensaran a través de un perfil elaborado donde se usaran una serie de indicadores que deben cumplir.

| PERFIL POBLACIONAL PARA PERSONAS CON CAPACIDAD DE USAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL. |   |
|---|---|
| Edad  | Entre 15 y 65 años  |
| Sexo  | Indiferente   |
| Nacionalidad  | Salvadoreña   |
| Lugar donde se originó el registro familiar   | Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. |

Del total de habitantes según la DIGESTYC, se determina la cantidad poblacional que cumple los aspectos con el perfil de personas que poseen la capacidad para solicitar los servicios públicos que se ofrecen en la Unidad.

Donde según datos oficiales de la DIGESTYC, las personas entre 15 y 65 años, que residen en la Ciudad de San Miguel son de 129,928<sup>66</sup> habitantes.

Por tanto, del total de habitantes que cumplen con los aspectos del perfil, se toma una **población absoluta de 625** habitantes, debido a que este es un dato promedio de la cantidad de personas que asisten a diario para hacer uso de los servicios que la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel ofrece.

<sup>65</sup> <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/poblacion-y-estadisticas-demograficas/censo-de-poblacion-y-vivienda/poblacion-censos.html>, Censo de Población y Vivienda 2007.

<sup>66</sup> IV Censo de Población y V Censo de Vivienda 2007, Tomo IV Población, Volumen I – Municipios, Población por área de residencia y grupos de edades, ciudad de San Miguel. Pág. - 83

Se usa una **muestra probabilística**, debido a su tamaño y la dificultad de controlar con precisión la cantidad de usuarios, fue necesario obtener una porción representativa de la población de usuarios por medio de la **fórmula de población finita**<sup>67</sup>, el cual es un método probabilístico para obtención de muestra.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra necesario.

**Z<sub>α/2</sub>** = Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel de confianza deseado.

**P** = Probabilidad de que el evento ocurra.

**Q** = Probabilidad de que el evento no ocurra (1 – P).

**E** = Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

**N** = Tamaño de la población.

Es necesario destacar que a un nivel mayor de confianza le corresponde un menor nivel de error, esto, porque cuando se está garantizando la seguridad de algo, la posibilidad de equivocarnos puede ser menor.

Para el caso de la presente investigación, se utilizó un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 5% para conocer qué tan grande será la diferencia aceptable de la proporción muestral a la poblacional.

---

<sup>67</sup> Gildaberto B. A. **Estadística II: Métodos Prácticos de Inferencia Estadística**. Segunda Edición. UCA Editores. Pág. 92.

**Se tiene que:**

$$n = ?$$

$$Z_{\alpha/2} = 95\% \text{ de confiabilidad, } Z = 1.96$$

$$P = 60\% \text{ ó } 0.60$$

$$Q = 1 - P, 1 - 0.60 = 0.40$$

$$E = 5\% \text{ ó } 0.05$$

$$N = 625$$

**Sustituyendo en la ecuación:**

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.60) (0.40) (625)}{(0.05)^2 (625 - 1) + (1.96)^2 (0.60) (0.40)}$$
$$n = \frac{(3.8416) (0.60) (0.40) (625)}{(0.0025) (625 - 1) + (3.8416) (0.60) (0.40)}$$
$$n = \frac{(3.8416) (0.60) (0.40) (625)}{(0.0025) (624) + (3.8416) (0.60) (0.40)}$$
$$n = \frac{576.24}{2.4820}$$
$$n = 232.35$$

**$n \approx 232 \text{ Personas}$**

**Tamaño de la muestra para usuarios:  $n = 232$ .**

### **3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **3.4.1 OBSERVACIÓN.**

Es la técnica por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

Es una "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (deconstrucción y producción de nueva realidad).

Esta técnica se utilizó para identificar problemas y fenómenos del entorno sin establecer comunicación con los sujetos de estudio, debido a su facilidad y confiabilidad para captar información de forma más objetiva ha sido muy útil para la investigación preliminar e identificación de factores problemáticos.

#### **3.4.2 ENCUESTA.**

Se hizo uso de esta técnica; ya que, a través de ella se pudo obtener información de forma sencilla, precisa y ordenada; esta fue diseñada en dos versiones diferentes, una versión para el personal que labora dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar y otra para los usuarios de la Unidad antes mencionada con el fin de conocer lo que opinan del servicio recibido por parte del personal de la Unidad.

#### **3.4.3 ENTREVISTA PERSONAL.**

Se usó esta técnica ya que por medio de ella se recopiló información objetiva y amplia proveniente del Jefe y Sub-Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con el propósito de que esta fuera espontánea y abierta para detectar las áreas que consideran que necesitan reforzar sus subalternos para que estos puedan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.5.1 GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA.**

Es un instrumento que los orientará para centrar su atención en lo que interesa que observen y es un referente para las diversas visitas, pero no significa que deben observar siempre lo mismo; por lo tanto, aunque los aspectos que orientan la observación en este curso son constantes, la información obtenida cada vez será distinta.

La guía de observación se utilizó principalmente para realizar una investigación preliminar así como también identificar factores del entorno, de estructura física, comportamiento e interacción de los usuarios y empleados de la Unidad de Registro del Estado Familiar.

#### **3.5.2 CUESTIONARIO.**

Se elaboraron dos cuestionarios, uno para los usuarios y otro para el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar, cabe destacar que las preguntas elaboradas se realizaron en base a los indicadores generados de la operacionalización de las hipótesis de trabajo y sus diferentes variables.

Ambos cuestionarios comprenden una parte general en la que se pregunta el sexo, edad, profesión u oficio (cuestionario de los usuarios), puesto y tiempo de estar laborando (cuestionario del personal).

El cuestionario para usuarios consta de 24 preguntas estructuradas con las cuales se determinó el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios proporcionados por la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

El cuestionario para el personal contiene 45 preguntas con las cuales se logró conocer la postura del empleado respecto de su trabajo y así poder determinar qué áreas



necesitaban reforzarse para mejorar la calidad en los servicios públicos proporcionados por la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

### **3.5.3 ENTREVISTA ESTRUCTURADA.**

Este instrumento fue utilizado solamente para el Jefe y Subjefe de la Unidad ya que a través de él se recopiló información detallada y ordenada por medio de las preguntas específicas.

La entrevista consta de 40 preguntas abiertas mediante las cuales se determinó el conocimiento y capacidad de la administración para dirigir al personal y la manera en la que llevan a cabo los procesos administrativos con el fin de conocer su funcionamiento y así poder identificar qué áreas se necesitaban mejorar para proporcionar servicios públicos de calidad en la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

### **3.6 PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.**

Una vez establecido los métodos e instrumentos a utilizar en el estudio, la validación de cada uno de los instrumentos (cuestionario a usuarios y empleados, entrevista a jefe y sub-jefe de la Unidad), se hizo a través de la revisión y aprobación de nuestra asesora la Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco.

### **3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **3.7.1 CUESTIONARIO.**

Este procedimiento se ejecutó luego de haber validado el instrumento. El proceso para recopilar la información se hizo por pasos, los cuales se detallan a continuación:

- **Usuarios:**

**Paso 1:** Procedimos a movilizarnos a la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, ubicada en 2° Calle Oriente y 2° Avenida Norte, en el Municipio de San Miguel, Departamento de San Miguel.

**Paso 2:** Se a bordo de manera aleatoria y gentilmente a cada uno de los usuarios, dándoles una breve introducción, explicándoles de que institución somos y los objetivos de la encuesta, luego se les pregunto si podían brindarnos un poco de tiempo para llenar las encuestas y una vez que estos nos lo brindaban, se procedió a registrar la información en el instrumento correspondiente.

- **Personal:**

**Paso 1:** Procedimos a movilizarnos a la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, ubicada en 2° Calle Oriente y 2° Avenida Norte, en el Municipio de San Miguel, Departamento de San Miguel.

**Paso 2:** Para el personal, debido a que ya algunos de ellos nos conocían les pedimos que nos colaboraran en contestar las encuestas, luego de explicar las generalidades necesarias, se le administro el cuestionario a cada quien, esperando hasta que las llenaran.

### **3.7.2 ENTREVISTA.**

Una vez validado el instrumento, se procedió a:

1. Concertar una reunión con el jefe y subjefe administrativo de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
2. Una vez concertada, ir en el día y la hora acordada.
3. Administrar al jefe y subjefe administrativos de la Unidad del Registro del Estado Familiar la entrevista.

### **3.8 PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR DATOS.**

Una vez obtenida la información necesaria, se pasó al procesamiento de esta, tomando en cuenta ciertos pasos, los cuales se detallan a continuación:

**Paso 1:** Se revisaron todas y cada una de las encuestas, con el fin de verificar si estas estaban completas.

**Paso 2:** Se verifico que la información recopilada satisficiera las necesidades de información necesarias para el estudio.

**Paso 3:** Se clasifico la información de acuerdo a los grupos poblacionales (usuarios, personal, jefe y sub-jefe administrativos) del universo que sirvieron para el estudio.

### **3.9 PROCEDIMIENTO DE COMO PROCESAR DATOS.**

Los resultados para usuarios y personal se presentaron de la siguiente manera:

- Pregunta.
- Objetivo de la pregunta.
- Tabla con las opciones y sus respectivas frecuencias absolutas y relativas.
- Grafica circular.
- Análisis e Interpretación en base a los resultados de la pregunta.

Los resultados para el jefe y subjefe administrativos se presentaron en una tabla resumen por objetivos, la cual contiene:

- Los objetivos por encabezado.
- Las preguntas.
- Interpretación en base a la respuesta de cada una de las preguntas.

Luego se realizó un cuadro resumen de los análisis de los resultados obtenidos de las preguntas, este siempre por objetivos.

Por último, se realizó una tabla dividida por objetivos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

# **CAPITULO IV**

## **ANÁLISIS DE LOS**

### **RESULTADOS**

## **4.1 TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS**

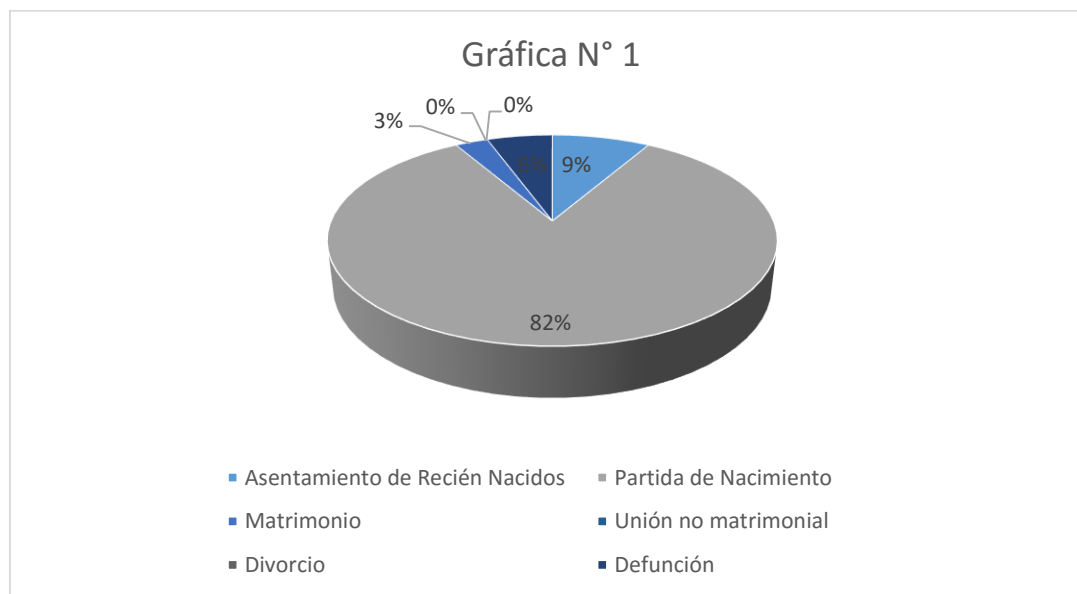
## 1. ¿Qué tipo de servicio solicitó a la Unidad del Registro Del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

**Objetivo:** Conocer el tipo de servicio más solicitado por los usuarios a la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 1**

| Alternativa                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Asentamiento de Recién Nacidos | 21         | 9%          |
| Partida de Nacimiento          | 190        | 82%         |
| Matrimonio                     | 7          | 3%          |
| Unión no matrimonial           | 0          | 0%          |
| Divorcio                       | 0          | 0%          |
| Defunción                      | 14         | 6%          |
| <b>Total</b>                   | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N°1.

**Análisis:** El 82% de los usuarios encuestados manifestó que el tipo de servicio que solicito a la unidad fueron partidas de nacimiento, 9% asentamientos de recién nacidos, mientras que el resto solicito el servicio de matrimonio y defunción, solo de unión no matrimonial y divorcio no obtuvieron ningún porcentaje.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados solicitaron partidas de nacimiento, porque es uno de los documentos que más se utiliza para realizar trámites.

## 2. ¿Cómo califica la atención al usuario que ofrece el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

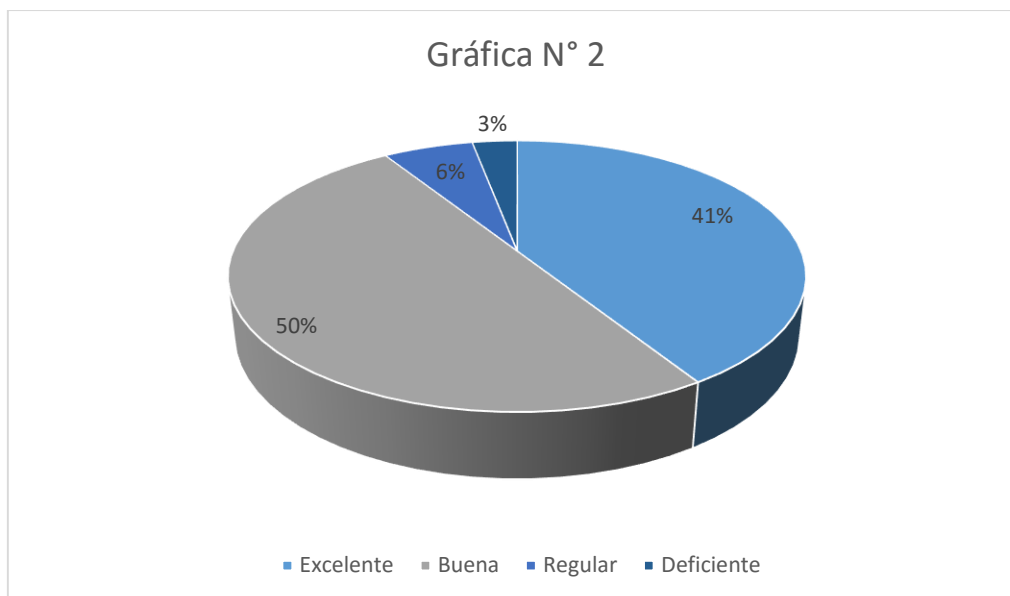
**Objetivo:** Conocer que concepto tienen los usuarios respecto de la atención que les brinda el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 2**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 95         | 41%         |
| Buena        | 116        | 50%         |
| Regular      | 14         | 6%          |
| Deficiente   | 7          | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.





**Fuente:** Tabla N° 2.

**Análisis:** El 50% de los usuarios encuestados calificaron la atención que reciben del personal de la unidad como buena, un 41% como excelente y el resto como regular o deficiente.

**Interpretación:** Los usuarios calificaron la atención como buena y excelente porque fueron bien atendidos, el personal fue muy amable, y cumplió con las expectativas del usuario.

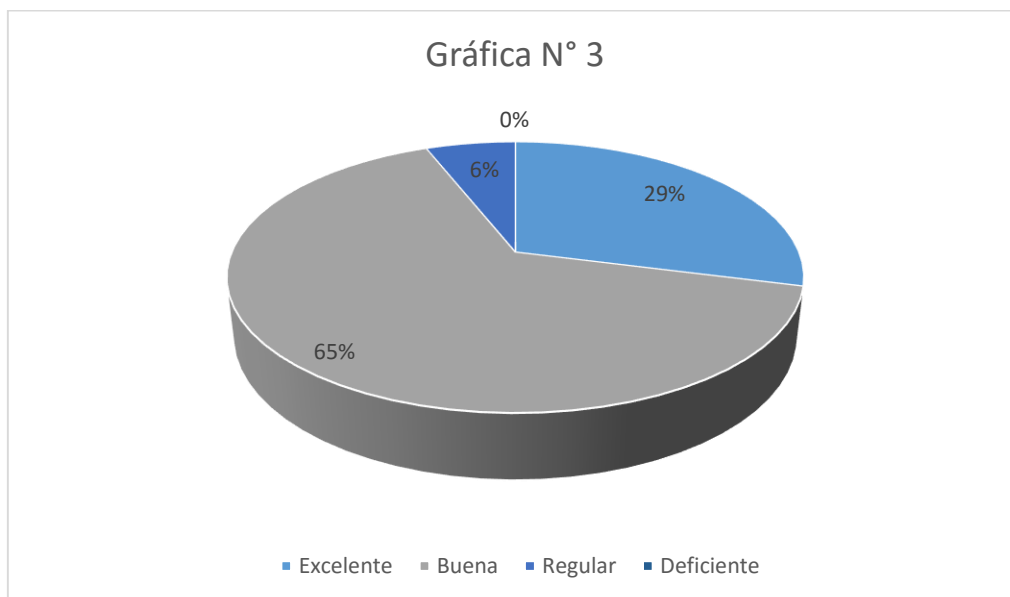
### **3. ¿Cómo evalúa los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?**

**Objetivo:** Conocer la evaluación que el usuario da a los servicios públicos proporcionados por la unidad.

**Tabla N° 3**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 67         | 29%         |
| Buena        | 151        | 65%         |
| Regular      | 14         | 6%          |
| Deficiente   | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 3.

**Análisis:** De los usuarios encuestados el 65% coincidió en que son buenos los servicios que ofrece la unidad, un 29% dijo que excelentes y el resto que regular.

**Interpretación:** Los servicios ofrecidos por la unidad son buenos y excelentes por que satisfacen en buena medida las necesidades y expectativas de los usuarios.

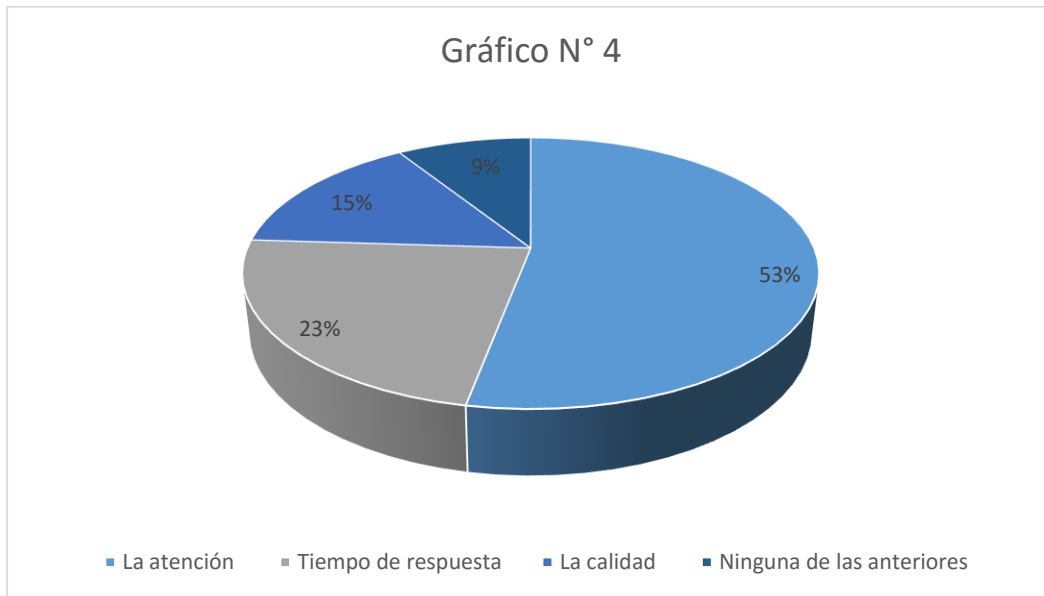
#### 4. ¿Qué es lo que más le agrada de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

**Objetivo:** Determinar qué es lo que más le agrada al usuario de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 4**

| Alternativa               | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------------|------------|-------------|
| La atención               | 123        | 53%         |
| Tiempo de respuesta       | 53         | 23%         |
| La calidad                | 35         | 15%         |
| Ninguna de las anteriores | 21         | 9%          |
| <b>Total</b>              | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 4.

**Análisis:** El 53% de los usuarios encuestados expresó que lo que más le agrada de la Unidad es la atención con que los atienden, un 23% se inclinó por el tiempo respuesta, un 15% por la calidad y el resto mencionó que por ninguna de las anteriores.

**Interpretación:** A la mayor parte de los encuestados le agrado más la atención con que fueron atendidos, ya que el personal se les mostro muy amable y atento, así también, a otros les agrado más el tiempo respuesta, porque realizaron su trámite en un tiempo menor al que ellos esperaban.

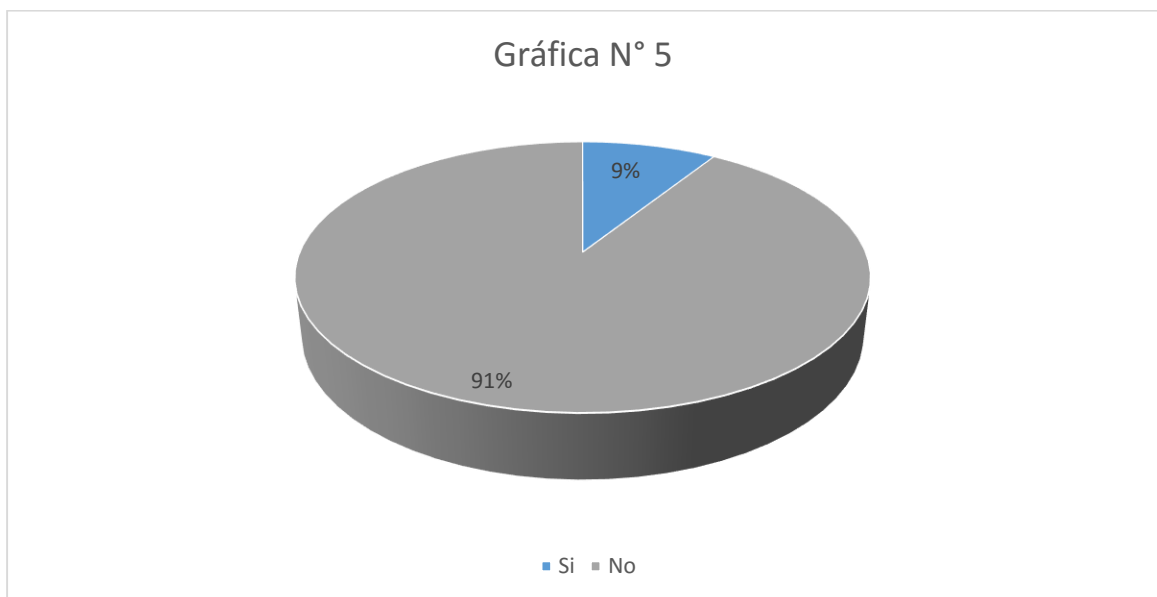
**5. ¿Ha tenido algún problema con relación al servicio y atención de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?**

**Objetivo:** Conocer si el usuario ha tenido algún problema con relación al servicio y a la atención que reciben de la Unidad.

**Tabla N° 5**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 21         | 9%          |
| No           | 211        | 91%         |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 5.

**Análisis:** De los usuarios encuestados el 91% manifestó no haber tenido algún problema con relación al servicio y a la atención que ofrece la Unidad, mientras que un 9% expreso lo contrario.

**Interpretación:** La mayor parte manifestó no haber tenido ningún problema, porque los trataron muy bien y porque realizaron su trámite en un periodo de tiempo breve.

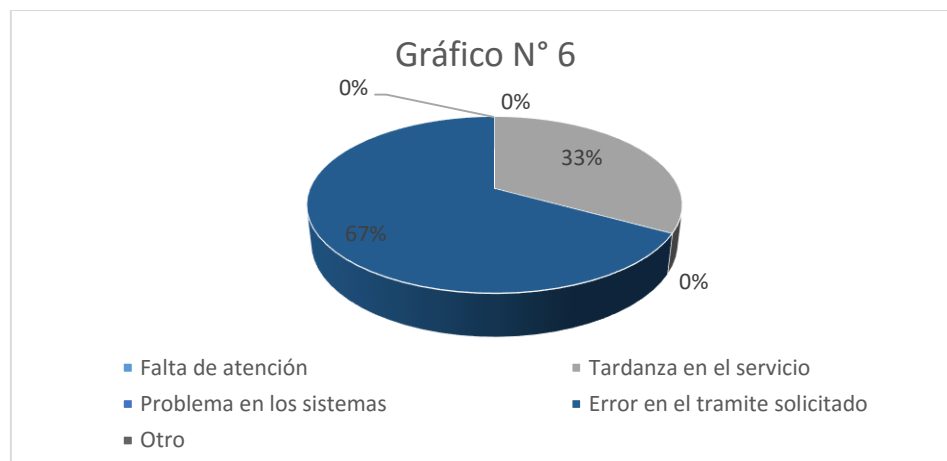
**6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue Sí, de las siguientes opciones, ¿Qué tipo de problema ha tenido con mayor frecuencia?**

**Objetivo:** Identificar qué tipo de problema es más frecuente en los servicios que ofrece la Unidad.

**Tabla N° 6**

| Alternativa                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Falta de atención              | 0          | 0%          |
| Tardanza en el servicio        | 7          | 33%         |
| Problema en los sistemas       | 0          | 0%          |
| Error en el tramite solicitado | 14         | 67%         |
| Otro                           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>                   | <b>21</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 6.

**Análisis:** El 67% de los usuarios encuestados y que dijeron que si han tenido problemas, manifestaron que los han tenido por error en el trámite solicitado, mientras que el 33% restante manifestó que la tardanza en el servicio.

**Interpretación:** Los errores en los trámites solicitados han sido errores de edición del documento principalmente, referente a la mal escritura de los nombres o apellidos de las personas, y la tardanza en los servicios es debido a que muchos trámites son más difíciles de hacer por su naturaleza y por lo tanto el tiempo de espera es mayor que el de un trámite sencillo.

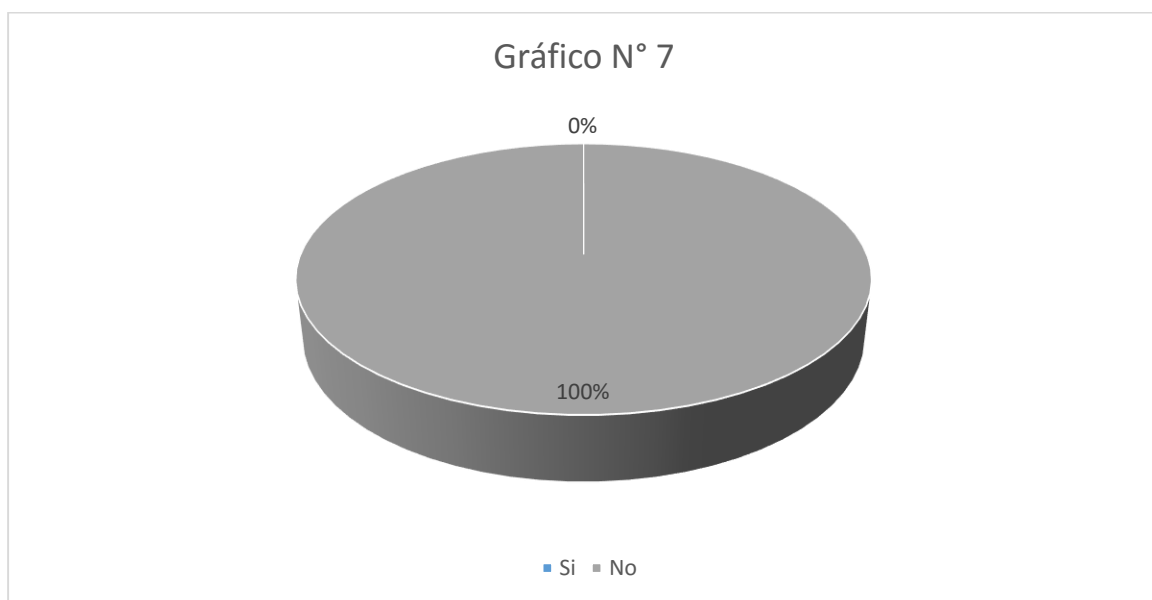
## **7. ¿Alguna vez ha hecho un reclamo o queja por un mal servicio?**

**Objetivo:** Determinar si los usuarios son capaces de hacer algún reclamo o alguna queja por algún mal servicio recibido.

**Tabla N° 7**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 0          | 0%          |
| No           | 232        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 7.

**Análisis:** El 100% de los usuarios encuestados coincidió que no ha hecho ningún reclamo o queja por algún mal servicio recibido.

**Interpretación:** Esto es debido a que las personas aunque hayan recibido algún mal servicio no se atreven a realizar el reclamo o queja por pena o por no saber cómo hacerlo.

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, contestar las preguntas 8 y 9.**

**8. ¿Recibió una atención adecuada al momento de realizar el reclamo?**

**9. ¿Por quién fue atendido al momento de realizar su reclamo?**

**NOTA:** No existen respuestas a estas dos preguntas debido a que el 100% de la población respondió negativamente.

**10. ¿Conoce usted si en la Unidad del Registro del Estado Familiar poseen buzón de quejas y sugerencias?**

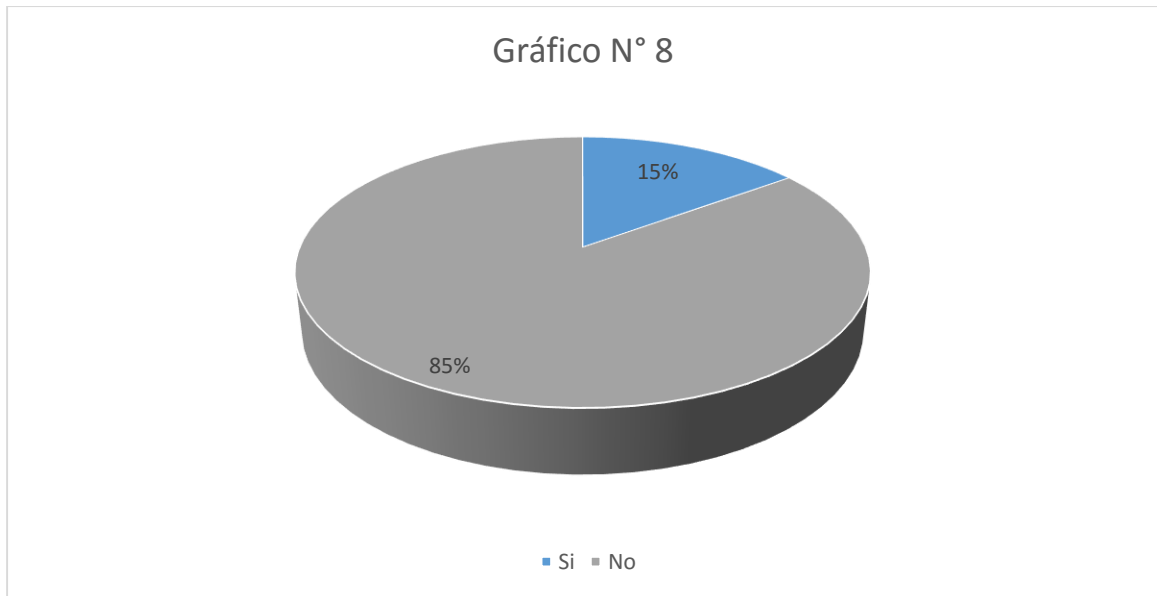
**Objetivo:** Identificar si es de conocimiento de los usuarios la existencia de un buzón de quejas y sugerencias en la Unidad.

**Tabla N° 8**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 35         | 15%         |
| No           | 197        | 85%         |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.





**Fuente:** Tabla N° 8.

**Análisis:** El 85% de los usuarios encuestados manifestaron no saber si la Unidad cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias, mientras que el 15% restante expreso lo contrario.

**Interpretación:** La mayor parte de los usuarios no saben de la existencia del buzón de quejas y sugerencias debido a que no se les informa y a que el buzón no está en un lugar visible para todos, mientras que los que sí saben es porque ya lo han visto.

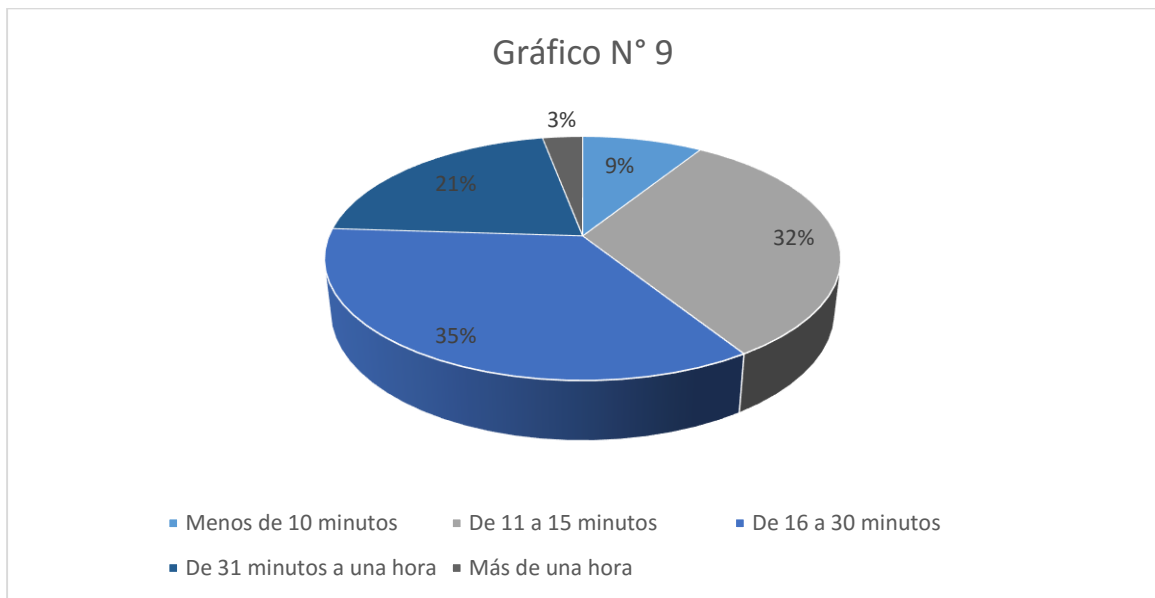
### 11. ¿Cuánto tiempo transcurrió para realizar su trámite?

**Objetivo:** Conocer el tiempo que el usuario se tardó en realizar su trámite en la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 9**

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| Menos de 10 minutos      | 21         | 9%          |
| De 11 a 15 minutos       | 74         | 32%         |
| De 16 a 30 minutos       | 81         | 35%         |
| De 31 minutos a una hora | 49         | 21%         |
| Más de una hora          | 7          | 3%          |
| <b>Total</b>             | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 9.

**Análisis:** El 35% de los encuestados expuso haber realizado su trámite entre 16 a 30 minutos, el 32% entre 11 a 15 minutos, en total el 76% realizó su trámite en menos de media hora, mientras que el 24% restante lo hizo en más de 30 minutos.

**Interpretación:** Los usuarios que realizaron su trámite en los primeros tres lapsos de tiempo, fue porque fueron los trámites más sencillos como sacar partidas normales y certificadas, mientras los que se tardaron más de media hora fueron los trámites o procesos más complejos.

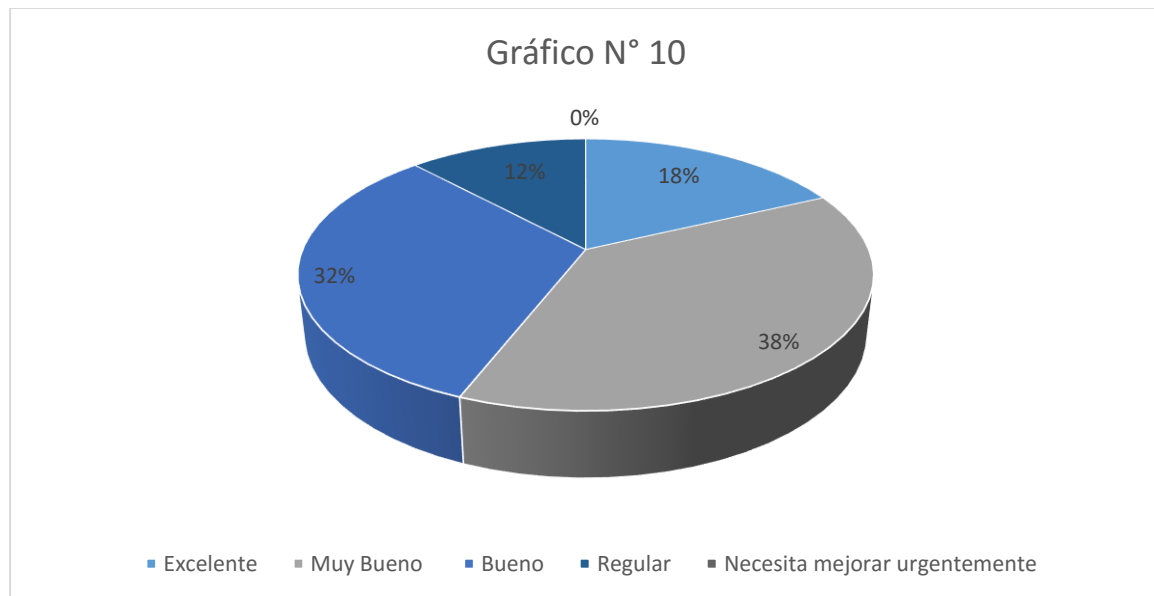
## 12. ¿Cómo califica el tiempo que transcurrió en la realización de su trámite?

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto del tiempo que transcurrió para realizar su trámite.

**Tabla N° 10**

| Alternativa                   | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Excelente                     | 42         | 18%         |
| Muy Bueno                     | 88         | 38%         |
| Bueno                         | 74         | 32%         |
| Regular                       | 28         | 12%         |
| Necesita mejorar urgentemente | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>                  | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 10.

**Análisis:** Del total de los usuarios encuestados un 38% calificó el tiempo respuesta como muy bueno, un 32% como bueno, 18% como excelente y el resto como regular.

**Interpretación:** La mayor parte de los encuestados calificaron el tiempo respuesta como muy bueno, debido a que éste tiempo fue breve, ya que si unimos los que respondieron muy bueno con excelente el resultado es más de la mitad de los encuestados.

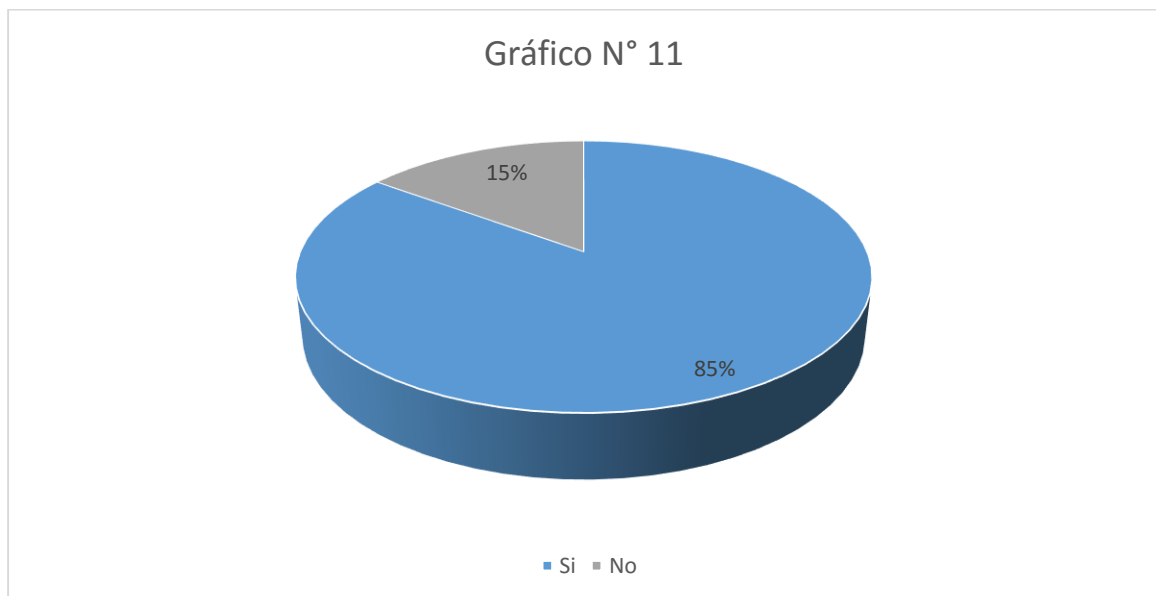
### 13. ¿Considera que el trabajo del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar es eficiente?

**Objetivo:** Determinar si el usuario considera que el trabajo que realiza el personal de la Unidad es eficiente.

**Tabla N° 11**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 197        | 85%         |
| No           | 35         | 15%         |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 11.

**Análisis:** El 85% de los usuarios encuestados manifestaron que consideran al personal de la Unidad como eficiente, mientras que el 15% dijo lo contrario.

**Interpretación:** Consideran eficiente al personal porque realizan las actividades o trámites de manera rápida según su naturaleza, mientras que el resto opino lo contrario por la tardanza del trámite.

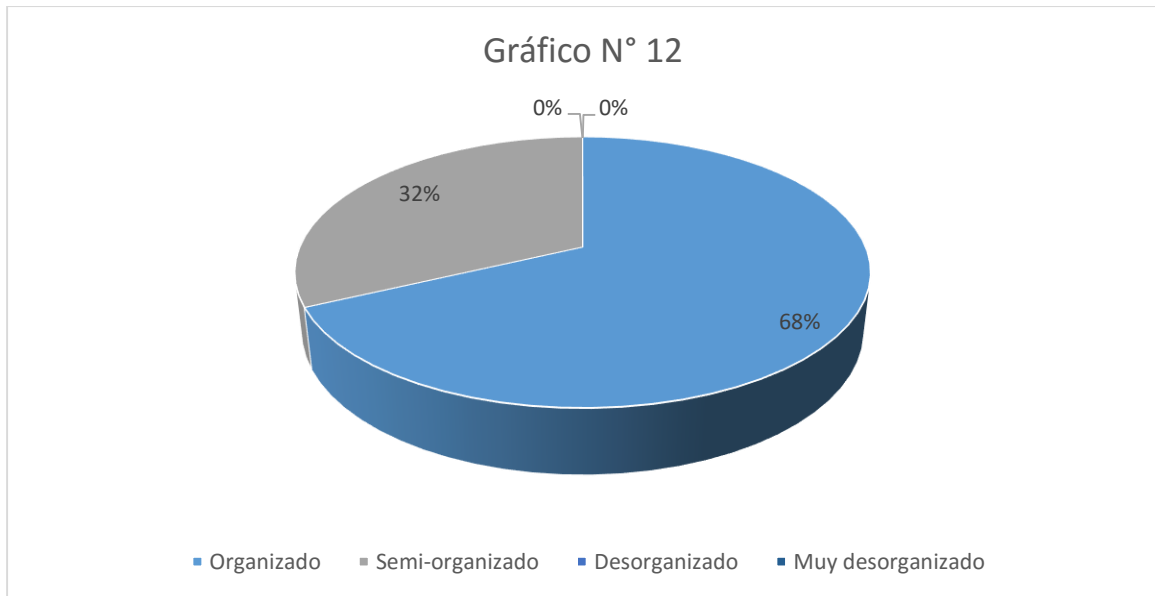
#### **14. ¿Qué evaluación hace en términos generales del desempeño del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar?**

**Objetivo:** Conocer la evaluación que el usuario hace respecto del desempeño del personal de la Unidad.

**Tabla N° 12**

| <b>Alternativa</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Organizado         | 158               | 68%               |
| Semi-organizado    | 74                | 32%               |
| Desorganizado      | 0                 | 0%                |
| Muy desorganizado  | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>       | <b>232</b>        | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 12.

**Análisis:** El 68% de los encuestados evaluó el desempeño del personal como organizado y el 32% mencionó que semi-organizado, donde desorganizado y muy desorganizado no tuvieron puntuación.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios manifiesta que el desempeño es organizado y el resto que es semi-organizado, debido a que el personal conoce lo que debe hacer y como lo debe hacer.

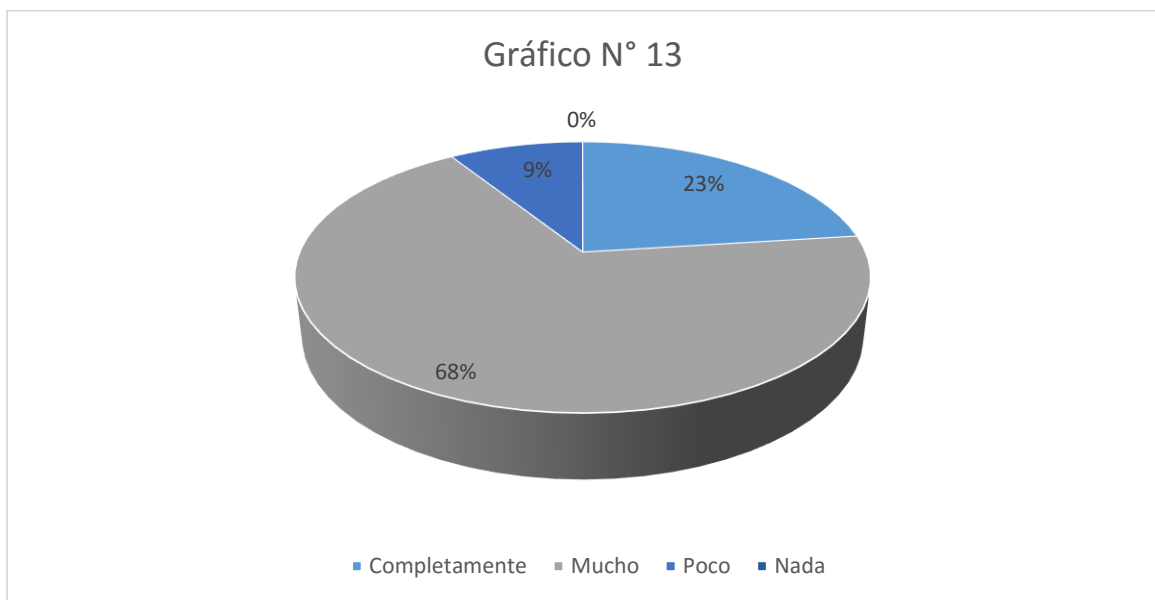
### **15. ¿Se siente satisfecho con la forma de laborar del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar?**

**Objetivo:** Determinar si los usuarios se sienten satisfechos con la forma de trabajar del personal de la Unidad.

**Tabla N° 13**

| Alternativa   | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------|------------|-------------|
| Completamente | 53         | 23%         |
| Mucho         | 158        | 68%         |
| Poco          | 21         | 9%          |
| Nada          | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>  | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 13.

**Análisis:** Dentro del total de los usuarios encuestados el 68% dijo estar muy satisfecho con la forma de laborar del personal de la Unidad, mientras un 23% expreso estar completamente satisfecho y el resto poco satisfecho.

**Interpretación:** Están muy satisfechos y completamente satisfechos porque la forma de laborar del personal está bien organizado, el tiempo respuesta es muy bueno y porque los tienden bien.

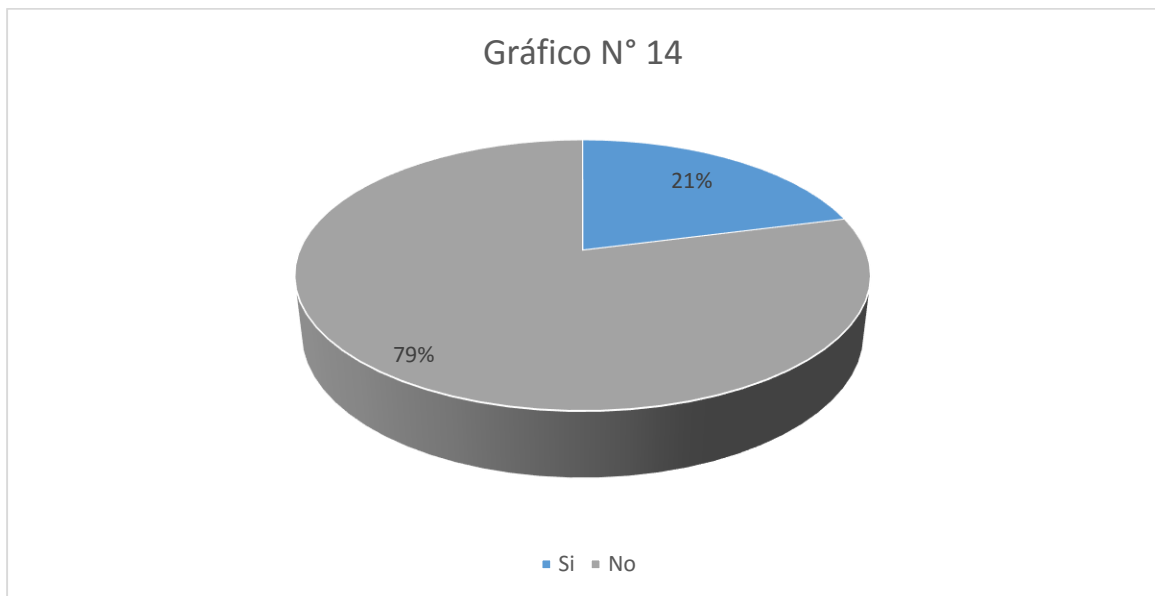
## 16. ¿Ha observado si los empleados pasan aburridos en sus lugares de trabajos?

**Objetivo:** Identificar si el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar pasa aburrido en su lugar de trabajo.

**Tabla N° 14**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 49         | 21%         |
| No           | 183        | 79%         |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 14.

**Análisis:** El 79% de los usuarios encuestados manifestó que el personal no pasa aburrido en su lugar de trabajo, mientras que el 21% coincidió en lo contrario.

**Interpretación:** La mayoría de los usuarios expresaron que no pasan aburridos los empleados porque el movimiento del trabajo les impide tener tiempo ocioso, cosa



contraria con el resto que si noto cierto aburrimiento en el personal pero en el lapso de tiempo donde no tienen mucha demanda.

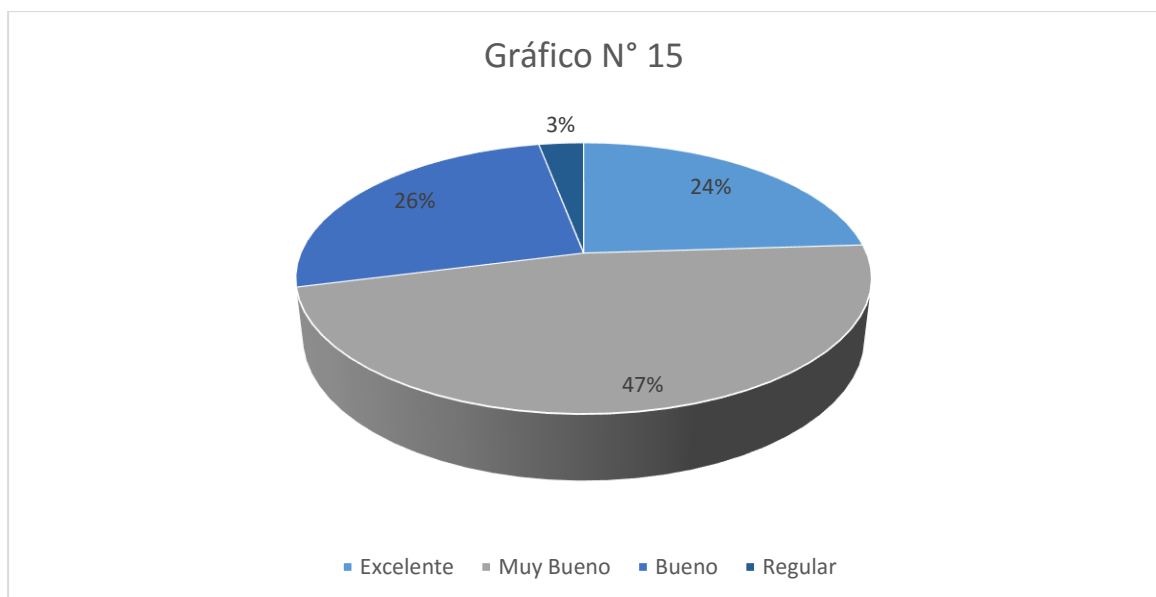
### 17. ¿Cómo percibe el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve el personal?

**Objetivo:** Conocer cómo percibe el usuario el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve el personal de la Unidad.

**Tabla N° 15**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 56         | 24%         |
| Muy Bueno    | 109        | 47%         |
| Bueno        | 60         | 26%         |
| Regular      | 7          | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 15

**Análisis:** Los usuarios perciben el ambiente de trabajo como muy bueno según el 47% de los encuestados, el 26% como bueno, el 24% como excelente y el resto como regular.

**Interpretación:** Los usuarios perciben el ambiente de trabajo como muy bueno, bueno y excelente, porque cuentan con comodidades que se prestan para que el ambiente de trabajo sea agradable.

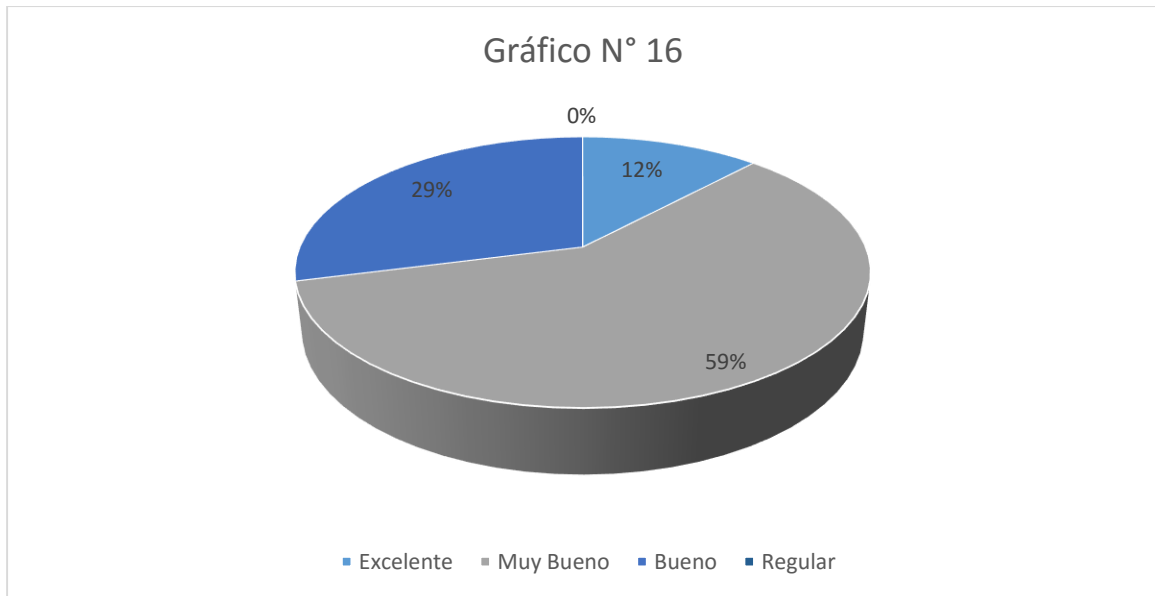
### 18. ¿Cómo percibe la comunicación entre el personal mientras laboran en la institución?

**Objetivo:** Determinar cómo es la relación que se da, entre el personal que labora en la Unidad.

**Tabla N° 16**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 28         | 12%         |
| Muy Bueno    | 137        | 59%         |
| Bueno        | 67         | 29%         |
| Regular      | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N°16.

**Análisis:** El 59% de los usuarios encuestados dijeron que la relaciones entre el personal de la Unidad es muy bueno, el 29% que es bueno y que el 12% es excelente, mientras que ninguno expreso que fuera regular.

**Interpretación:** Estas respuestas son debido a que el usuario observó buenas relaciones entre los empleados, es decir, que se observaron buenas relaciones interpersonales dentro del trabajo según los usuarios encuestados.

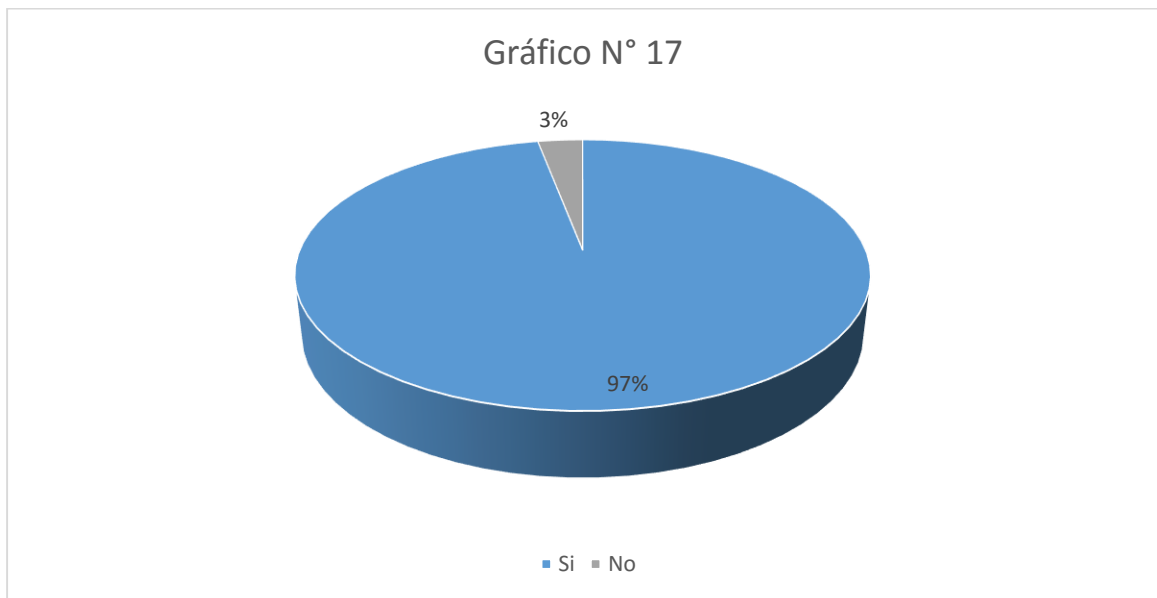
### 19. ¿Cree usted que la comunicación entre jefe y personal es importante para la buena atención al usuario?

**Objetivo:** Determinar si para el usuario la comunicación entre jefe y personal es importante para su buena atención.

**Tabla N° 17**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 225        | 97%         |
| No           | 7          | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 17

**Análisis:** Del total de las personas encuestadas, el 97% dijo que la comunicación entre jefe y personal es muy importante para que se le brinde buena atención, mientras que el 3% menciono que no era importante.

**Interpretación:** Casi el total de los usuarios encuestados están de acuerdo en que la comunicación entre jefe y personal es muy importante para que se les brinde un buen servicio, ya que eso le sirve de motivación al personal para dar lo mejor de sí y desarrollar su trabajo de la mejor forma posible.

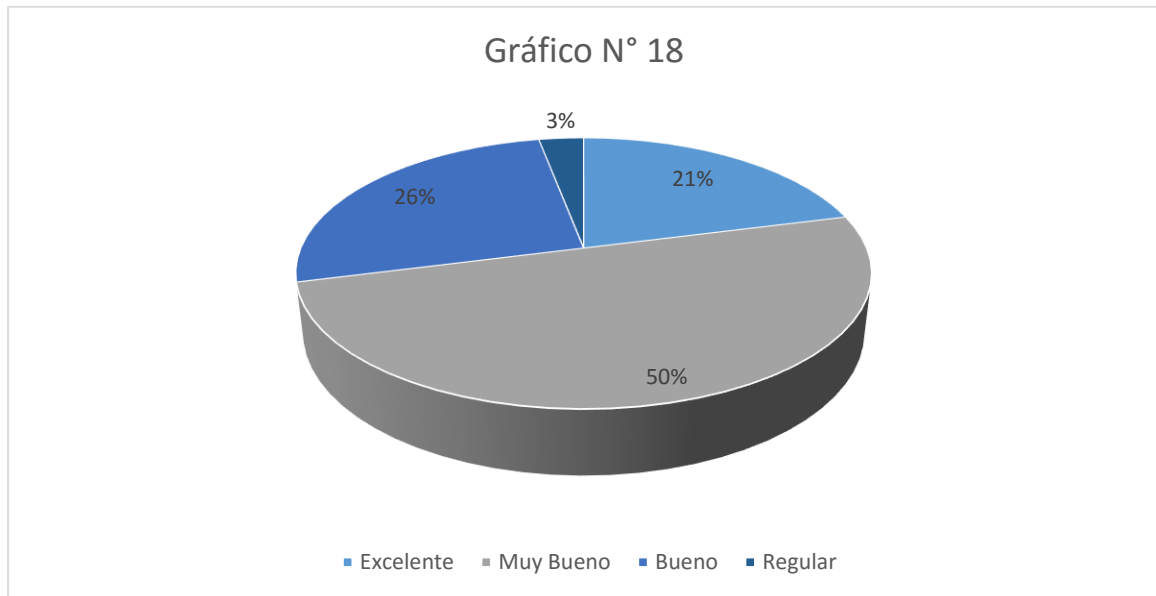
## 20. ¿Cómo percibe la comunicación entre el jefe y el personal mientras laboran en la institución?

**Objetivo:** Identificar como percibe la comunicación el usuario, entre el jefe y el personal mientras laboran en la Unidad.

**Tabla N° 18**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 49         | 21%         |
| Muy Bueno    | 116        | 50%         |
| Bueno        | 60         | 26%         |
| Regular      | 7          | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 18

**Análisis:** El 50% de los usuarios encuestados da una valoración de que la comunicación entre el jefe y el personal es muy buena, el 26% que es buena, el 21% que es excelente y el resto que es regular.

**Interpretación:** Estas valoraciones de parte del usuario, son porque han observado la forma de tratarse del jefe con el personal, y es de forma agradable, ya que se tratan con respeto y con mucha profesionalidad.

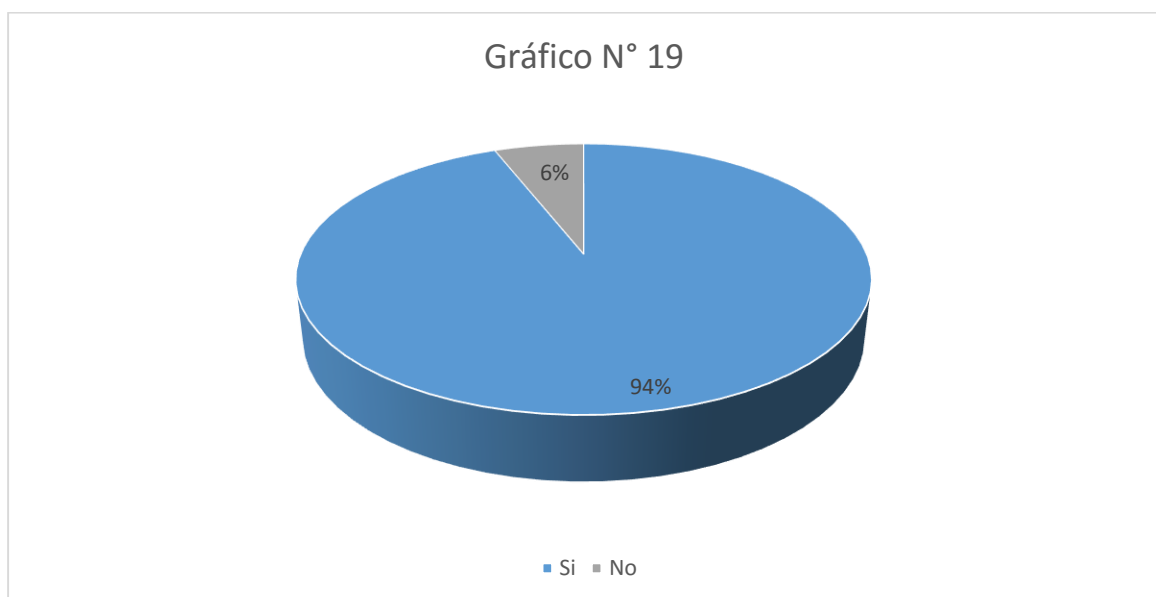
**21. ¿Considera usted que la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel cuenta con personal capacitado para brindar un buen servicio?**

**Objetivo:** Conocer si el usuario considera que la Unidad cuenta con personal capacitado para brindar un buen servicio.

**Tabla N° 19**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 218        | 94%         |
| No           | 14         | 6%          |
| <b>Total</b> | <b>232</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 19.

**Análisis:** Del total de los usuarios encuestados el 94% coincidió que el personal con que cuenta la Unidad si está capacitado para brindar un buen servicio, mientras que el 6% restante opino lo contrario.

**Interpretación:** Casi el total de los usuarios encuestados opinó que el personal si está capacitado para brindar un buen servicio, debido a que no considera que la unidad contrataría o tendría personal que no pueda desempeñar el cargo y por la forma en que los miran desarrollar sus actividades.

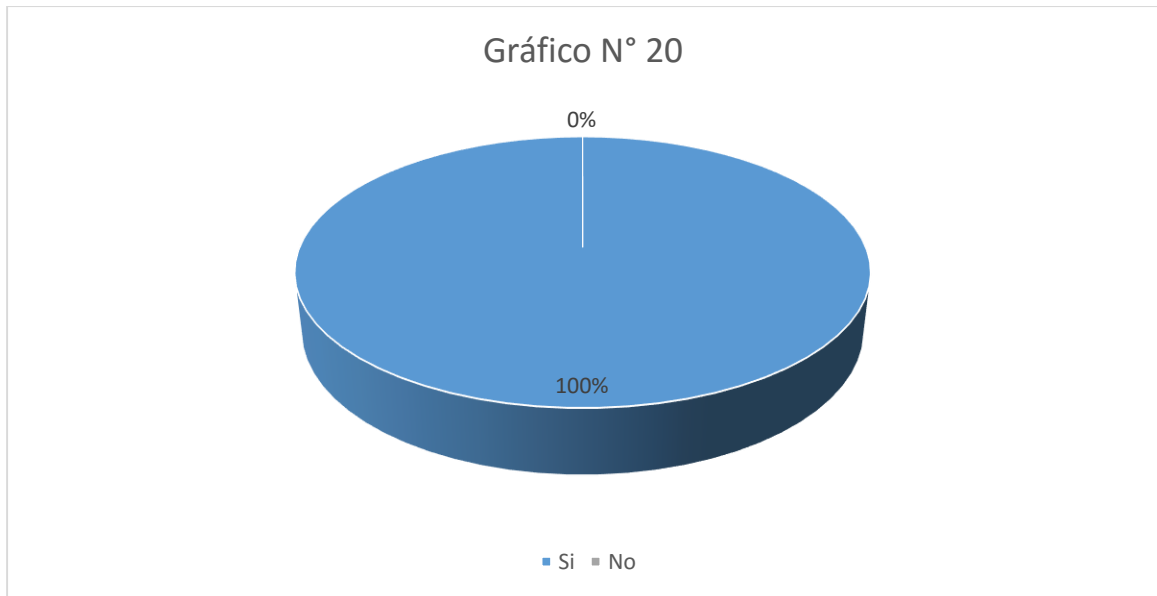
**22. Si su respuesta anterior fue No, ¿Considera usted necesario que el personal sea capacitado para brindar un mejor servicio?**

**Objetivo:** Determinar si los usuarios consideran necesario capacitar al personal para que brinde un mejor servicio.

**Tabla N° 20**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N°20.

**Análisis:** De los usuarios encuestados en esta pregunta, que son los que respondieron negativamente a la pregunta anterior, el 100% manifestó que el personal debe ser capacitado para que pueda brindar un mejor servicio.

**Interpretación:** Todos consideran necesario capacitar al personal para que brinde un mejor servicio, debido a que hay áreas donde se les notó que deben mejorar y porque deben de ofrecer el servicio con una mejor calidad.

### 23. ¿En qué área considera usted que debería ser capacitado el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

**Objetivo:** Identificar sobre qué área el usuario considera que el personal debería ser capacitado.



**Tabla N° 21**

| Alternativa               | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------------|------------|-------------|
| La calidad en el servicio | 14         | 100%        |
| Relaciones laborales      | 0          | 0%          |
| Motivación en el trabajo  | 0          | 0%          |
| Eficiencia                | 0          | 0%          |
| Otro                      | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>              | <b>14</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N°21.

**Análisis:** El 100% de los encuestados en cuestión manifestaron que el personal debe ser capacitado sobre el área de la calidad en el servicio.

**Interpretación:** Este resultado es debido a que específicamente estos usuarios han tenido problemas referentes al tema señalado, sea por errores de edición, tardanza en la respuesta o por cualquier apartado referente a la calidad en el servicio.

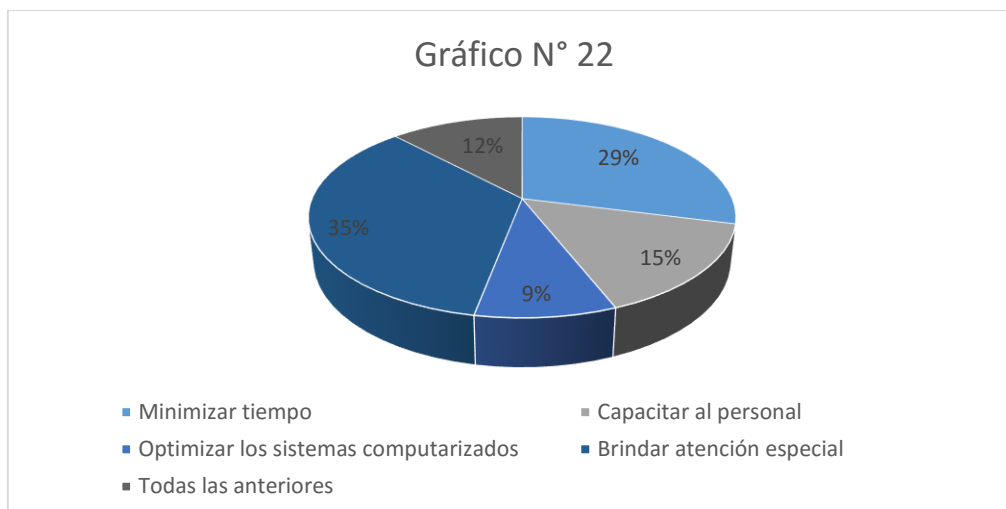
**24. De las siguientes opciones, ¿Cuál recomienda para que la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel preste una mejor atención y servicio de calidad al usuario?**

**Objetivo:** Identificar qué necesidad está más latente en los usuarios de la Unidad según la recomendación de ellos para mejorar la atención y la calidad de los servicio ofrecidos.

**Tabla N° 22**

| <b>Alternativa</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| Minimizar el tiempo en la realización de trámites   | 67                | 29%               |
| Capacitar al personal en el servicio al cliente   | 35                | 15%               |
| Optimizar el rendimiento de los sistemas computarizados   | 21                | 9%                |
| Brindar atención especial a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidades físicas y personas con problemas de analfabetismo | 81                | 35%               |
| Todas las anteriores  | 28                | 12%               |
| <b>Total</b>  | <b>232</b>        | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 22.

**Análisis:** El 35% de los usuarios encuestados manifestaron que una de las áreas que recomiendan para que se les brinde una mejor atención y un mejor servicio de calidad es brindar atención especializada, el 29% mejorar el tiempo respuesta, el 15% capacitar al personal sobre servicio al cliente y el resto sobre otras áreas.

**Interpretación:** La mayoría coincidió en atención especializada porque no se cuenta con una ventanilla especial para mujeres embarazadas, adulto mayor o personas con discapacidades físicas, así como también mejorar el tiempo respuesta, no porque sea malo, sino, para que sea mucho más eficiente, de igual forma capacitar al personal para que el servicio brindado cumpla de mejor manera las expectativas del usuario.

## **4.2 TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL**

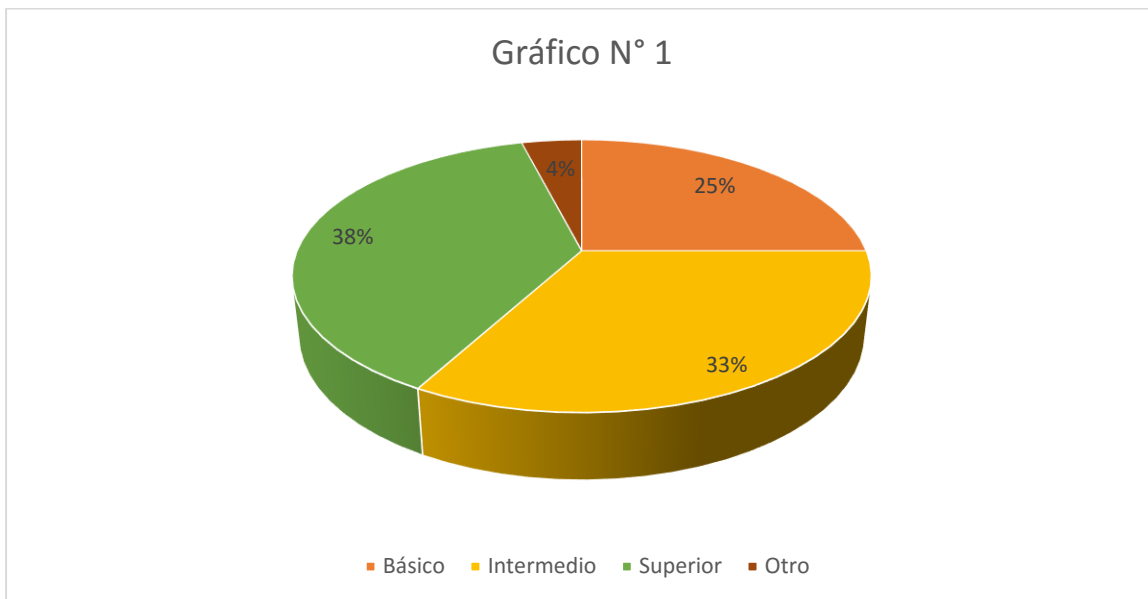
## 1. ¿Qué nivel académico posee?

**Objetivo:** Conocer el nivel académico del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 1**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Básico       | 6          | 25%         |
| Intermedio   | 8          | 33%         |
| Superior     | 9          | 38%         |
| Otro         | 1          | 4%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 1.

**Análisis:** El 38% del personal tiene un nivel académico superior, el 33% ha realizado sus estudios intermedios, el 25% nivel básico y el resto otro nivel de estudio.

**Interpretación:** Éstos resultados son porque estas personas han tenido el afán de superarse y han tenido los medios para hacerlo.

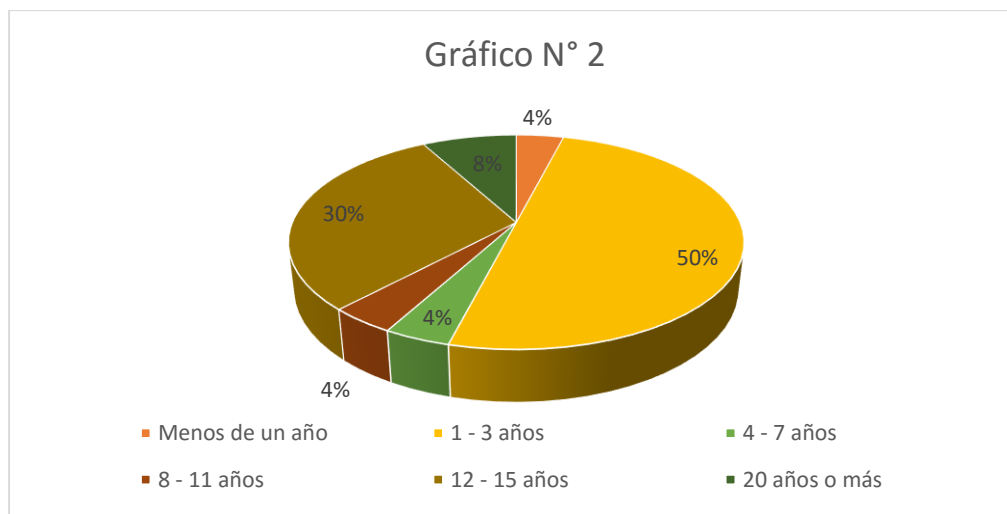
## 2. ¿Cuánto tiempo tiene de laboral en la unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

**Objetivo:** Determinar el tiempo y la experiencia que tiene el personal que labora en la Unidad.

**Tabla N° 2**

| Alternativa     | Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------|------------|-------------|
| Menos de un año | 1          | 4%          |
| 1 - 3 años      | 12         | 50%         |
| 4 - 7 años      | 1          | 4%          |
| 8 - 11 años     | 1          | 4%          |
| 12 - 15 años    | 7          | 30%         |
| 20 años o más   | 2          | 8%          |
| <b>Total</b>    | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 2.

**Análisis:** El 50% de los empleados tienen entre 1 a 3 años de estar laborando en la unidad, el 30% entre 12 a 15 años, el 8% más de 20 años, 4% entre 8 a 11 años, 4% menos de un año y 4% entre 4 a 7 años.

**Interpretación:** La mayor parte del personal es relativamente nuevo, esto tiene que ver con el movimiento del personal y con las rotaciones políticas. Aunque de igual forma, cuenta con buena parte de personal con experiencia ya que han laborado en dicha unidad por más tiempo.

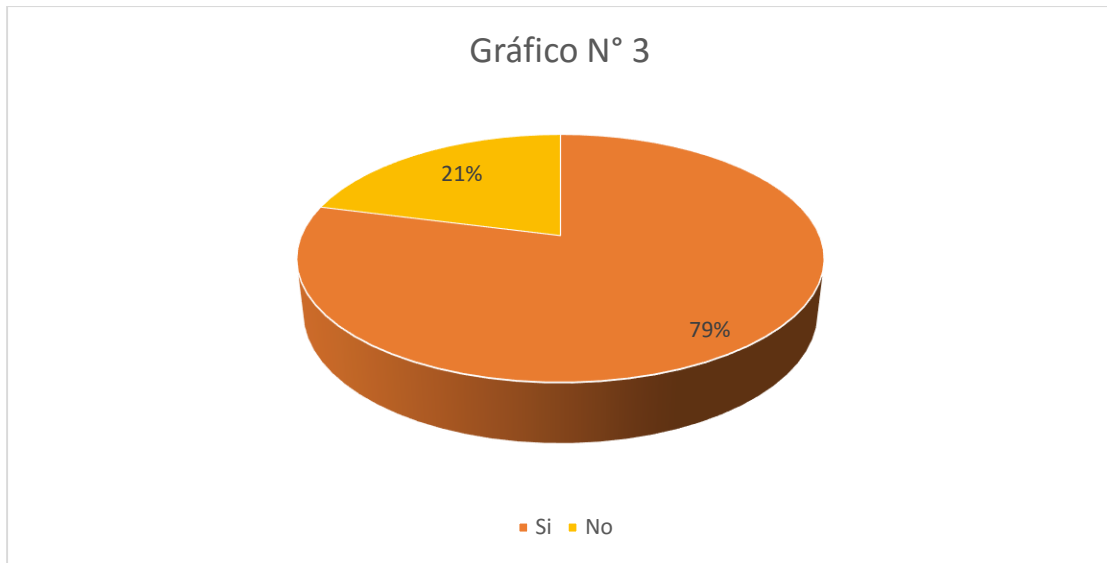
### 3. ¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la Unidad del Registro del Estado Familiar satisfacen las expectativas de los usuarios?

**Objetivo:** Identificar si los empleados consideran que los servicios ofrecidos por la unidad satisfacen las expectativas del usuario.

**Tabla N° 3**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 19         | 79%         |
| No           | 5          | 21%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 3.

**Análisis:** Del total de empleados encuestados el 79% manifestó que si consideran satisfacer las expectativas del usuario, mientras que el restante 21% dijo lo contrario.

**Interpretación:** La mayoría considera que si satisface con las expectativas del usuario, porque miran su satisfacción al momento de que ellos realizan su trámite y más aún cuando lo realizan de forma breve, contrario a los que consideran que no se les satisface por alguna queja o reclamo.

#### 4. ¿Con que frecuencia reciben reclamos por parte de los usuarios?

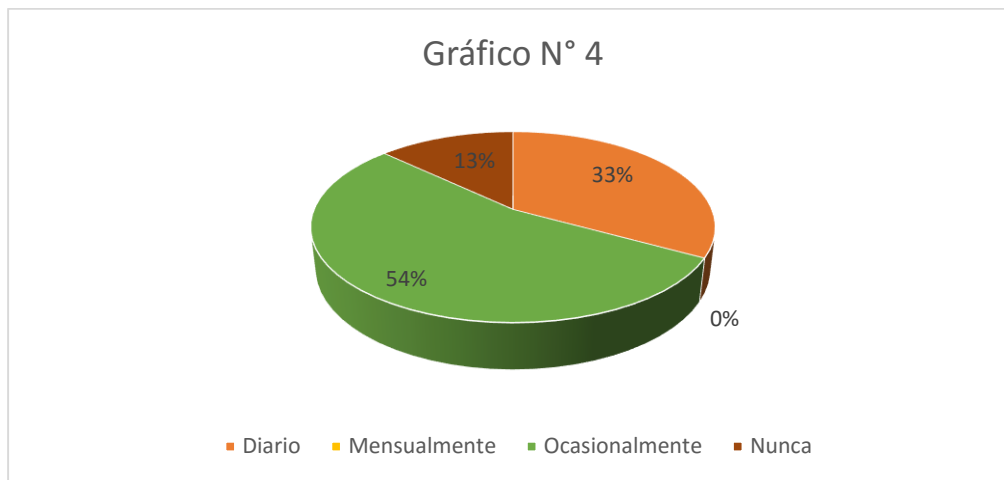
**Objetivo:** Conocer la frecuencia con que el personal recibe reclamos por parte de los usuarios de la Unidad.



**Tabla N° 4**

| Alternativa    | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| Diario         | 8          | 33%         |
| Mensualmente   | 0          | 0%          |
| Ocasionalmente | 13         | 54%         |
| Nunca          | 3          | 13%         |
| <b>Total</b>   | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 4.

**Análisis:** El 54% del personal manifestó que reciben reclamos ocasionales, el 33% que diariamente y el 15% que nunca.

**Interpretación:** Se reciben reclamos ocasionales porque los errores o los motivos de los reclamos se presentan de igual forma, y es cuando el usuario está inconforme por alguna situación en especial. Cuando es diariamente es generalmente por errores de edición o porque el trámite ha tardado un poco y como el usuario no es de su conocimiento la naturaleza o complejidad del trámite, ahí realiza su reclamo.

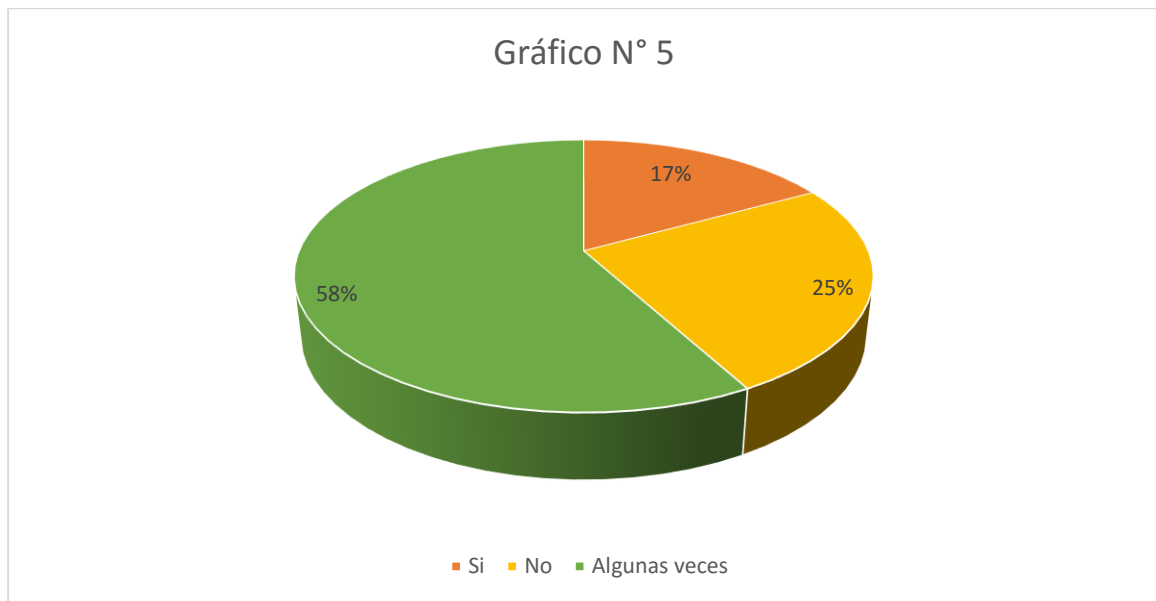
## 5. ¿Ha notado insatisfacción en el usuario por el servicio que recibe?

**Objetivo:** Determinar si el personal de la Unidad ha notado insatisfacción en el usuarios por el servicio que recibe.

**Tabla N° 5**

| Alternativa   | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------|------------|-------------|
| Si            | 4          | 17%         |
| No            | 6          | 25%         |
| Algunas veces | 14         | 58%         |
| <b>Total</b>  | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 5.

**Análisis:** Del total del personal encuestado el 58% expresó que ha notado insatisfacción en el usuario por el servicio que recibe, el 25% dijo que no, y el 17% coincidió en que sí.

**Interpretación:** Expresaron que algunas veces, porque no es siempre que el usuario se siente insatisfecho, sino que es, en situaciones eventuales por algún error o por algún aspecto negativo que se dio en algún trámite.

**6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, ¿A qué se debe la insatisfacción en el usuario según su percepción?**

**Objetivo:** Identificar el motivo de la insatisfacción del usuario con el servicio recibido del personal de la Unidad.

**Tabla N° 6**

| Alternativa                | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------------|------------|-------------|
| Mucho tiempo de espera     | 4          | 100%        |
| Poca cortesía y amabilidad | 0          | 0%          |
| Trámites burocráticos      | 0          | 0%          |
| Otros                      | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>               | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 6.

**Análisis:** El 100% del personal que dijo que el usuario si muestra insatisfacción por el servicio recibido, expreso que el motivo es mucho tiempo de espera.

**Interpretación:** Este motivo es debido a que hay trámites que por su naturaleza llevan un proceso más amplio para su realización, pero como no es del conocimiento del usuario por eso se presenta la insatisfacción.

**7. ¿Con cuál de las siguientes características cree que se puede mejorar la eficiencia en los servicios ofrecidos por la Unidad del Registro del Estado Familiar?**

**Objetivo:** Identificar con que ítem de los mostrados se puede mejorar la eficiencia en los servicios ofrecidos por la Unidad.

**Tabla N° 7**

| <b>Alternativa</b>                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Atención personalizada            | 9                 | 38%               |
| Facilidad en los trámites         | 5                 | 21%               |
| Eficiencia, amabilidad y cortesía | 7                 | 29%               |
| Mayor comunicación                | 3                 | 12%               |
| <b>Total</b>                      | <b>4</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 7.

**Análisis:** El 38% del personal manifestó que con atención personalizada, el 29% que con eficiencia, amabilidad y cortesía, el 21% que con facilidad en los trámites y el 12% que con mayor comunicación.

**Interpretación:** La mayor parte del personal coincidió que con atención personalizada, porque habría una mejor comprensión de las necesidades del usuario, mejorando el trato recíproco, facilitando los trámites por la comprensión generada y la mejora de la comunicación.

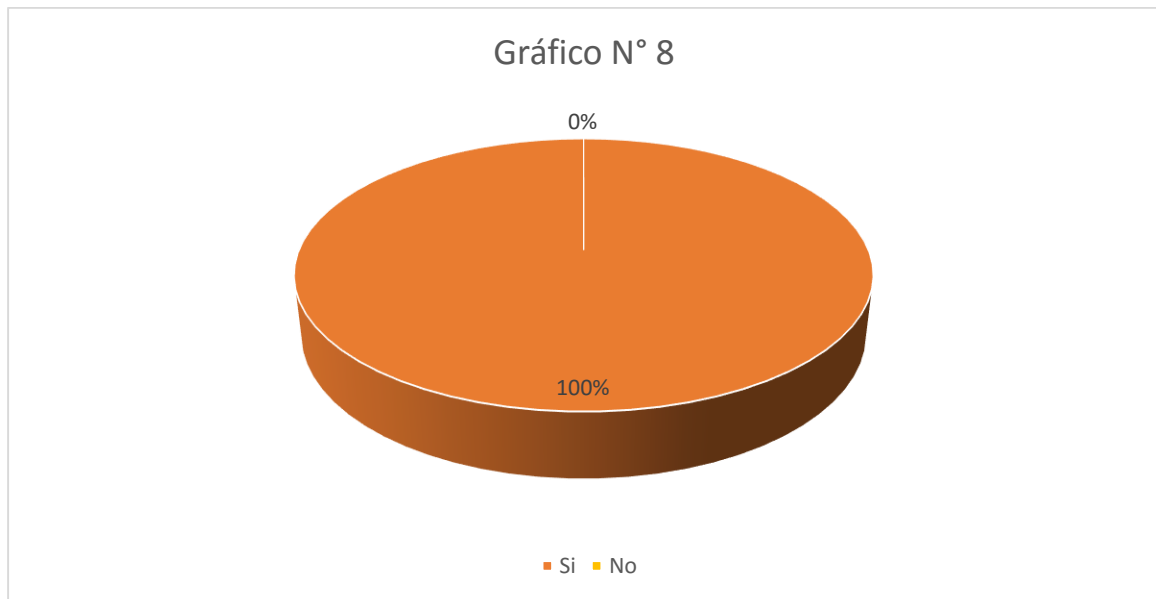
## **8. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución (Alcaldía Municipal de San Miguel)?**

**Objetivo:** Determinar si el personal de la Unidad conoce la misión y visión de la institución en que labora.

**Tabla N° 8**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 24         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 8.

**Análisis:** El 100% del personal de la Unidad manifestó que si tiene conocimiento de la misión y visión de la institución en que labora.

**Interpretación:** Expresaron si conocer la misión y la visión porque se la han mostrado y enseñado mediante diversos medios.

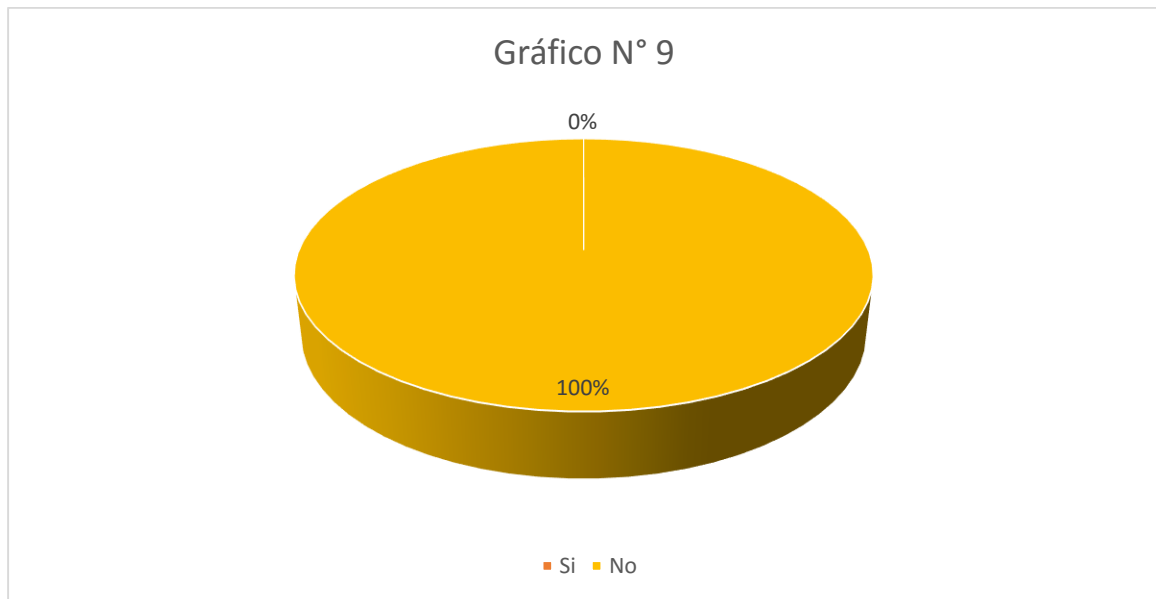
### 9. ¿Tiene conocimiento del objetivo o fin de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

**Objetivo:** Determinar si el personal tiene conocimiento del objetivo o de la finalidad de la Unidad.

**Tabla N° 9**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 0          | 0%          |
| No           | 24         | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 9.

**Análisis:** El 100% del personal en cuestión manifestó no tener conocimiento del objetivo o finalidad de la Unidad.

**Interpretación:** El motivo de esta situación es que no tienen los medios para darle una inducción adecuada al personal, la cual les haga saber las generalidades de la institución como del trabajo y del cargo que ocuparán.

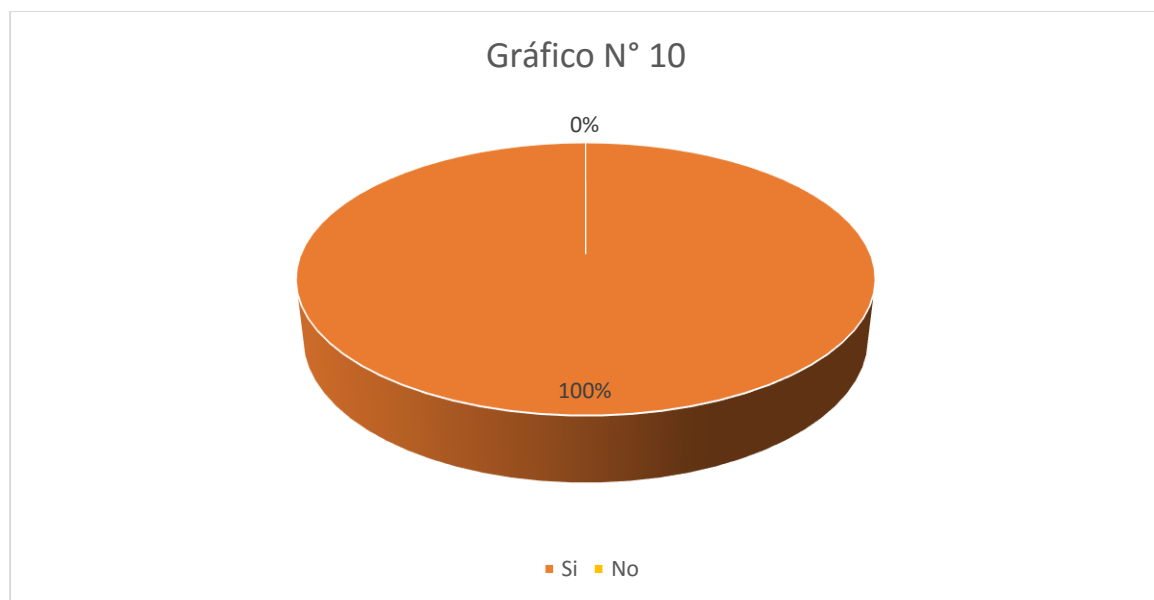
**10. ¿Tiene conocimiento de la estructura jerárquica (organigrama) que existe dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?**

**Objetivo:** Determinar si el personal tiene conocimiento de la estructura jerárquica de la Unidad.

**Tabla N° 10**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 24         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 10.

**Análisis:** El 100% del personal encuestado expresó si conocer la estructura jerárquica de la Unidad.



**Interpretación:** Si la conoce debido a que se las han mostrado, oh porque logran identificar las líneas de autoridad dentro de la Unidad mediante los cargos ahí desempeñados.

**11. ¿Se le proporcionó algún manual administrativo al ingresar a la institución?**

**\*De contestar afirmativamente, ¿Cuál o cuáles?**

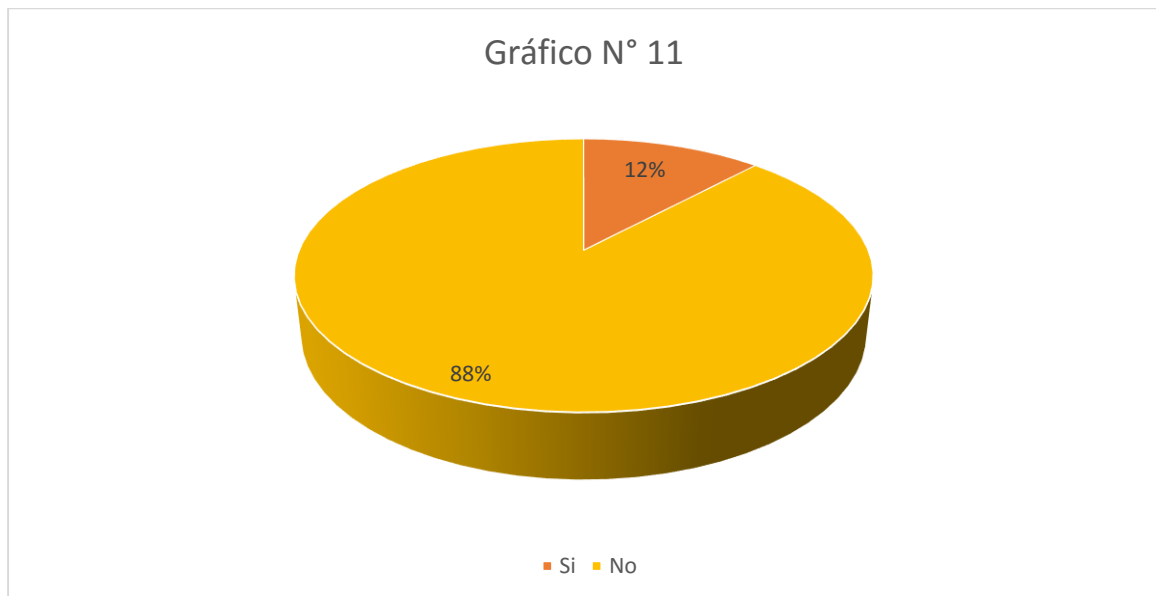
**Objetivo:** Conocer si la Unidad proporcionó manuales administrativos al personal al momento de ingresar a la institución.

**Tabla N° 11**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 3          | 12%         |
| No           | 21         | 88%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Gráfico N° 11**



**Fuente:** Tabla N° 11.

**Análisis:** El 88% del personal dijo no haber recibido manuales administrativos al momento de ingresar a laborar a la Unidad, mientras que el 12% expreso lo contrario.

**Interpretación:** El motivo del porque no les entregan manuales administrativos es que no cuentan con los mismos, por lo tanto no se los pueden entregar.

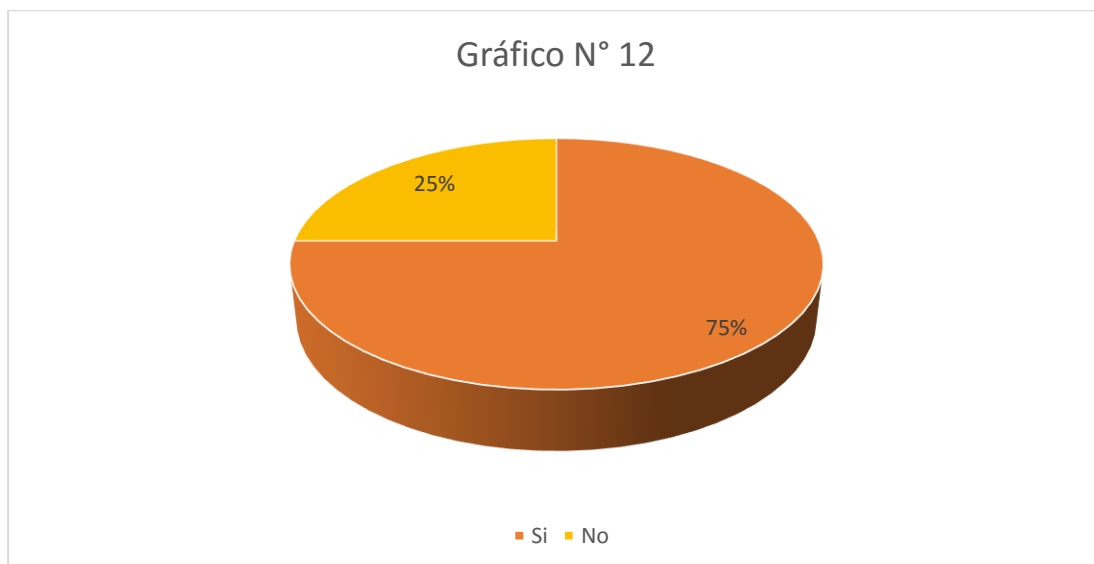
### 12. ¿Para ingresar a la institución tuvo que pasar por un proceso de reclutamiento, evaluación y selección?

**Objetivo:** Identificar si el personal de la Unidad tuvo que pasar por un proceso de reclutamiento, evaluación y selección para ingresar a laborar en la Unidad.

**Tabla N° 12**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 18         | 75%         |
| No           | 6          | 25%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 12.

**Análisis:** El 75% del personal coincidió que si paso por un proceso de reclutamiento, evaluación y selección para ingresar a laborar en la Unidad, mientras que el 25% dijo no haber pasado por dicho proceso.

**Interpretación:** La mayoría coincidió en que si paso por ese proceso, debido a que dicho proceso les fue realizado por el Departamento de Recursos Humanos quien es el encargado de hacerlo, la Unidad solo recibe al personal.

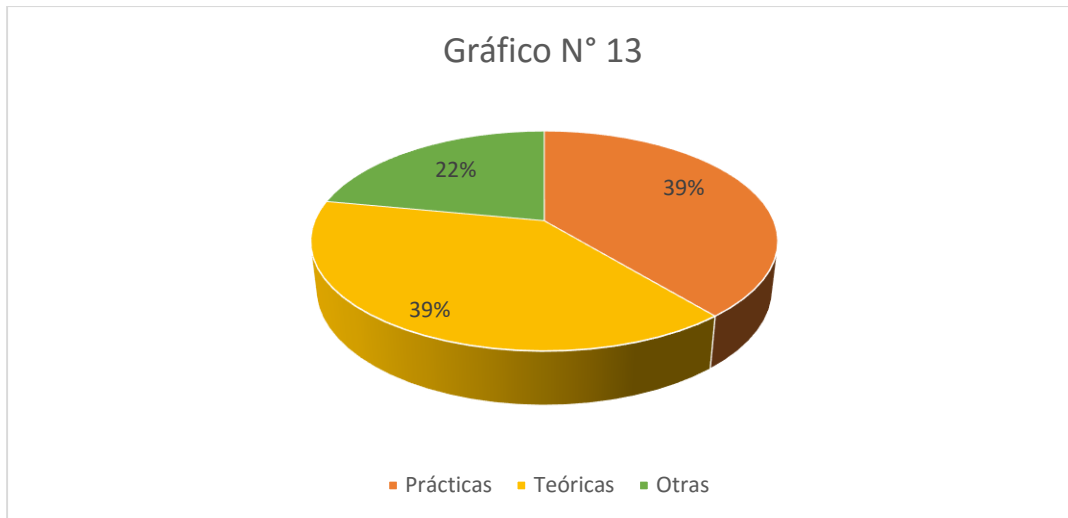
**13. Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, ¿Qué tipos de pruebas le hicieron al ingresar a la institución?**

**Objetivo:** Determinar qué tipos de pruebas le realizaron al personal para que pudiera ingresar a la Unidad.

**Tabla N° 13**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Prácticas    | 7          | 39%         |
| Teóricas     | 7          | 39%         |
| Otras        | 4          | 22%         |
| <b>Total</b> | <b>18</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 13.

**Análisis:** Del total del personal encuestado el 39% dijo haber realizado pruebas prácticas, mientras que otro 39% dijo que teóricas y un 22% dijo que de otro tipo.

**Interpretación:** Esta división se da porque hay cargos donde la exigencia de conocimiento sobre leyes es mayor en unos cargos que en otros referentes a las evaluaciones teóricas, de igual forma en los cargos donde se basa más en la relación con computadoras o atención al usuario.

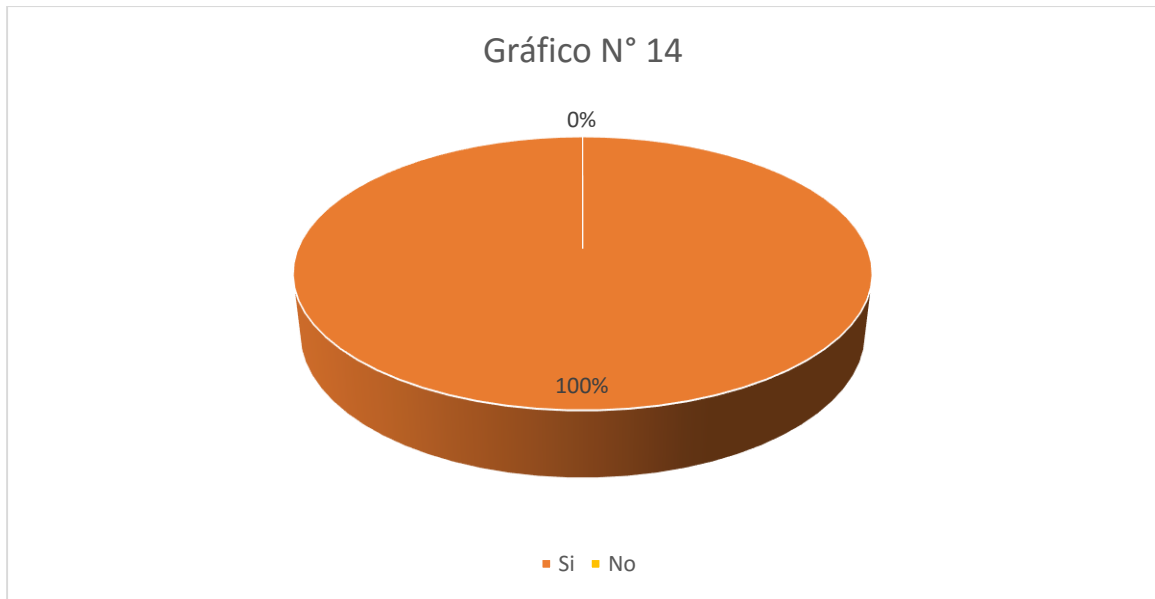
#### **14. ¿Evalúan su desempeño laboral dentro de la Unidad?**

**Objetivo:** Conocer si la Unidad evalúa el desempeño laboral del personal de la Unidad.

**Tabla N° 14**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 24         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 14.

**Análisis:** El total del personal encuestado expresó que la Unidad si evalúa el desempeño del personal.

**Interpretación:** El motivo es que la administración de la Unidad si evalúa el desempeño del personal.

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva, contestar las preguntas de la 15 a la 19.**

### 15. ¿Quién realiza la evaluación de su desempeño?

**Objetivo:** Conocer quién es el encargado de evaluar el desempeño del personal de la Unidad.

- Todos los encuestados manifestaron que la evaluación del desempeño es realizada por el jefe o sub-jefe de la Unidad.
- El motivo de dicha respuesta es que como jefes o líderes de la Unidad a ellos les compete dicha actividad.

## 16. ¿Dónde se realiza la evaluación de su desempeño?

**Objetivo:** Determinar en qué lugar se realiza la evaluación del desempeño al personal de la Unidad.

- El total del personal encuestado dijo que es realizada dentro de las instalaciones de la Unidad.
- Se realizan ahí, para evitar el movimiento del personal hacia otro lugar y de esa forma evitar el desorden, también porque en su lugar de trabajo cuentan con escritorio, donde pueden estar cómodos para realizar dicha evaluación.

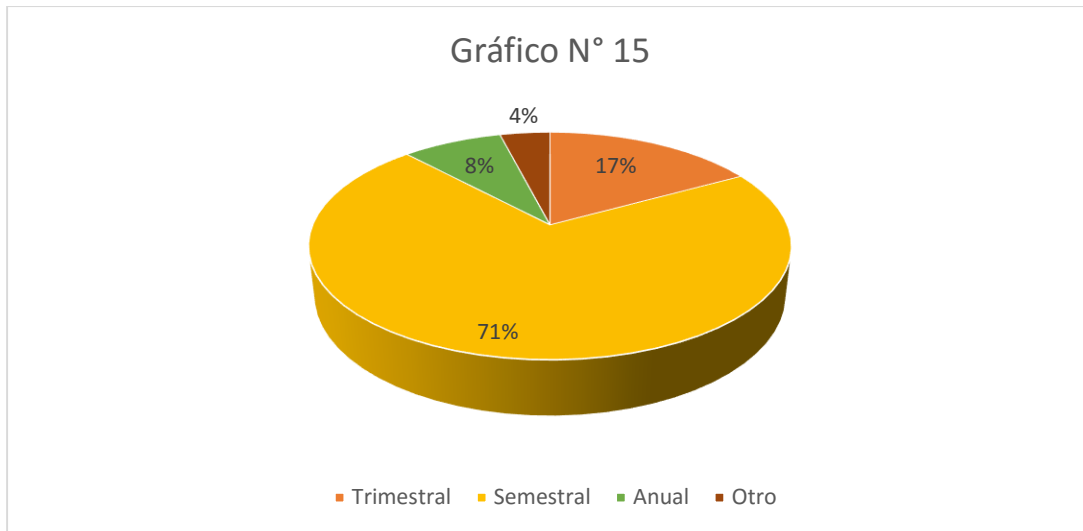
## 17. ¿Cada cuánto tiempo evalúan su desempeño dentro de la Unidad?

**Objetivo:** Determinar cada cuánto tiempo evalúan el desempeño del personal dentro de la Unidad.

**Tabla N° 15**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Trimestral   | 4          | 17%         |
| Semestral    | 17         | 71%         |
| Anual        | 2          | 8%          |
| Otro         | 1          | 4%          |
| <b>Total</b> | <b>18</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 15.

**Análisis:** El 71% del personal manifestó que la evaluación del desempeño la realizan cada seis meses, 17% que trimestralmente, 8% anual, y un 4% que otro periodo distinto.

**Interpretación:** La realizan cada seis meses para no hacer mucha interferencia con las actividades laborales, y porque como empleados deben obedecer las indicaciones y órdenes del jefe.

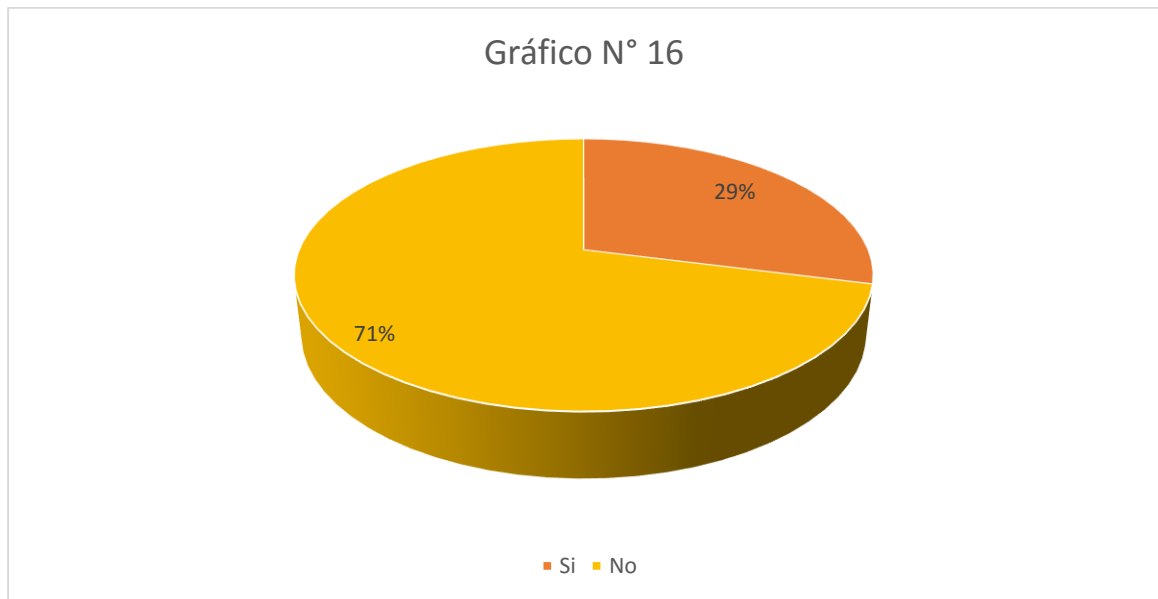
**18. ¿Le dan a conocer con anticipación de qué forma y que aspectos le serán medidos en la evaluación de su desempeño?**

**Objetivo:** Determinar si le dan a conocer al personal la forma y aspectos que serán sometidos en la evaluación del desempeño con anticipación.

**Tabla N° 16**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 7          | 29%         |
| No           | 17         | 71%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 16.

**Análisis:** El 71% del personal expreso que no les dan a conocer de forma anticipada la forma ni los aspectos que contendrá la evaluación del desempeño.

**Interpretación:** No se los dan a conocer porque la evaluación es en relación a las actividades y comportamientos del personal, es decir, no están prevenidos y de esa forma se conocen los resultados más objetivos.



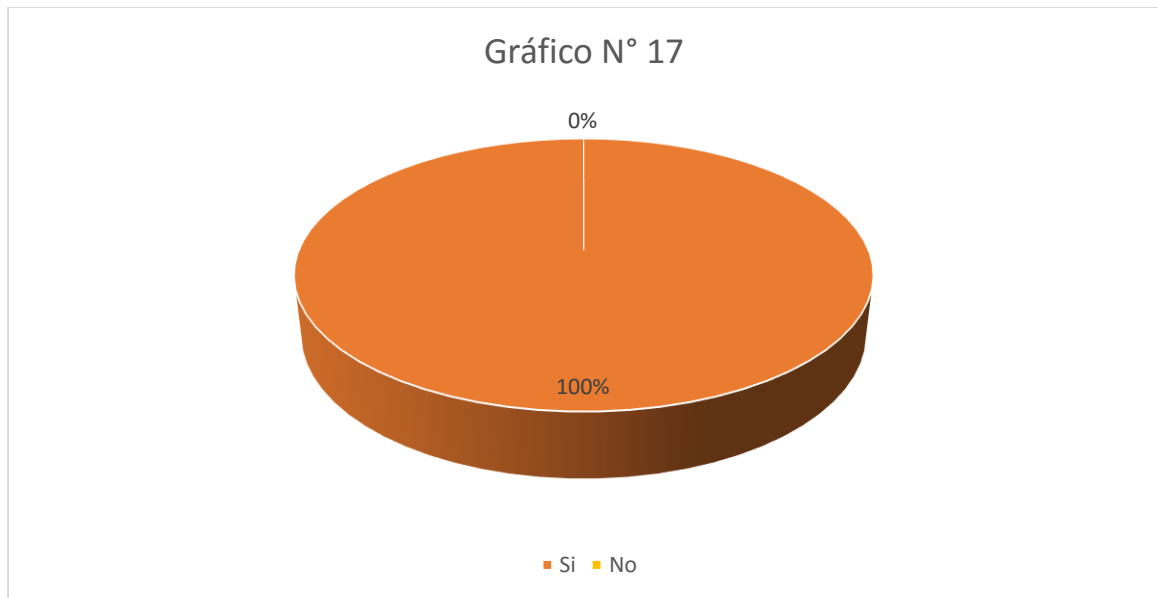
**19. Al finalizar el proceso de evaluación de desempeño, ¿Le comunican los resultados de su evaluación?**

**Objetivo:** Determinar si la Unidad informa al personal los resultados obtenidos de su evaluación sobre el desempeño.

**Tabla N° 17**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 24         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 17.

**Análisis:** El 100% del personal encuestado manifestó que la Unidad si les da a conocer los resultados de la evaluación del desempeño.

**Interpretación:** El motivo es que inmediatamente después de la evaluación, el encargado de hacer la evaluación les proporciona los resultados obtenidos a cada empleado.

**\*Si su respuesta a la pregunta 14 es negativa, contestar la pregunta 20.**

**20. ¿Considera usted que el proceso de evaluación de desempeño le ayudara a mejorar en su trabajo?**

**NOTA:** Debido a que el total de respuestas a la pregunta 14 fue positiva, ésta pregunta no aplica.

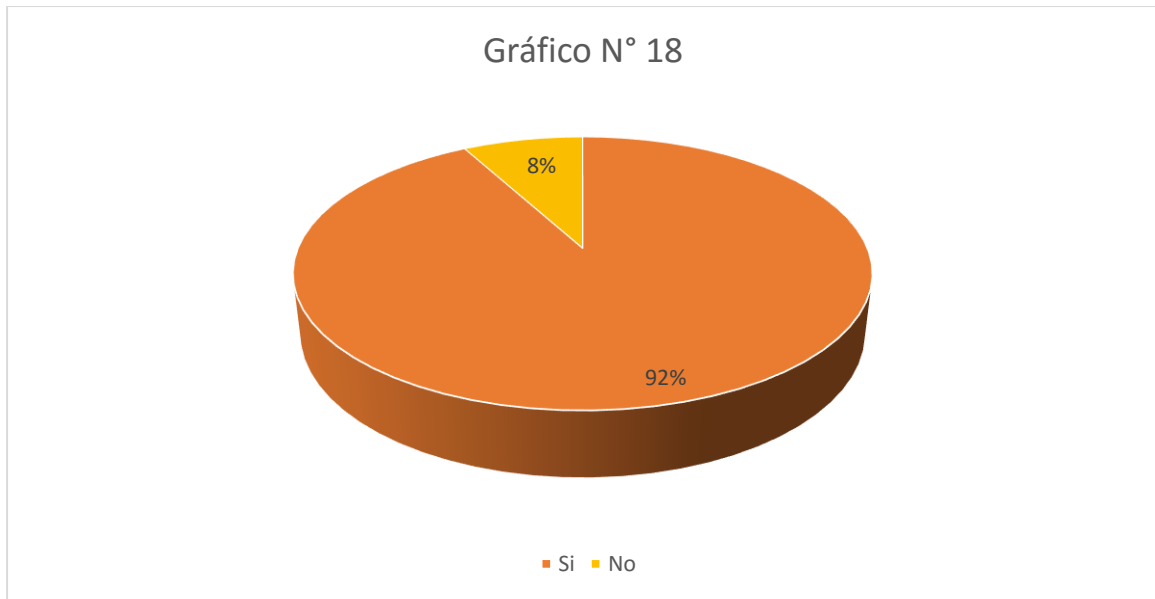
**21. ¿Se encuentra satisfecho con el cargo laboral que desempeña?**

**Objetivo:** Conocer si el personal está satisfecho con el cargo laboral desempeñado en la Unidad.

**Tabla N° 18**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 22         | 92%         |
| No           | 2          | 8%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 14.

**Análisis:** Del total de empleados encuestados, el 92% dijo estar satisfecho con el cargo laboral desempeñado, mientras que el 8% dijo no estarlo.

**Interpretación:** Casi el total está satisfecho con el cargo que desempeña, porque se siente a gusto con ese cargo y porque le gusta lo que hace en él.

## **22. Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa, ¿Qué cargo le gustaría desempeñar?**

**Objetivo:** Identificar que cargos le gustaría desempeñar a los empleados que no están a gusto con su cargo actual.

- Del total de las personas que no está a gusto con su cargo, manifestó que les gustaría un cargo con menos tacto con el usuario.
- El motivo de esta respuesta es que se estresan mucho, debido a la cantidad de personas que deben atender durante el día y por la carga laboral.

### 23. Mira el trabajo como una:

**Objetivo:** Conocer la forma de como mira el personal de la Unidad al trabajo de forma general.

**Tabla N° 19**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Obligación   | 1          | 4%          |
| Vocación     | 23         | 96%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 19.

**Análisis:** El 96% de los empleados de la Unidad miran el trabajo como una vocación, mientras el 4% dijo que como una obligación.

**Interpretación:** Casi el total del personal mira el trabajo como una vocación, debido a que les gusta lo que hacen y les gusta a lo que se dedican, de acuerdo a sus preferencias personales y a su vocación.

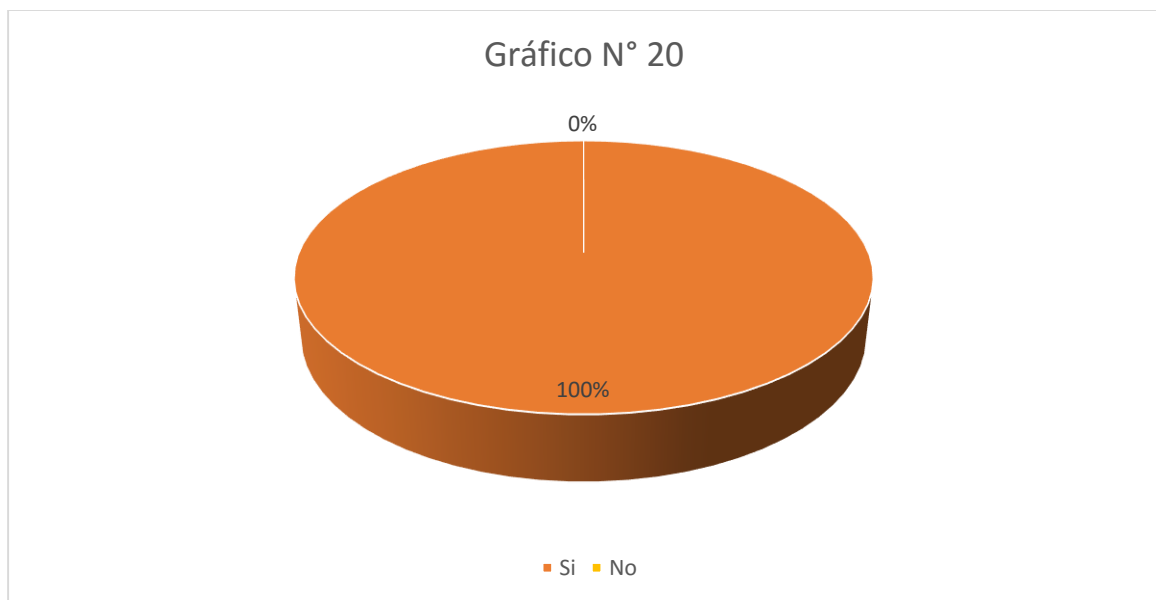
## 24. ¿Se encuentra motivado y le gusta lo que hace en su trabajo?

**Objetivo:** Determinar si el personal de la Unidad se encuentra motivado y si le gusta lo que hace en su trabajo.

**Tabla N° 20**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 24         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 20.

**Análisis:** El total del personal encuestado coincidió que si está motivado y que le gusta lo que hace en su trabajo.

**Interpretación:** Está motivado porque, principalmente le gusta lo que hace, y si le gusta lo que hace, lo hará de la mejor forma posible, llevándolo a desenvolverse mejor y a dar lo mejor de sí.

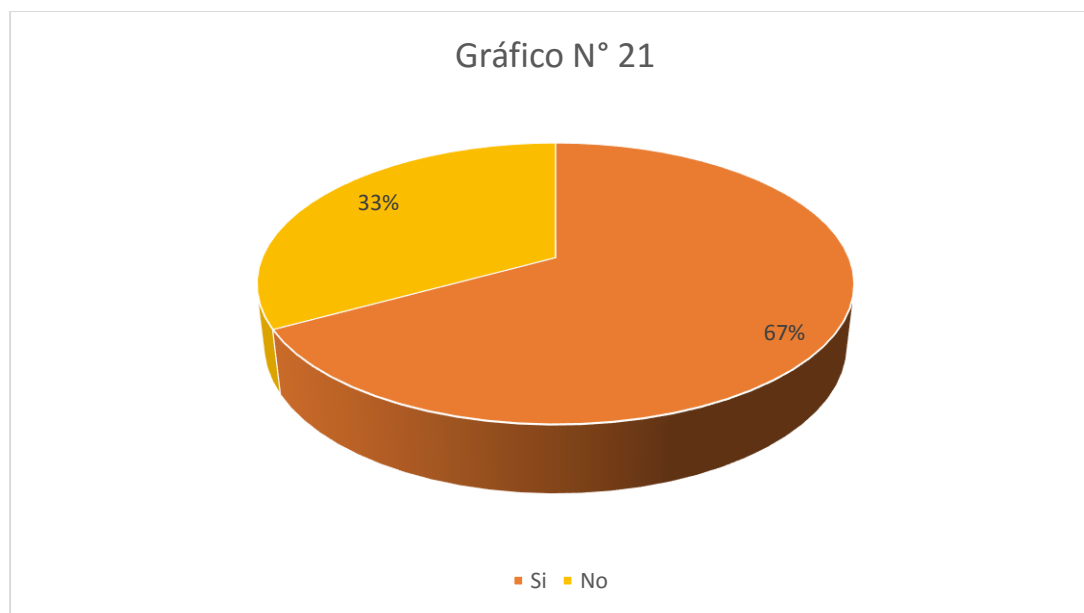
**25. ¿La administración implementa métodos de motivación para incentivarle a realizar de mejor manera su desempeño laboral?**

**Objetivo:** Determinar si la Unidad implementa métodos de motivación para incentivar al personal a que realice de mejor manera su desempeño laboral.

**Tabla N° 21**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 16         | 67%         |
| No           | 8          | 33%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 21.

**Análisis:** El 67% del personal manifestó que la Unidad si implementa métodos de motivación que incentiven al empleado a desempeñarse mejor, mientras un 33% expreso lo contrario.

**Interpretación:** La mayor parte de los empleados manifiesta que si se implementan métodos de motivación porque en realidad la administración de la Unidad lo hace, aunque no con obsequios materiales o monetarios, sino intrínsecamente, es decir, agradeciendo y felicitando al personal cuando se desempeña de buena forma. Mientras los que dijeron que no es porque no se han dado cuenta de este métodos o porque no han tenido la oportunidad de ser los protagonistas.

**26. Si su respuesta a la pregunta anterior fue No, ¿Qué métodos le gustaría que implementara la Administración?**

**Objetivo:** Determinar que métodos de motivación le gustaría al personal que implementara la administración de la Unidad.

- El personal expresó que les gustaría que implementaran métodos de motivación tales como apreciaciones económicas, aumentos de salarios, y distribución de cargos según nivel académico.
- Les gustarían estos métodos, ya que mejoraría su estilo de vida, es decir, estarían más cómodos porque su estabilidad económica sería mucho mejor y eso si les motivaría a hacer mejor las cosas.

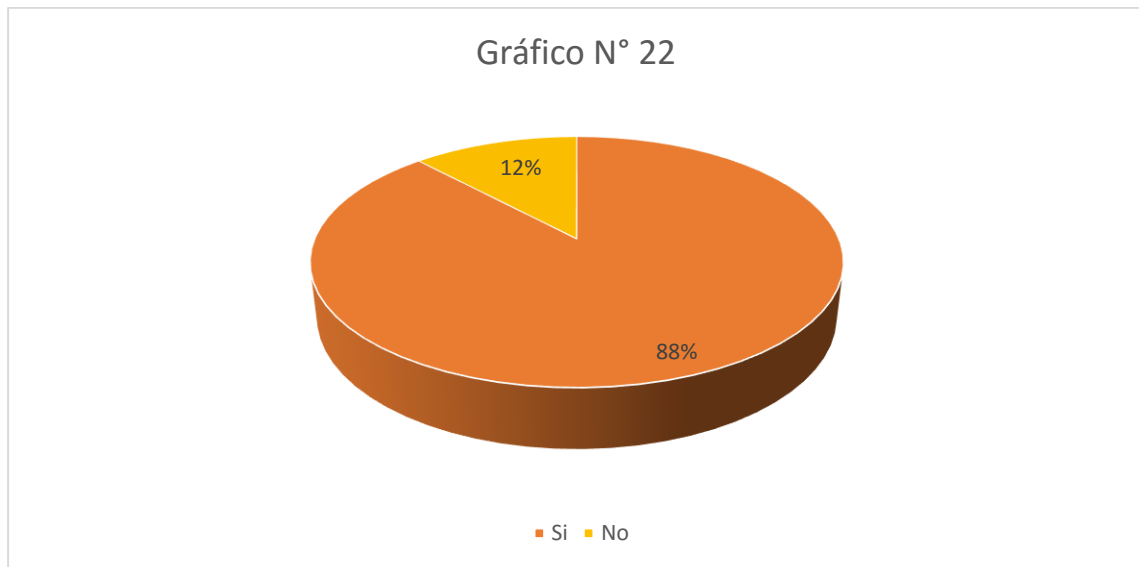
**27. ¿Se encuentra satisfecho con el trato recibido dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?**

**Objetivo:** Determinar si el personal se encuentra satisfecho con el trato recibido dentro de la Unidad.

**Tabla N° 22**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 21         | 88%         |
| No           | 3          | 12%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 22.

**Análisis:** El 88% del personal dijo estar satisfecho con el trato recibido dentro de la Unidad, mientras que el 12% dijo lo contrario.

**Interpretación:** La mayor parte del personal está satisfecho con el trato recibido, porque las relaciones dentro de la Unidad son muy buenas, mientras que los que dijeron que no, es porque no se sienten conformes con dicho trato o no cumple con sus expectativas.



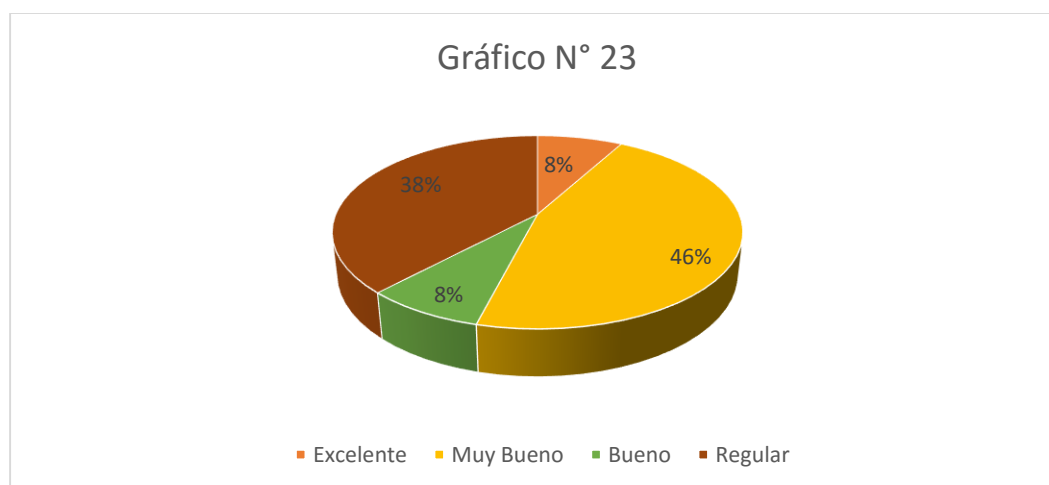
## 28. ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

**Objetivo:** Identificar como considera el personal al ambiente laboral de la Unidad en cuestión.

**Tabla N° 23**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 2          | 8%          |
| Muy Bueno    | 11         | 46%         |
| Bueno        | 2          | 8%          |
| Regular      | 9          | 38%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 23.

**Análisis:** El 46% del personal considera el ambiente laboral como muy bueno, 38% como regular, 8% como excelente y un 8% como bueno.

**Interpretación:** La mayor parte del personal califica el ambiente laboral como muy bueno porque hay condiciones que se prestan para que sea así, pero hay que tener en cuenta

que la segunda respuesta más fuerte es regular, ya que referente al ambiente laboral no están tan conformes como quisieran.

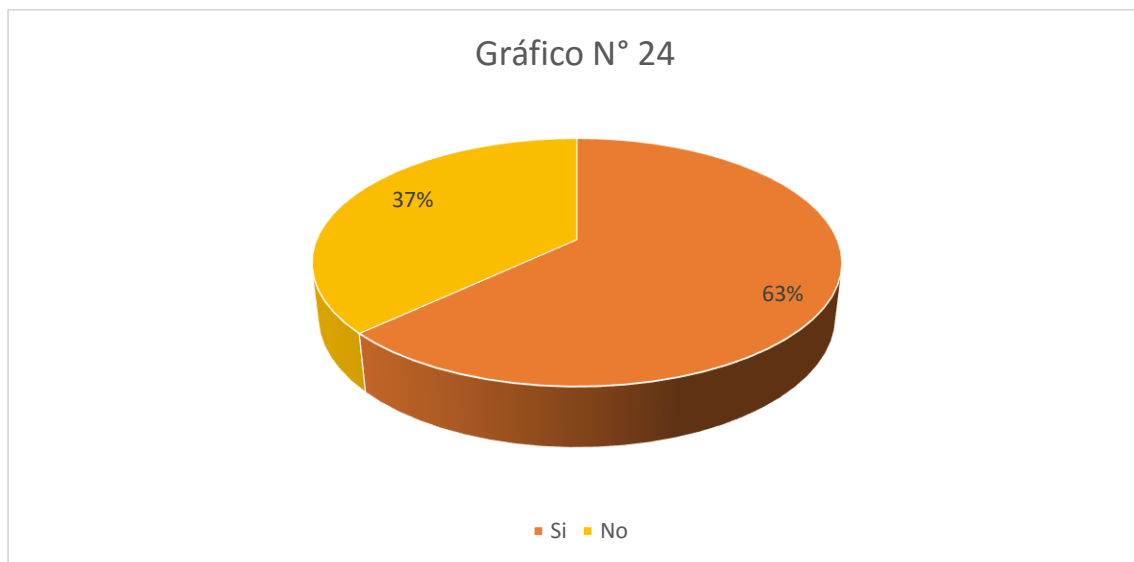
**29. ¿El ambiente laboral que vive dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar le permite una estabilidad laboral, dinamismo y bienestar?**

**Objetivo:** Conocer si el ambiente laboral le permite al personal de la Unidad una estabilidad laboral, dinamismo y bienestar.

**Tabla N° 24**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 15         | 63%         |
| No           | 9          | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 24.

**Análisis:** El 63% del personal encuestado dijo que el ambiente laboral si le permite una estabilidad laboral, dinamismo y bienestar, mientras que el 37% expreso no ser así.

**Interpretación:** La mayor parte del personal dijo que el ambiente laboral si les permite una estabilidad y bienestar, debido a que se sienten a gusto con dicho ambiente, sin embargo, el resto del personal no está a gusto, porque se incomodan cuando les hacen reclamos.

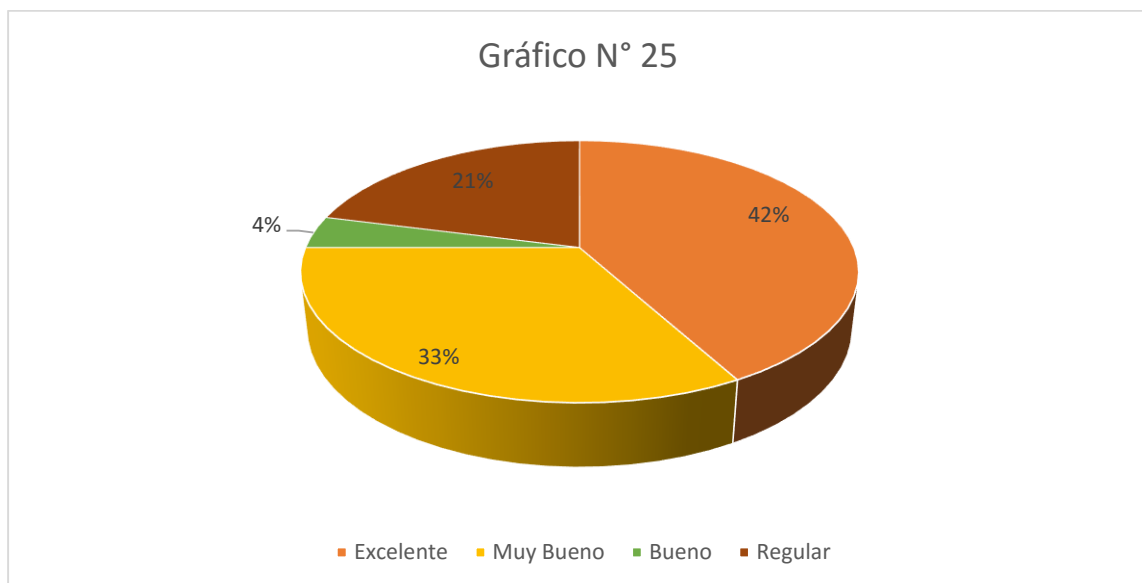
### 30. ¿Cómo es la relación entre jefe y personal?

**Objetivo:** Determinar cómo es la relación entre el jefe y el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Tabla N° 25**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 10         | 42%         |
| Muy Bueno    | 8          | 33%         |
| Bueno        | 1          | 4%          |
| Regular      | 5          | 21%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 25.

**Análisis:** El 42% del personal manifiesta que esa relación entre jefe y personal es excelente, un 33% que muy buena, 4% que buena y el 21% que regular.

**Interpretación:** Tres cuartas partes del personal manifestaron que la relación entre jefe y personal es buena y excelente, debido a que el diálogo y la comunicación entre ellos es bastante fluida, y que ante cualquier desacuerdo se resuelve de buena manera.

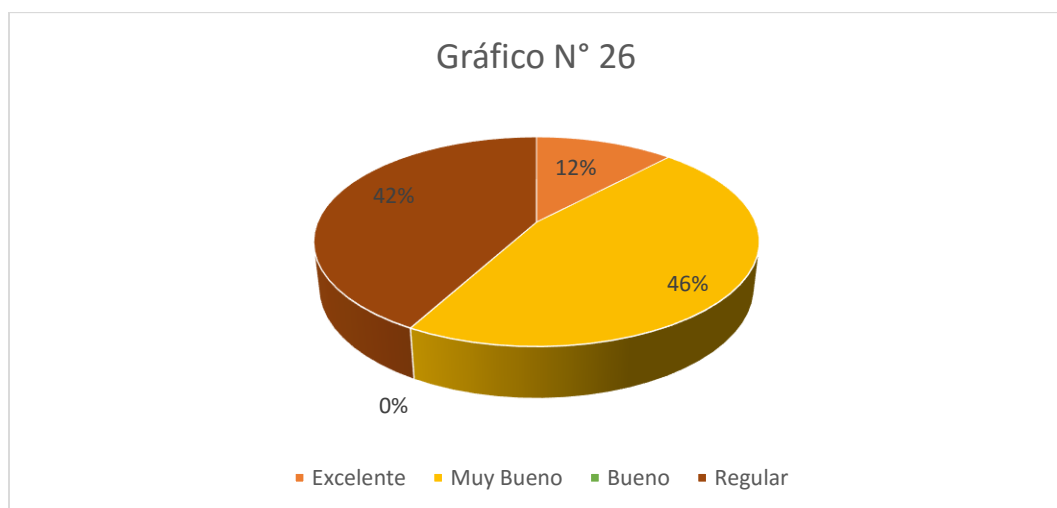
### 31. ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo?

**Objetivo:** Identificar como es la relación de trabajo entre los compañeros de trabajo de la Unidad.

**Tabla N° 26**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 3          | 12%         |
| Muy Bueno    | 11         | 46%         |
| Bueno        | 0          | 0%          |
| Regular      | 10         | 42%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 26.

**Análisis:** El 46% del personal expreso que las relaciones entre compañeros de trabajo era muy buena, un 42% que regular y un 12% que excelente.

**Interpretación:** Dijeron que muy buena porque generalmente las relaciones entre el personal son agradables, más sin embargo muchas veces por el estrés o carga laboral, el personal no anda tan de buenas y ahí es donde se genera una relación no tan buena.

### 32. ¿Cuándo hay problemas con algún compañero de trabajo, su jefe ayuda a solucionarlos?

**Objetivo:** Identificar si el jefe ayuda a la solución del problema cuando se presenta uno de éstos en la Unidad.

**Tabla N° 27**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 20         | 83%         |
| No           | 0          | 0%          |
| No responde  | 4          | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 27.

**Análisis:** Del total del personal encuestado el 83% dijo que el jefe si ayuda a solucionar un problema cuando éste existe, mientras que un 17% prefirió no responder.

**Interpretación:** El jefe si ayuda a la solución de los problemas que se puedan dar entre el personal, ya que es el primer interesado en que las relaciones entre ellos sean respetuosas, para que puedan desarrollar de forma eficiente sus actividades y ayudar a contribuir un ambiente agradable, donde trabajar sea un gusto.

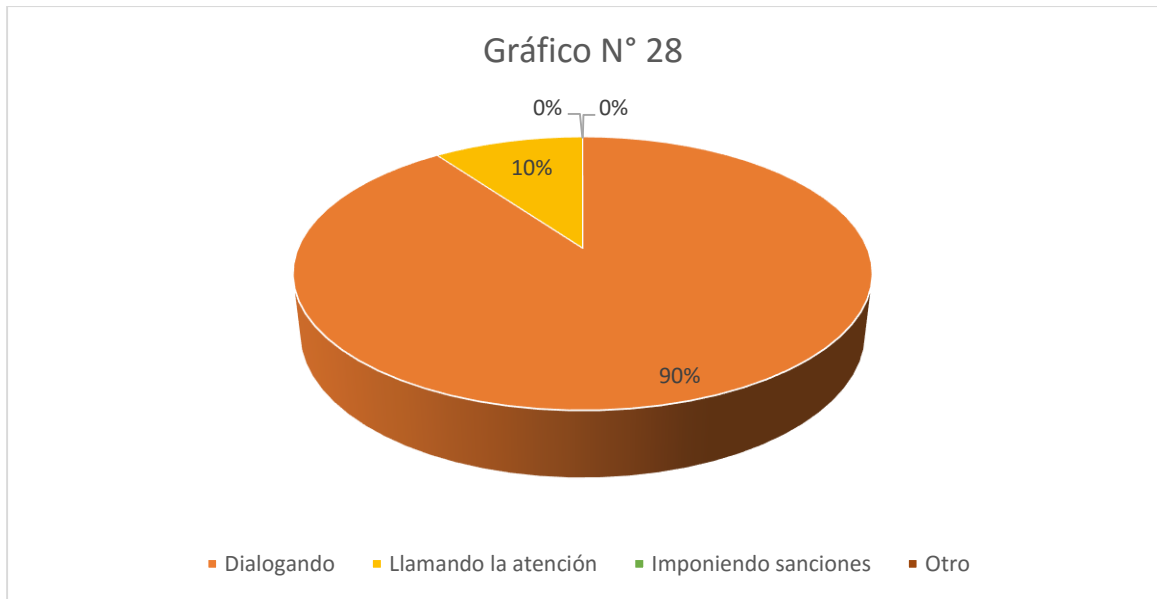
### 33. Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, ¿Cómo resuelve los problemas su jefe?

**Objetivo:** Conocer de qué manera el jefe resuelve los problemas presentados entre el personal de la Unidad.

**Tabla N° 28**

| Alternativa          | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------|------------|-------------|
| Dialogando           | 18         | 90%         |
| Llamando la atención | 2          | 10%         |
| Imponiendo sanciones | 0          | 0%          |
| Otro                 | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>         | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 28.

**Análisis:** El 90% de los empleados mencionan que el jefe resuelve los problemas dialogando, y un 10% llamando la atención.

**Interpretación:** El jefe resuelve los problemas que se dan entre el personal dialogando, ya que es una manera profesional de hacerlo, ya que es un método en donde las partes exponen sus opiniones llegando a un acuerdo, haciéndoles conciencia que los problemas se deben resolver de buena manera, ya si estos no hacen caso entonces se procede a llamadas de atención o a castigos estipulados en las leyes.

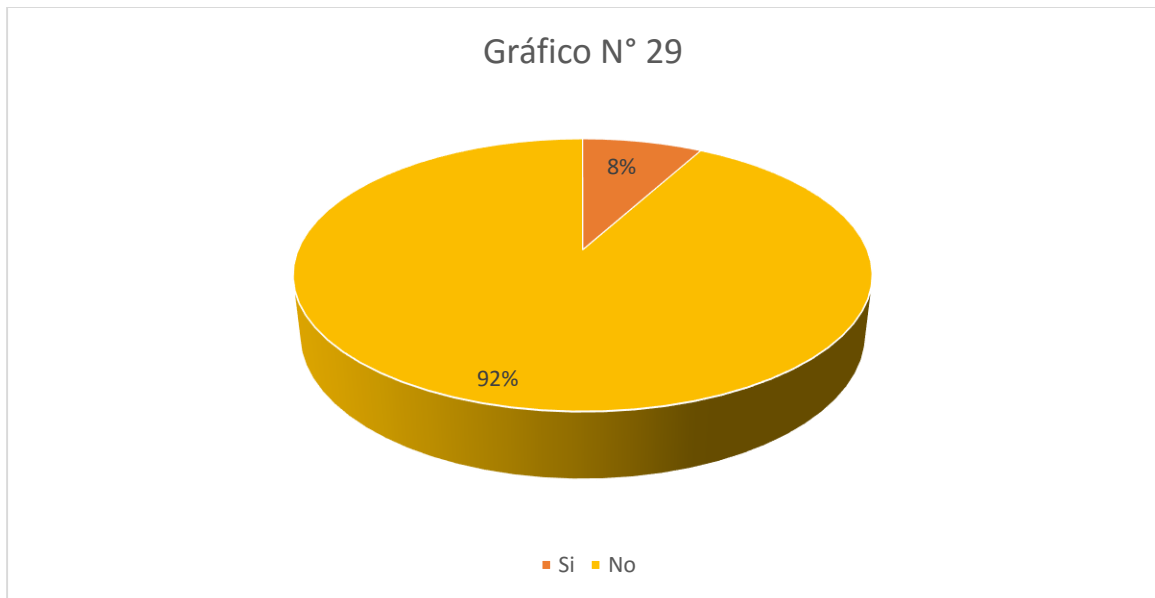
**34. ¿Los problemas o eventos que vive en su trabajo le afectan en su vida fuera del trabajo o viceversa?**

**Objetivo:** Conocer si los eventos vividos en el trabajo afectan la vida cotidiana personal de los empleados de la Unidad.

**Tabla N° 29**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 2          | 8%          |
| No           | 22         | 92%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 29.

**Análisis:** El 92% del personal expresó que los eventos vividos en el trabajo no le afectan en su vida personal, mientras que el 8% dijo lo contrario.



**Interpretación:** Casi todo el personal prefiere desligarse de los eventos que vive en su trabajo al momento de vivir su vida personal y así poder disfrutar de su descanso, de su familia o simplemente por estar tranquilos.

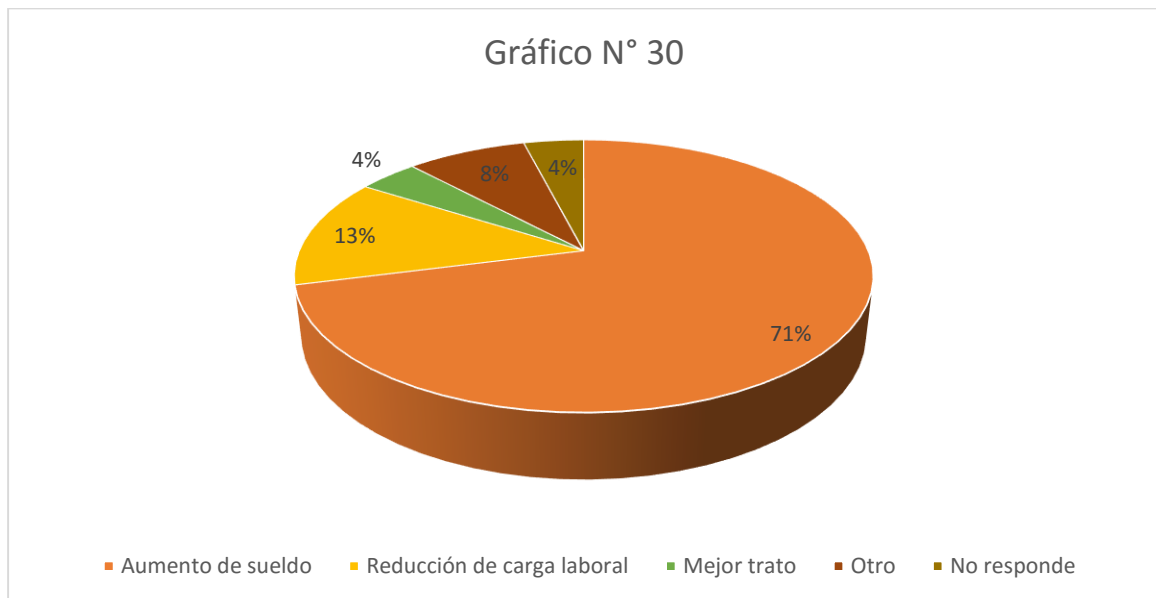
**35. ¿Qué le gustaría que pasara en su trabajo para sentirse satisfecho con él?**

**Objetivo:** Identificar qué le gustaría al personal que pasara en su trabajo para sentirse satisfecho con él.

**Tabla N° 30**

| Alternativa                | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------------|------------|-------------|
| Aumento de sueldo          | 17         | 71%         |
| Reducción de carga laboral | 3          | 13%         |
| Mejor trato                | 1          | 4%          |
| Otro                       | 2          | 8%          |
| No responde                | 1          | 4%          |
| <b>Total</b>               | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 30.

**Análisis:** El 71% del personal menciona que lo que les gustaría que pasara en su trabajo para sentirse satisfecho con él, es un aumento de sueldo, un 13% reducción en la carga laboral, un 4% que mejor trato y el resto bien no específico o no respondió.

**Interpretación:** El personal se siente bien en el cargo que desempeña, haciendo mención que el pago no es el que ellos quisieran ya que apenas les alcanza para satisfacer sus necesidades, a la vez que mencionan la reducción en la carga laboral por la cantidad de trabajo que hacen.

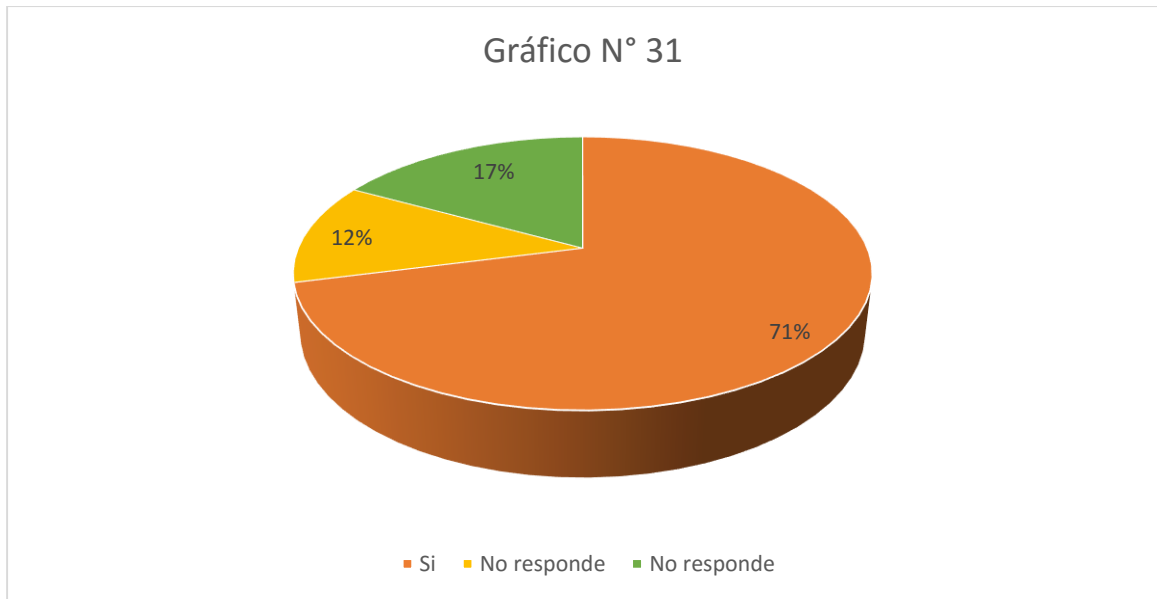
### 36. ¿Cree que el proceso administrativo actual, es el adecuado?

**Objetivo:** Conocer si el personal considera que el proceso administrativo aplicado a la Unidad es el adecuado.

**Tabla N° 31**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 17         | 71%         |
| No           | 3          | 12%         |
| No responde  | 4          | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 31.

**Análisis:** El 71% del personal coincidió que el proceso administrativo si es el adecuado, un 17% no respondió y el 12% menciono que no era el adecuado.

**Interpretación:** La mayoría del personal dijo que si era el adecuado porque ellos se sientes satisfechos y les gusta el proceso administrativo actual, cosa contraria con los que opinaron diferente.

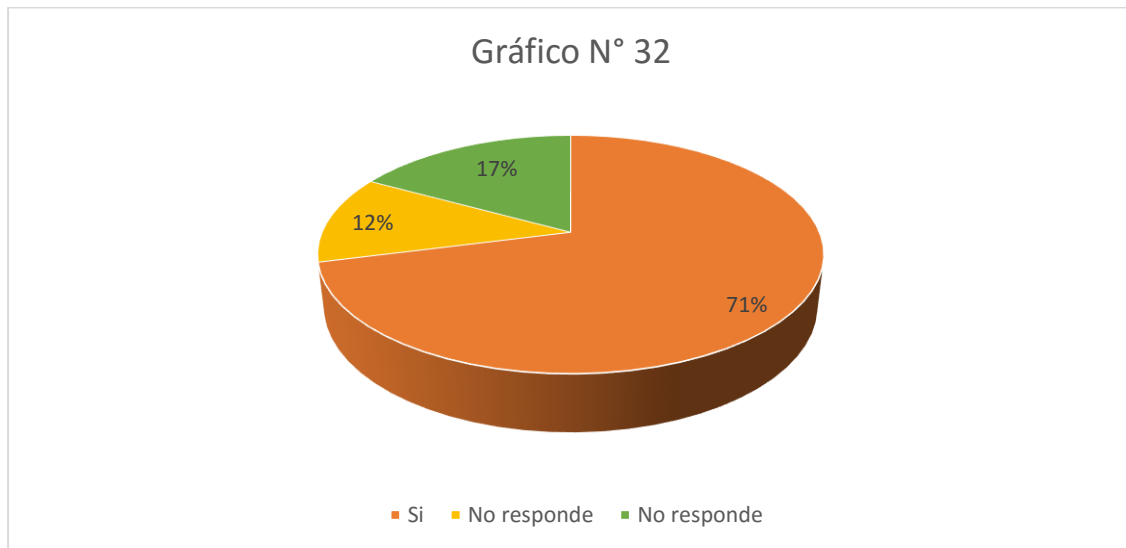
### **37. ¿Cree que las decisiones tomadas por la Administración respecto al trabajo son acertadas?**

**Objetivo:** Conocer si la Administración de la Unidad toma decisiones acertadas según el personal.

**Tabla N° 32**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 17         | 71%         |
| No           | 3          | 12%         |
| No responde  | 4          | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 32.

**Análisis:** El 71% del personal dijo que las decisiones tomadas por la administración de la Unidad si son acertadas, un 17% no respondió y un 12% dijo que no eran acertadas.

**Interpretación:** Mencionaron que si son acertadas porque ellos están de acuerdo con esas decisiones ya que no les afecta en su desempeño, mientras que otros prefirieron no responder ya que les es indiferente dicha acción.

**38. Si su respuesta a la pregunta anterior fue No, ¿Por qué lo cree así?**

**Objetivo:** Conocer porqué parte personal cree que las decisiones tomadas por la administración no las consideran acertadas.

- El total menciona que no las consideran acertadas porque no están de acuerdo con dichas decisiones.
- El motivo es que según su postura pueden tomar mejores decisiones favoreciendo al personal.

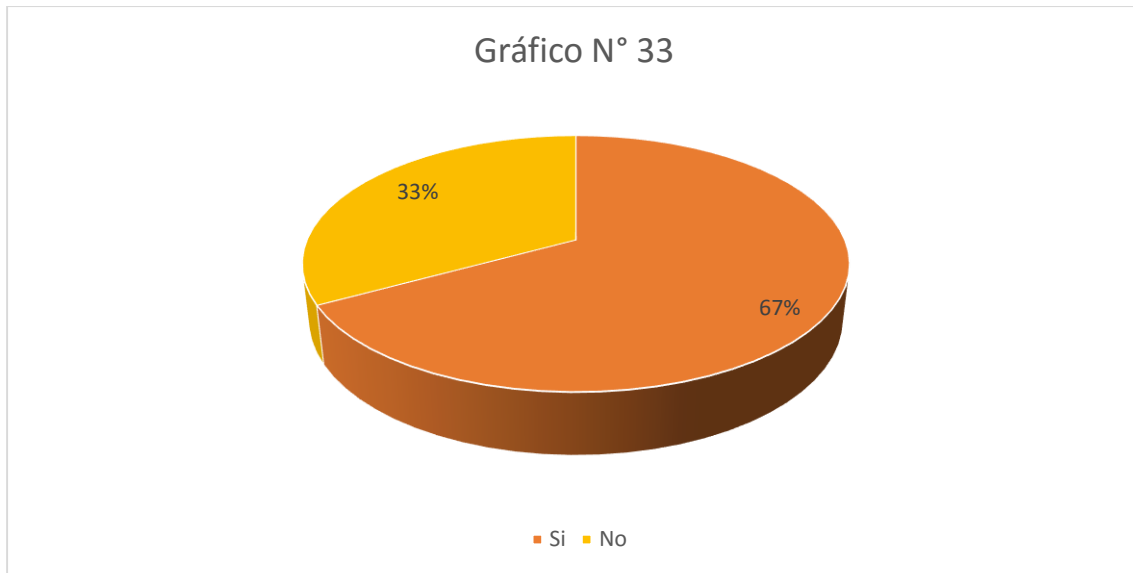
**39. ¿La Unidad le ofrece programas de capacitación para un mejor desempeño de sus actividades labores?**

**Objetivo:** Conocer si la Unidad proporciona capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en sus actividades laborales.

**Tabla N° 33**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 16         | 67%         |
| No           | 8          | 33%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



Fuente: Tabla N° 33.

**Análisis:** El 67% del personal coincidió que la Unidad si proporciona capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en el trabajo, mientras que un 33% mencionó que no.

**Interpretación:** Coincidieron que si les brindan capacitaciones porque en efecto, éstas están a cargo del Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, contestar las preguntas de la 40 a la 42.**

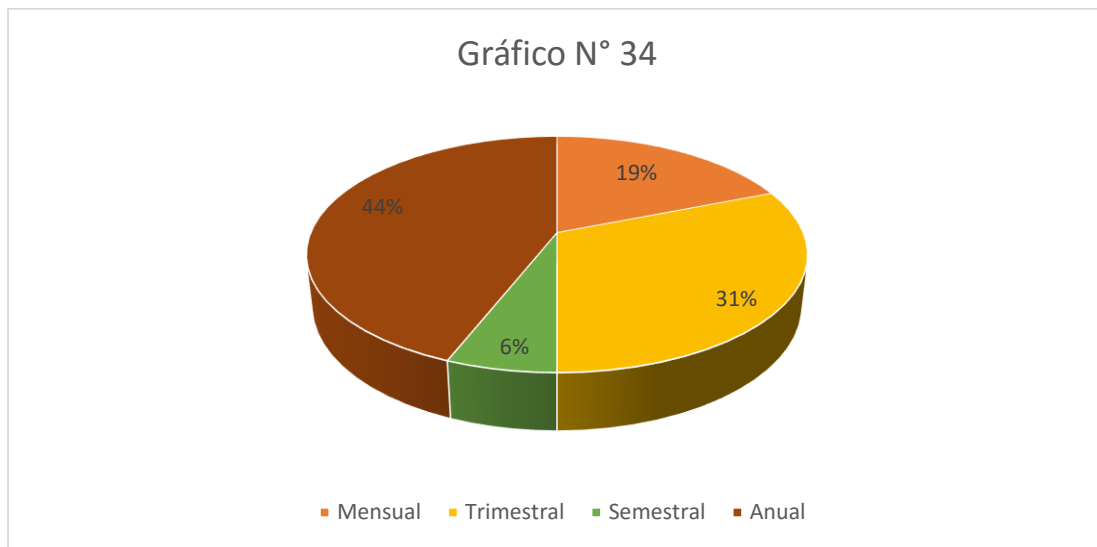
#### 40. ¿Cada cuánto tiempo reciben las capacitaciones?

**Objetivo:** Determinar cada cuanto tiempo el personal recibe las capacitaciones para mejorar el desempeño en sus actividades.

**Tabla N° 34**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Mensual      | 3          | 19%         |
| Trimestral   | 5          | 31%         |
| Semestral    | 1          | 6%          |
| Anual        | 7          | 44%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 34.

**Análisis:** El 44% del personal menciona que reciben las capacitaciones anualmente, un 31% que trimestral, un 19% que mensual y un 6% que semestral.

**Interpretación:** Las reciben anualmente ya que la unidad es dependiente del Departamento de Recurso Humano, o sea que no poseen control sobre dichas situaciones.

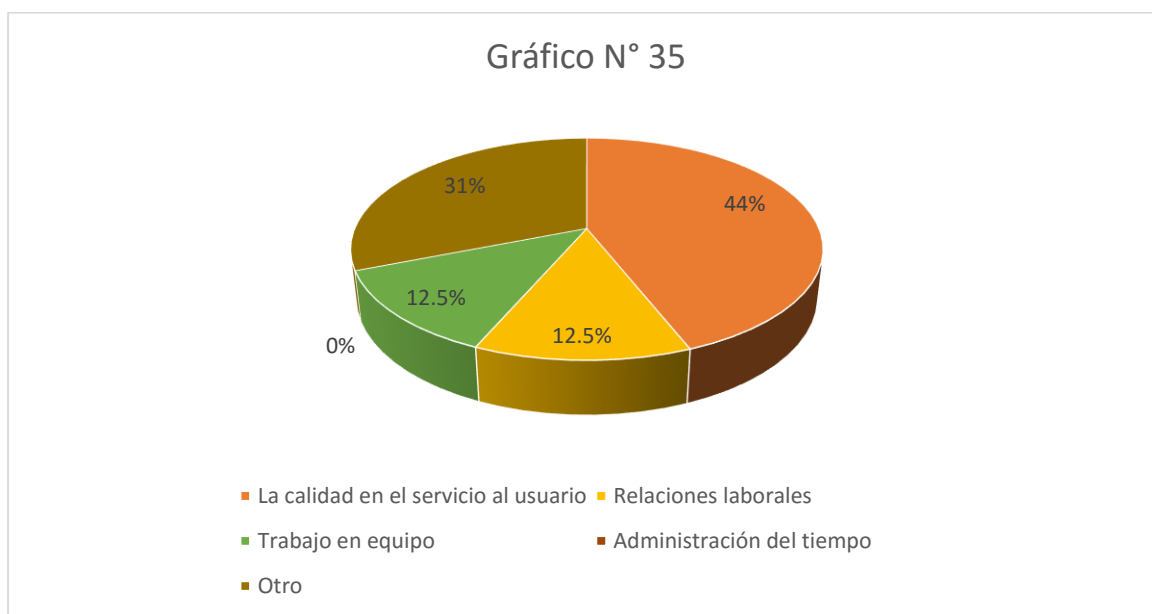
#### 41. ¿Sobre qué temas ha sido capacitado dentro de la institución?

**Objetivo:** Conocer sobre qué temas ha sido capacitado el personal de la Unidad para mejorar el desempeño de su trabajo.

**Tabla N° 35**

| Alternativa                          | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| La calidad en el servicio al usuario | 7          | 44%         |
| Relaciones laborales                 | 2          | 12.5%       |
| Trabajo en equipo                    | 2          | 12.5        |
| Administración del tiempo            | 0          | 0%          |
| Otro                                 | 5          | 31%         |
| <b>Total</b>                         | <b>16</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 35.

**Análisis:** Un 44% del personal expresó que los han capacitado sobre la calidad en el servicio al usuario, un 31% sobre otros temas, un 12.5% sobre relaciones laborales y 12.5% sobre trabajo en equipo.



**Interpretación:** Se capacito al personal sobre el tema de la calidad en el servicio al usuario, debido a la naturaleza de la Unidad, ya que es un punto muy importante al momento de ofrecer el tipo de servicios que da la Unidad así como también, las relaciones laborales y el trabajo en equipo.

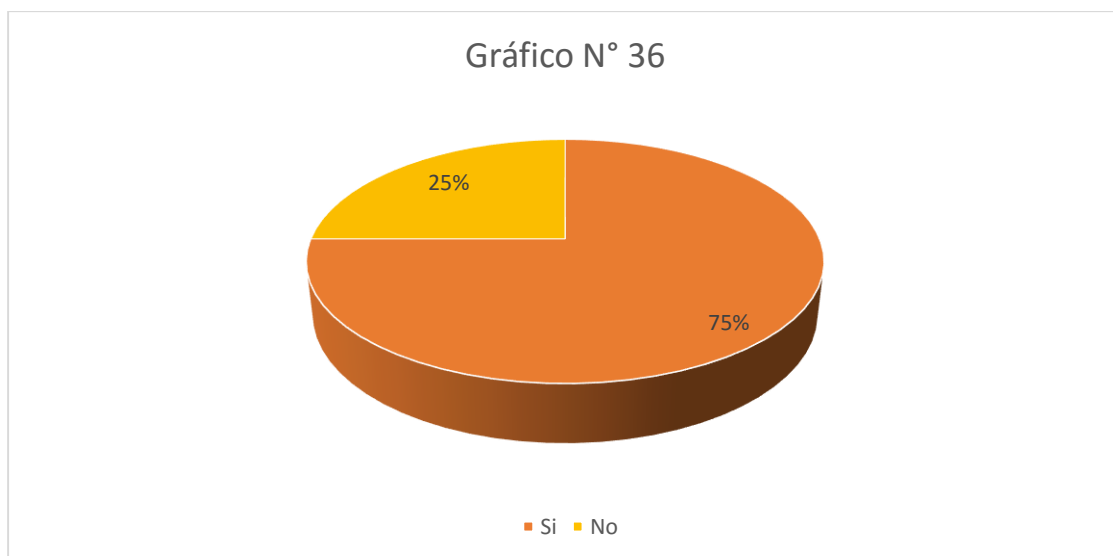
#### 42. ¿Siente que las capacitaciones recibidas han mejorado su desempeño en el trabajo?

**Objetivo:** Determinar si las capacitaciones que ha recibido el personal han contribuido a mejorar su desempeño en el trabajo.

**Tabla N° 36**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 12         | 75%         |
| No           | 4          | 25%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 36.

**Análisis:** El 75% del personal que ha recibido capacitaciones, manifestó que éstas si han contribuido a mejorar el desempeño en su trabajo, mientras que el 25% expreso que no.

**Interpretación:** Han contribuido a mejorar porque el personal ha puesto de su parte para realizar su trabajo de la mejor forma, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

**\*Si su respuesta en la pregunta 39 fue No, contestar las preguntas de la 43 a la 45.**

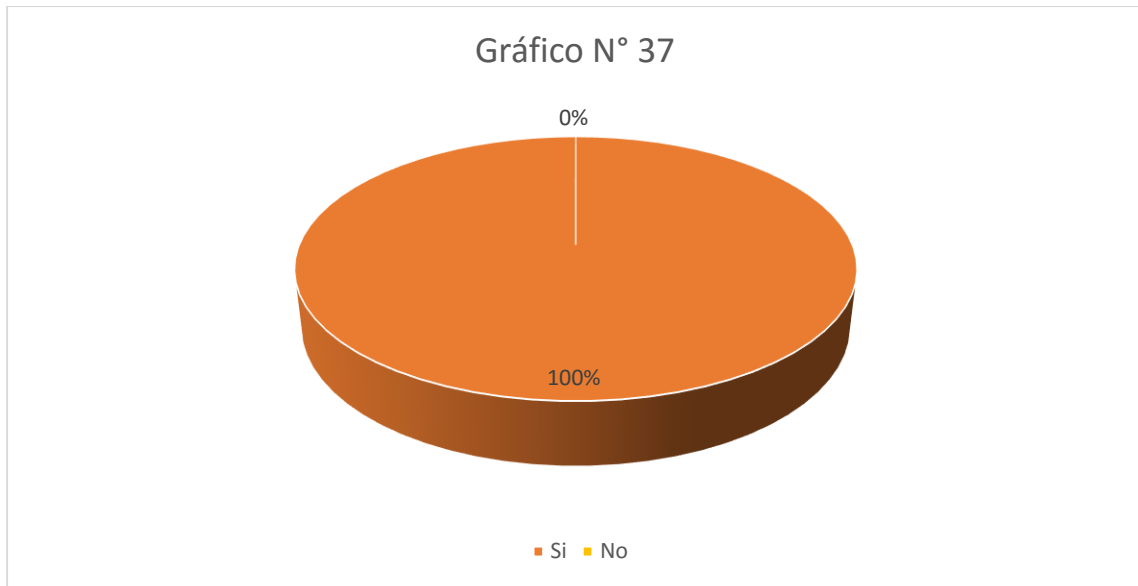
**43. ¿Considera usted que la Unidad debería ofrecerle capacitaciones para mejorar el desempeño en sus labores?**

**Objetivo:** Determinar si el personal considera necesario si la Unidad debería ofrecer capacitaciones para mejorar su desempeño en sus labores.

**Tabla N° 37**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 8          | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 37.

**Análisis:** El total de personas encuestadas comprendidas en esta pregunta manifestaron que si deben ofrecer capacitaciones para mejorar el desempeño en su trabajo.

**Interpretación:** La necesidad radica en que un personal más capacitado tiene más herramientas, para realizar su trabajo de forma más eficiente y correcta.

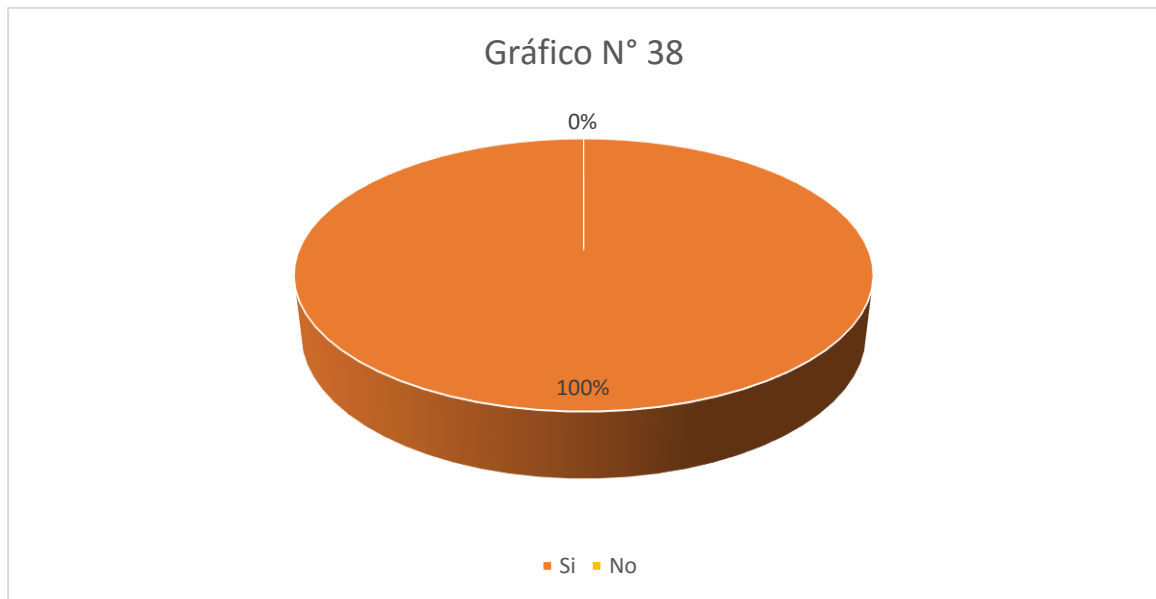
#### **44. ¿Considera que recibir una capacitación le permitirá mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño?**

**Objetivo:** Determinar si el personal considera que recibir capacitaciones le permitirá mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño.

**Tabla N° 38**

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 8          | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuesta realizada al personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.



**Fuente:** Tabla N° 38.

**Análisis:** El 100% del personal abarcado por dicha pregunta, considera que recibir capacitaciones si contribuiría a mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño.

**Interpretación:** El personal lo considera así, porque tendrían más herramientas, argumentos y conocimientos para mejorar sus destrezas, capacidades y desempeño.

**45. ¿Qué temas le gustaría que se trataran en las capacitaciones dentro de la Unidad?**

**Objetivo:** Determinar qué temas le gustaría al personal que se impartieran en las capacitaciones dentro de la Unidad.

- La mayoría del personal manifestó que los temas sobre los cuales le gustaría ser capacitados están: Temas relacionados a legislación de familia, matrimoniales para brindar información y asesorías apegadas a la ley, Atención al Público, Relaciones Laborales, Trabajo en equipo y Clima Organizacional.
- Han elegido estos temas por la naturaleza del trabajo de la Unidad, y es porque en parte consideran que sobre esos temas están fallando y les vendría a mejorar su desempeño laboral.

## **4.3 ANÁLISIS DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE Y SUB-JEFE**

#### 4.3.1 TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTA A SUBJEFE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD.

Tabla N° 1: Tabulación e interpretación de entrevista a la jefe administrativa del Registro del Estado Familiar.

| Objetivo Especifico 1:<br>Elaborar un diagnóstico administrativo que permita identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. |   |
|--|---|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN  |
| 1. ¿Considera importante la calidad en el servicio que se brinda al usuario en la Unidad del Registro del Estado Familiar?   | La calidad en el servicio brindada al usuario es considerada importante, teniendo conciencia que existen deficiencias en el servicio proporcionado, siendo estas deficiencias la sobrecarga de trabajo del personal por lo cual se requiere mayor personal de trabajo y la ampliación de las instalaciones para el mejor desarrollo de las actividades, existiendo mecanismos para conocer la opinión del usuario mediante el buzón de quejas y sugerencias por escrito, así como verbalmente mediante la gerencia y recepción, habiendo recibido quejas por ambos medios como por ejemplo tardanza en los tramites (señalando que los usuarios no tienen el conocimiento de la ley para comprender la situación), reclamos por errores que vienen desde su |
| 2. ¿Cree que existen deficiencias en el servicio proporcionado a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar?   |   |
| 3. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿Cuáles considera que son las deficiencias en el servicio proporcionado que se perciben dentro de la Unidad  |   |
| 4. ¿Existe en la Unidad del Registro del Estado Familiar algún mecanismo para conocer la opinión del usuario?  |   |
| 5. ¿Ha percibido algún tipo de quejas de parte de los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con respecto a la atención que brindan el personal? ¿Cuáles?   |   |

|   |   |
|---|---|
| 6. ¿Conoce el tiempo que se tarda el personal en brindar un servicio?   | <p>asentamiento y que desconocen (los usuarios) que ya están así. El tiempo que se tardan en brindar un servicio si traen los datos y documentos exactos es de tres minutos, tiempo que varía pues los usuarios no siempre andan los datos claros y eso incide en el tiempo respuesta ocasionando malestar en ellos mismos, y es raro ver al personal aburrido debido a que pasa muy ocupado en sus actividades, manifestando que si se le ha dado a conocer al personal la misión y visión de la institución, pero que no poseen un objetivo definido de las funciones que realiza la unidad ya que todo se realiza de forma práctica o tradicional, a su vez se expresaron que no poseen manuales administrativos y que dentro de la unidad no existe un organigrama bien estructurado debido a que solo figuran jefe y subjefe y los demás empleados son colaboradores porque así lo establece el organigrama mismo de la institución.</p> |
| 7. ¿Ha notado si los empleados expresan sensaciones de aburrimiento durante las horas laborales?  |   |
| 8. ¿Le da a conocer al personal la misión y visión de la institución?, de contestar positivamente, ¿De qué manera?                            |   |
| 9. ¿Le da a conocer al personal el objetivo o fin de la Unidad del Registro del Estado Familiar?, de contestar positivamente, ¿De qué manera? |   |
| 10. ¿Existe dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar un organigrama o un esquema jerárquico bien estructurado?                    |   |
| 11. ¿Posee manuales administrativos?, de contestar positivamente, ¿Cuáles?  |   |



**Tabla N° 2: Tabulación e interpretación de entrevista a la jefe administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| <b>Objetivo Especifico 2:</b><br><b>Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b> |   |
|--|---|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN  |
| 12. ¿Quién se encarga de realizar el reclutamiento, evaluación y selección del personal y cada cuánto tiempo?  | El departamento de recursos humanos es el que se encarga de llevar a cabo el proceso de reclutamiento, evaluación y selección del personal. En cuanto a la evaluación del desempeño del personal es la unidad quien se encarga, realizada por el jefe o subjefe de la unidad dentro de las instalaciones cada seis meses. Y según los resultados de las evaluaciones implementan el sistema de sanciones o recompensas según lo que establece la Ley de la Carrera Administrativa Municipal y el Reglamento Interno de la alcaldía. La jefe se encarga de velar porque se cumplan las actividades encomendadas al personal estando consciente que el personal tiene carga de trabajo y que cuando hay presión es el problema lo cual le afecta pero manifestando que el personal es muy bueno, y en si el proceso administrativo no está en constante evaluación pues |
| 13. ¿Lleva a cabo un proceso de evaluación del desempeño para el personal que labora dentro de la institución?<br>*De ser afirmativa la respuesta, ¿Quién? ¿Dónde? Y ¿Cada cuánto tiempo se realizan las calificaciones de la evaluación del empleado?   |   |
| 14. ¿Utiliza algún tipo de sistemas de sanciones o recompensas según los resultados en la evaluación del personal?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de sistema y como lo ejecuta?<br>b) Si su respuesta es negativa, ¿Le gustaría implementar un sistema en particular?                  |   |
| 15. ¿Se encarga usted de que el personal cumpla con las actividades encomendadas?  |   |

|  |   |
|--|---|
| 16. ¿En qué aspectos considera usted que está fallando el personal?  | manifiestan que ya saben el procedimiento aunque no esté por escrito pero como los procesos ya los tienen no hay ningún inconveniente, y no se aplican instrumentos de autoevaluación ya que al momento de hacer una evaluación se les informa el resultado o bien al momento de que cometen un error de igual forma se les informa de inmediato. |
| 17. ¿El proceso administrativo está en constante evaluación dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?  |   |
| 18. ¿Aplica instrumentos de autoevaluación a los empleados para que estos conozcan su desempeño a través de metas o resultados fijados previamente?<br>a) Si responde afirmativamente, ¿Cuáles y cómo? |   |

**Tabla N° 3: Tabulación e interpretación de entrevista a la jefe administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| <b>Objetivo Especifico 3:<br/>Elaborar un plan de estrategias para enriquecer el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b> |  |
|--|--|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN   |
| 19. ¿Considera que el personal posee la suficiente amabilidad y cordialidad para atender a los usuarios?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Ha implementado algún método para funcionalidad de ello?                                    | El personal si cuenta con la amabilidad y cordialidad para atender a los usuarios y cuando pasa algún inconveniente por dicho evento y ponen quejas se les dice o cuando hacen reuniones cortas de igual forma se les hace ver que deben seguir mejorando en ese aspecto y si aplican estrategias para satisfacer al usuario habilitando más ventanillas en caso de no dar abasto con las que estaban con personal que se dedica a otras cosas, dejándolas para atender al usuario cuando están saturados, utilizando estrategias de igual forma para que el personal se comprometa y haga su labor de forma más eficiente haciéndoles consciencia de la situación planteándole casos que benefician al usuario, manifestando que el empleado está a gusto con su trabajo mas no así con su salario, no contando con un buzón de quejas y sugerencias para los empleados solo expresándose de manera verbal, siendo el ambiente laboral bastante bueno a |
| 20. ¿Aplica estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son?   |  |
| 21. ¿Utiliza estrategias para que el personal se comprometa y haga su labor de la forma más eficiente posible?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿De qué manera lo hace?  |  |
| 22. ¿Sabe usted si el empleado está a gusto con su trabajo?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Cómo lo determina?   |  |
| 23. ¿Tienen un buzón de quejas y sugerencias para los empleados?   |  |

|  |  |
|--|--|
| <p>24. ¿Considera que el ambiente laboral dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar es lo bastante bueno para mantener la motivación entre el personal?</p>   | <p>excepción de pequeñas diferencias en cuanto al salario y a la carga laboral lo cual siempre afecta pero al final están conscientes de las actividades de cada cargo, inconvenientes laborales entre jefe y empleados si se han dado pero se han solucionado de buena forma mediante el dialogo en reuniones o platicas personales, solucionando conflictos entre los empleados de igual forma mediante el dialogo y negociando, y por veces es que se realizan actividades que fomenten las buenas relaciones laborales por cuestiones económicas, pero si hay ocasiones que lo permiten un cumpleaños por ejemplo se les arregla su lugar de trabajo, pero en convivios es muy poco aunque si se ha tratado. E</p> |
| <p>25. ¿Cómo considera sus relaciones laborales con el personal que opera dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?</p>  | <p>incentivos económicos u otro material (incentivos explícitos) no se otorgan sino solo incentivos verbales como por ejemplo lo hiciste muy bien o felicitarlo (incentivos implícitos).</p>   |
| <p>26. ¿Cómo considera que son las relaciones laborales entre el personal que labora dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?</p>   | <p>no se otorgan sino solo incentivos verbales como por ejemplo lo hiciste muy bien o felicitarlo (incentivos implícitos).</p>   |
| <p>27. Cuando hay conflicto entre sus empleados, ¿De qué manera soluciona los problemas?</p>   | <p>no se otorgan sino solo incentivos verbales como por ejemplo lo hiciste muy bien o felicitarlo (incentivos implícitos).</p>   |
| <p>28. ¿Realiza algún tipo de actividades para fomentar las buenas relaciones laborales?</p> <p>a) Si su respuesta es positiva, ¿Qué actividades realiza?</p> <p>b) Si su respuesta es negativa, ¿Qué tipo de actividades estaría dispuesto a implementar para fomentar las buenas relaciones laborales?</p> | <p>no se otorgan sino solo incentivos verbales como por ejemplo lo hiciste muy bien o felicitarlo (incentivos implícitos).</p>   |
| <p>29. ¿Otorga algún tipo de incentivos a los empleados?</p> <p>a) Si su respuesta es positiva, ¿Cuáles y como los otorga?</p> <p>b) Si su respuesta es negativa, ¿Le interesaría implementar algún tipo de incentivo en particular?</p>   | <p>no se otorgan sino solo incentivos verbales como por ejemplo lo hiciste muy bien o felicitarlo (incentivos implícitos).</p>   |

**Tabla N° 4: Tabulación e interpretación de entrevista a la jefe administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| Objetivo Especifico 4:<br>Elaborar un plan de capacitaciones que permita fortalecer las capacidades de los empleados y mejorar los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. |  |
|---|--|
| PREGUNTAS   | INTERPRETACIÓN   |
| 30. ¿Cuenta con programas de capacitación que ayuden a mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad del Registro del Estado Familiar y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?  | En si la unidad no cuenta con programas de capacitación por su propia cuenta, sino que esta solicita al departamento de recursos humanos para que se las proporcionen, específicamente en áreas como servicio al cliente, responsabilidad, mística de trabajo pero en materia legal jefe y subjefe se encargan de orientar, y no hay tiempo determinado para estas capacitaciones que muchas veces se dan sin una planeación prolongada u ocasionalmente, pero en si formalmente no se imparten capacitaciones. Los empleados de la unidad ya saben lo que hacen pero con la capacitación pueden ampliar el conocimiento y por ende realizar mejor sus labores, y de igual forma aprender a realizar diversos trabajos dentro de la unidad, y dentro de los temas que se podrían tomar para las capacitaciones se encuentran marginaciones, reposiciones, relaciones laborales, trabajo en equipo, saber priorizar actividades y esto les ayudara a ampliar sus conocimientos. |
| *Si la respuesta a la pregunta <b>30</b> fue positiva, contestar las preguntas de la <b>31</b> a la <b>34</b> .   |  |
| 31. ¿Sobre qué temas han capacitado al personal dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?   |  |
| 32. ¿Cada cuánto tiempo imparten estas capacitaciones dentro de la Unidad?  |  |
| 33. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado los niveles de calidad en los servicios que la Unidad del Registro del Estado Familiar proporciona?   |  |
| 34. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado el desempeño del personal en sus labores?   |  |
| *Si la respuesta a la pregunta <b>30</b> fue negativa, contestar las preguntas de la <b>35</b> a la <b>40</b> .   |  |
|   |  |

|   |  |
|---|--|
| <p>35. ¿Considera usted que necesita de capacitaciones para mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad del Registro del Estado Familiar y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?</p>   |  |
| <p>36. ¿Quién, donde y cada cuanto considera necesario impartir las capacitaciones?</p>   |  |
| <p>37. ¿Cómo se da cuenta de la necesidad de capacitación?</p>  |  |
| <p>38. ¿Estaría dispuesto a implementa un programa de capacitación para su personal?</p>  |  |
| <p>39. ¿Qué temas le gustaría que se tratan en las capacitaciones para sus empleados?</p> <p>*Si no conoce alguno se sugieren los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La calidad en el servicio al usuario.</li> <li>b) Relaciones laborales.</li> <li>c) Trabajo en equipo.</li> <li>d) Administración del tiempo.</li> <li>e) Calidad en el equipo,</li> <li>f) Motivación.</li> <li>g) El clima organizacional.</li> </ul> |  |
| <p>40. ¿Considera que implementar capacitaciones le permitirá a los empleados mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño?</p>   |  |

### 4.3.2 TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTA A SUBJEFE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD.

**Tabla N° 5: Tabulación e interpretación de entrevista a la subjefe administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| <b>Objetivo Especifico 1:<br/>Elaborar un diagnóstico administrativo que permita identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b> |   |
|--|---|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN  |
| 1. ¿Considera importante la calidad en el servicio que se brinda al usuario en la Unidad del Registro del Estado Familiar?   | <p>La calidad en el servicio es considerada importante para la administración de la unidad, teniendo conciencia que existen deficiencias ya que no se tienen digitalizadas todas las partidas en el sistema sino aquellas partidas emitidas desde el año de 1971, lo cual quita tiempo por su procedimiento o porque hay que transcribirla, hay alguien designado para transcribirla pero a su vez también tiene otras obligaciones por ende no avanza mucho en ese campo, la unidad si cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, y la unidad si recibe quejas de parte de los usuarios, como por ejemplo que no los atienden. El tiempo estimado para la entrega de un documento o brindar un servicio es de 5 minutos, y por la movilidad del trabajo según sus funciones no se observan</p> |
| 2. ¿Cree que existen deficiencias en el servicio proporcionado a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar?   |   |
| 3. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿Cuáles considera que son las deficiencias en el servicio proporcionado que se perciben dentro de la Unidad  |   |
| 4. ¿Existe en la Unidad del Registro del Estado Familiar algún mecanismo para conocer la opinión del usuario?  |   |
| 5. ¿Ha percibido algún tipo de quejas de parte de los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con respecto a la atención que brindan el personal? ¿Cuáles?   |   |

|   |  |
|---|--|
| 6. ¿Conoce el tiempo que se tarda el personal en brindar un servicio?   | empleados aburridos en las horas de trabajo, en cuanto a los procedimientos de inducción del personal si se le ha dado a conocer al personal la misión y visión de la institución, pero que no poseen un objetivo definido de las funciones que realiza la unidad ya que todo se realiza de forma práctica o tradicional, a su vez la unidad no cuenta con manuales administrativos y el organigrama con que cuentan es el de la institución en si donde solo detallan jefe, subjefe y el resto del personal como colaboradores. |
| 7. ¿Ha notado si los empleados expresan sensaciones de aburrimiento durante las horas laborales?  |  |
| 8. ¿Le da a conocer al personal la misión y visión de la institución?, de contestar positivamente, ¿De qué manera?                            |  |
| 9. ¿Le da a conocer al personal el objetivo o fin de la Unidad del Registro del Estado Familiar?, de contestar positivamente, ¿De qué manera? |  |
| 10. ¿Existe dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar un organigrama o un esquema jerárquico bien estructurado?                    |  |
| 11. ¿Posee manuales administrativos?, de contestar positivamente, ¿Cuáles?  |  |



**Tabla N° 6: Tabulación e interpretación de entrevista a la subjefta administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| <b>Objetivo Especifico 2:</b><br><b>Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b> |   |
|--|---|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN  |
| 12. ¿Quién se encarga de realizar el reclutamiento, evaluación y selección del personal y cada cuánto tiempo?  | Es el departamento de recursos humanos el encargado de reclutar, evaluar y seleccionar al personal, este únicamente notifica a la unidad cuando va a ingresar alguien más a laborar en la unidad. La evaluación es realizada por el departamento de recursos humanos aunque en el unidad siempre se mira el desempeño y se ve quien rinde más en un puesto determinado y de esa forma se coloca cada quien donde mejor rinda, y el tiempo es indefinido, respecto a las sanciones o recompensas la unidad se rige por la ley, la administración está pendiente que el personal cumpla con las actividades encomendadas y ve si falla en algún aspecto pero generalmente todos responden al trabajo de buena forma y en caso de no hacerlo pues piden el reemplazo, referente a instrumentos de autoevaluación no los aplican ya que lo que hacen es decirles verbalmente lo que tienen que hacer y en |
| 13. ¿Lleva a cabo un proceso de evaluación del desempeño para el personal que labora dentro de la institución?<br>*De ser afirmativa la respuesta, ¿Quién? ¿Dónde? Y ¿Cada cuánto tiempo se realizan las calificaciones de la evaluación del empleado?   |   |
| 14. ¿Utiliza algún tipo de sistemas de sanciones o recompensas según los resultados en la evaluación del personal?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de sistema y como lo ejecuta?<br>b) Si su respuesta es negativa, ¿Le gustaría implementar un sistema en particular?                  |   |
| 15. ¿Se encarga usted de que el personal cumpla con las actividades encomendadas?  |   |

|  |   |
|--|---|
| 16. ¿En qué aspectos considera usted que está fallando el personal?  | la misma ven como lo hacen y si hacen más de lo encomendado y ahí se mira el desempeño. |
| 17. ¿El proceso administrativo está en constante evaluación dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?  |   |
| 18. ¿Aplica instrumentos de autoevaluación a los empleados para que estos conozcan su desempeño a través de metas o resultados fijados previamente?<br>a) Si responde afirmativamente, ¿Cuáles y cómo? |   |

**Tabla N° 7: Tabulación e interpretación de entrevista a la subjefta administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| <b>Objetivo Especifico 3:<br/>Elaborar un plan de estrategias para enriquecer el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b> |  |
|--|--|
| PREGUNTAS  | INTERPRETACIÓN   |
| 19. ¿Considera que el personal posee la suficiente amabilidad y cordialidad para atender a los usuarios?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Ha implementado algún método para funcionalidad de ello?                                    | El personal posee bastante amabilidad y cordialidad para atender a los usuarios, y se da cuenta de ello al atender a los usuarios aunque siempre se les dice que deben ser amables y darles la razón a los usuarios aunque no la tengan, la unidad aplica estrategias para satisfacer al usuario dentro de las cuales se mencionan la habilitación de ventanillas extras cuando hay saturación de usuarios, también entrega de documentos en un periodo menor de lo normal cuando el usuario lo necesita urgentemente, la administración lo que utiliza como estrategias con el personal son reuniones o platicas personales donde les hace ver a los empleados que deben ser amables y que deben desempeñar bien su trabajo, manifestando que el personal se siente a gusto con su trabajo más no así con su salario, de igual forma se expresó que no cuentan con un buzón de quejas y sugerencias para los empleados, considerando que el ambiente laboral es |
| 20. ¿Aplica estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son?   |  |
| 21. ¿Utiliza estrategias para que el personal se comprometa y haga su labor de la forma más eficiente posible?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿De qué manera lo hace?  |  |
| 22. ¿Sabe usted si el empleado está a gusto con su trabajo?<br>a) Si su respuesta es afirmativa, ¿Cómo lo determina?   |  |
| 23. ¿Tienen un buzón de quejas y sugerencias para los empleados?   |  |

|  |   |
|--|---|
| <p>24. ¿Considera que el ambiente laboral dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar es lo bastante bueno para mantener la motivación entre el personal?</p>   | <p>bastante bueno y que las relaciones entre jefes y empleados es buena, y que cuando ocurría un problema entre empleados que es raro que pase lo que se hace es que se</p>   |
| <p>25. ¿Cómo considera sus relaciones laborales con el personal que opera dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?</p>  | <p>manda a llamar a los involucrados y se resuelve dialogando y disipando diferencias, y si este persistía ya venían las</p>  |
| <p>26. ¿Cómo considera que son las relaciones laborales entre el personal que labora dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?</p>   | <p>sanciones más fuertes como la suspensión por tres días, referentes a las actividades para fomentar las buenas relaciones laborales solo se les hacer ver y se les hace</p> |
| <p>27. Cuando hay conflicto entre sus empleados, ¿De qué manera soluciona los problemas?</p>   | <p>consciencia que deben de ayudarse entre sí para que exista ese compañerismo sin importar el cargo que ocupe, respecto</p>  |
| <p>28. ¿Realiza algún tipo de actividades para fomentar las buenas relaciones laborales?</p> <p>a) Si su respuesta es positiva, ¿Qué actividades realiza?</p> <p>b) Si su respuesta es negativa, ¿Qué tipo de actividades estaría dispuesto a implementar para fomentar las buenas relaciones laborales?</p> | <p>a los incentivos la unidad no proporciona ningún tipo de incentivo a los empleados.</p>  |
| <p>29. ¿Otorga algún tipo de incentivos a los empleados?</p> <p>a) Si su respuesta es positiva, ¿Cuáles y como los otorga?</p> <p>b) Si su respuesta es negativa, ¿Le interesaría implementar algún tipo de incentivo en particular?</p>   |   |

**Tabla N° 8: Tabulación e interpretación de entrevista a la subjefta administrativa del Registro del Estado Familiar.**

| Objetivo Especifico 4:<br>Elaborar un plan de capacitaciones que permita fortalecer las capacidades de los empleados y mejorar los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. |   |
|---|---|
| PREGUNTAS   | INTERPRETACIÓN  |
| 30. ¿Cuenta con programas de capacitación que ayuden a mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad del Registro del Estado Familiar y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?  | La unidad si cuenta con capacitación que ayuda a mejorar los niveles de calidad en los servicios proporcionados, lo cual está a cargo de recursos humanos, donde el tiempo en que se les proporciona es indefinido, se considera que se necesitan las capacitaciones para mejorar los niveles de calidad aunque ellos ya saben pero nunca está de más ya que ayuda mucho, en caso que se impartieran capacitaciones los temas de éstas según la administración podrían ser la calidad en el servicio y la motivación, así como también relaciones laborales y trabajo en equipo, contribuyendo a que los empleados tengan mejor conocimiento sobre dichos temas y desempeñarse mejor. |
| *Si la respuesta a la pregunta <b>30</b> fue positiva, contestar las preguntas de la <b>31</b> a la <b>34</b> .   |   |
| 31. ¿Sobre qué temas han capacitado al personal dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?   |   |
| 32. ¿Cada cuánto tiempo imparten estas capacitaciones dentro de la Unidad?  |   |
| 33. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado los niveles de calidad en los servicios que la Unidad del Registro del Estado Familiar proporciona?   |   |
| 34. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado el desempeño del personal en sus labores?   |   |
| *Si la respuesta a la pregunta <b>30</b> fue negativa, contestar las preguntas de la <b>35</b> a la <b>40</b> .   |   |
|   |   |

|   |  |
|---|--|
| <p>35. ¿Considera usted que necesita de capacitaciones para mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad del Registro del Estado Familiar y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?</p>   |  |
| <p>36. ¿Quién, donde y cada cuanto considera necesario impartir las capacitaciones?</p>   |  |
| <p>37. ¿Cómo se da cuenta de la necesidad de capacitación?</p>  |  |
| <p>38. ¿Estaría dispuesto a implementa un programa de capacitación para su personal?</p>  |  |
| <p>39. ¿Qué temas le gustaría que se tratan en las capacitaciones para sus empleados?</p> <p>*Si no conoce alguno se sugieren los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La calidad en el servicio al usuario.</li> <li>b) Relaciones laborales.</li> <li>c) Trabajo en equipo.</li> <li>d) Administración del tiempo.</li> <li>e) Calidad en el equipo,</li> <li>f) Motivación.</li> <li>g) El clima organizacional.</li> </ul> |  |
| <p>40. ¿Considera que implementar capacitaciones le permitirá a los empleados mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño?</p>   |  |

#### 4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS POR OBJETIVOS.

##### **Objetivo General:**

**Realizar un análisis administrativo para mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel, 2015.**

##### **Análisis**

Mediante la realización de un análisis administrativo se puede conocer el nivel de calidad con que la Unidad del Registro del Estado Familiar está ofreciendo sus servicios, de igual manera permitió conocer aquellas áreas o procedimientos donde se estén presentando problemas administrativos y que pueden ser obstáculo para el ofrecimiento de servicios de calidad, asimismo, dicho análisis permitió conocer la forma de trabajar, los procedimientos, la estructura organizativa, personal activo, y los diferentes servicios públicos que ofrece. Todo ello con el fin de llegar a conclusiones que permitan generar recomendaciones que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios, ofrecida por la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

##### **Objetivo Especifico 1:**

**Elaborar un diagnóstico administrativo que permita identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

##### **Análisis**

A través de un diagnóstico administrativo se podrá conocer los procedimientos, la estructura, las relaciones existentes entre jefe y empleados, y entre empleados, el ambiente y clima laboral, la motivación, y en sí a todo lo relacionado a como está funcionando actualmente la Unidad en estudio, donde se podrán identificar también áreas donde se encuentran los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que se ofrecen. Con los resultados obtenidos del diagnóstico administrativo se pretende conocer los puntos claves donde se está fallando y que pueden ser la causa que obstaculiza el ofrecimiento de servicios de calidad de forma objetiva, sin embargo, a través de la recopilación de información se consideran factores problemáticos como la falta de manuales administrativos, la carencia de programas de capacitaciones estructurados y periódicos, esto debido a que las capacitaciones que se ejecutan actualmente dependen del departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, la carencia de una estructura jerárquica de la unidad, las instalaciones físicas son reducidas para el volumen de operaciones y el personal actual es no es suficiente en proporción a la cantidad de usuarios que llegan a diario a solicitar los servicios.

### **Objetivo Especifico 2:**

**Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

#### **Análisis**

A través de los resultados obtenidos con de la recopilación de información mediante los instrumentos especializados, se conoció que la unidad si evalúa al personal y que dicha evaluación es llevada a cabo por la administración dos veces al año, dentro de las instalaciones y que dichos resultados son dados a conocer de forma inmediata. Pero se constató que los métodos utilizados no garantizan poder determinar el cumplimiento de las satisfacciones y expectativas de los usuarios por lo cual se procederá a la elaboración de métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con dichas necesidades y expectativas del usuario.

### **Objetivo Especifico 3:**

**Elaborar un plan de estrategias para enriquecer el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

#### **Análisis**

Las estrategias implementadas en la Unidad son de forma empírica, es decir, no se encuentran documentadas y han sido resultado de apuros que se han dado de momento, por lo cual, la elaboración de un plan de estrategias sería una herramienta que ayudaría sin duda al enriquecimiento del desempeño laboral y mejoraría la calidad de vida de los empleados ya que se tendrían en cuenta estrategias que beneficien al empleado referente a sus necesidades personales y sobre aquellos aspectos que generen malestar en su persona.



#### **Objetivo Especifico 4:**

**Elaborar un plan de capacitaciones que permita fortalecer las capacidades de los empleados y mejorar los niveles de calidad en los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

#### **Análisis**

Las capacitaciones brindadas a la Unidad son responsabilidad del departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía, las cuales se brindan anualmente, y éstas deben ser solicitadas por la unidad al departamento. Por dicha situación la elaboración de un plan de capacitaciones bien estructurado, con temas centrales que les ayuden a mejorar el desempeño laboral de los empleados y les permita fortalecer sus capacidades, y con una periodicidad menor pero que tampoco interfiera mucho con sus actividades laborales, sería un pilar sobre el cual se respaldaría el mejoramiento de los niveles de calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Unidad.

#### 4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

| Objetivo General:   |  |
|---|--|
| <b>Realizar un análisis administrativo para mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel, 2015.</b>  |  |
| CONCLUSIONES  | RECOMENDACIONES  |
| <p>Se determinó la necesidad de la realización de un análisis administrativo que permita conocer los principales problemas que dificultan alcanzar la calidad de los servicios públicos, de igual forma, se determinó que la Unidad cuenta con métodos de evaluación de desempeño, pero tales instrumentos no garantizan conocer cuáles es la potencialidad del personal; asimismo, se identificó la ausencia de estrategias administrativas, las cuales son necesarias para ayudar a generar herramientas para mejorar la calidad de los servicios públicos, así también, la Unidad recibe capacitaciones para el personal por parte del Departamento de Recursos Humanos, sin embargo, éstas capacitaciones son impartidas anualmente y cuando el departamento antes mencionado está en la disposición.</p> | <p>Con los resultados obtenidos se recomienda la elaboración de un análisis administrativo que permita conocer los principales problemas dentro la de Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, proponiendo la elaboración de planes y programas que ayudaran a la Unidad en su conjunto a brindar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios, estos planes y programas ayudaran de igual manera a desarrollar los conocimientos de los empleados y mejorar la calidad de vida de estos, aprovechando las fortalezas y oportunidades que destacan en la administración, de igual forma, poder transformar las debilidades existentes en elementos que ayuden a reducir las amenazas en el entorno.</p> |
| Objetivo Especifico 1:  |  |
| <b>Elaborar un diagnóstico administrativo que permita identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.</b>   |  |
| CONCLUSIONES  | RECOMENDACIONES  |
| <p>Se determinó la necesidad de realizar un diagnóstico administrativo, debido a que se detectaron causas significativas de problemas dentro de la Unidad lo cual dificulta el buen desarrollo de la calidad de los servicios.</p>  | <p>Realizar un diagnóstico administrativo con la finalidad de determinar las causas y efectos de los principales problemas administrativos que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios públicos que ofrece la Unidad, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de estos problemas.</p>   |

**Objetivo Especifico 2:**

**Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal que permitan determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

| CONCLUSIONES  | RECOMENDACIONES  |
|---|--|
| <p>La Unidad del Registro del Estado Familiar posee métodos de evaluación de desempeño del personal, éstos métodos consisten en una serie de preguntas relacionadas con el ámbito laboral (cuestionarios), haciéndolo de forma empírica, por tanto, si, realizan procedimientos de evaluación al personal por parte de la administración los cuales son administrados cada seis meses dentro de las instalaciones de la Unidad en cuestión, los resultados obtenidos son expuestos inmediatamente al personal, sin embargo se determinó que tales métodos no posee los instrumentos ni la estructura necesaria para garantizar una evaluación eficiente que permita determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> | <p>Elaborar métodos de evaluación de desempeño del personal bien estructurados, que posean los instrumentos y diseños necesarios, que permitan conocer si los empleados generan los resultados esperados y si cumplen con los aspectos fundamentales para que su trabajo sea exitoso y lograr cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad.</p> |

**Objetivo Especifico 3:**

**Elaborar un plan de estrategias para enriquecer el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

| CONCLUSIONES   | RECOMENDACIONES  |
|--|--|
| <p>Se constató que la administración aplica estrategias pero basadas en acciones empíricas, por tanto, no se aplican estrategias definidas que permitan optimizar el rendimiento laboral de los empleados para que sean competentes y capaces de ejecutar procedimientos de la manera más eficiente, asimismo, no se aplican ningún tipo de tácticas que ayuden a mejorar la calidad de vida, el crecimiento profesional y la estabilidad laboral del personal en general de la Unidad del Registro del Estado Familiar.</p> | <p>Elaborar un plan de estrategias bien definido, que permita facilitar el desarrollo de las actividades del personal y mejorar el desempeño laboral, así como mejorar la calidad de vida mediante tácticas que reduzcan los niveles de estrés en los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar.</p> |

**Objetivo Especifico 4:**

**Elaborar un plan de capacitaciones que permita fortalecer las capacidades de los empleados y mejorar los niveles de calidad en los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.**

| <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>RECOMENDACIONES</b>  |
|--|---|
| <p>Las capacitaciones que ha recibido el personal de la Unidad siempre han estado a cargo del Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, dichas capacitaciones han sido impartidas anualmente y sobre temas relacionados a brindar buen servicio al usuario y para que estas se lleven a cabo deben ser solicitadas al Departamento antes referido, esto implica, que la unidad no posee control sobre las capacitaciones que recibe el personal de la Unidad en estudio, con lo cual el departamento imparte capacitaciones sobre temas que pueden no ir de acuerdo con las necesidades que presentan el personal de la Unidad.</p> | <p>Elaborar un plan de capacitaciones bien estructurado, con el cual se refuercen áreas importantes, como lo son el área conductual, el área laboral y el área de servicios al usuario, con la finalidad de mejorar la calidad del personal y por ende, mejorar los niveles de calidad en los servicios públicos que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar.</p> |

**CAPITULO V**

**PROPUESTA DE UN ANÁLISIS  
ADMINISTRATIVO PARA  
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA  
UNIDAD DEL REGISTRO DEL  
ESTADO FAMILIAR DE LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN  
MIGUEL, DEPARTAMENTO DE  
SAN MIGUEL, 2015.**

## **5.1 RESUMEN EJECUTIVO.**

El municipio de San Miguel, cuenta con un territorio o área de 593.98 km<sup>2</sup> y con una población de 218,410 habitantes hasta el año 2007 según datos oficiales de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC). Su ubicación actual data de 1586, es la ciudad más importante de Oriente, tanto por su economía y por su población.

La Alcaldía Municipal de San Miguel, inicialmente conocida como Palacio Municipal Migueleño, se comenzó a construir en el año de 1928, y fue abierto el 26 de diciembre de 1935. Dentro de dicha alcaldía se encuentran la división de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

Al realizar el estudio en la mencionada Unidad, a través de determinados instrumentos, se encontraron ciertos problemas que interfieren con el ofrecimiento de servicios públicos de calidad, frente a los cuales se les plantea una vía de solución.

Dentro de los problemas más perjudiciales se encuentran la falta de estudios de diagnósticos administrativos que les muestren un diagnóstico de la situación actual de la Unidad. Mediante el cual pueden tomar cursos de acción para prevenir eventos no deseados.

Otros resultados de la investigación es que no cuentan con métodos de evaluación de desempeño bien definidos y la falta de una programación de estrategias bien estructurada, que facilite el desarrollo de las actividades del personal y contribuyan a una mejor satisfacción del usuario.

De igual forma, la Unidad carece de una programación estructurada de capacitaciones, con las cuales brinde herramientas al personal para que puedan desarrollar su trabajo de manera más eficiente y eficaz, dotándolos de nuevos conocimientos y permitiéndoles crecer tanto profesional como personalmente.

A toda esta problemática, le corresponde un curso de acción como solución, planteada de tal manera, que a cada uno de los problemas encontrados, se les proporcione líneas de solución respectivas a su situación, es decir, líneas de solución específicas para cada problema principal.

Por dicho motivo, se plantean líneas de solución como diagnósticos administrativos, métodos de evaluación de desempeño del personal bien definidos, un plan de estrategias bien estructurado y un plan de capacitaciones adecuado a las necesidades, todos con la finalidad de solventar los problemas encontrados y contribuir así con el buen desarrollo y mejoramiento de la calidad en los servicios ofrecidos por la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

## 5.2 INTRODUCCIÓN.

Como respuesta a los resultados de los métodos e instrumentos de la investigación aplicados a la Unidad en cuestión, se presenta como propuesta una serie de soluciones en pro del mejoramiento de la calidad en los servicios públicos ofrecidos a los usuarios.

Como **primera propuesta** de solución y como respuesta a la problemática de no tener un diagnóstico administrativo actualizado, se procedió a la elaboración de un diagnóstico administrativo que revele la situación actual de la Unidad, con motivo de tener el conocimiento certero de cómo está la Unidad.

De igual manera, como **segunda propuesta** de solución y respondiendo al problema de no contar con métodos de evaluación de desempeño bien definidos por la Unidad, se prosiguió a elaborar y proponer dos métodos de evaluación de desempeño del personal bien estructurados, con los cuales se pretende conocer el nivel de desempeño y mediante él, el nivel de satisfacción y expectativas del usuario.

Como **tercer propuesta** de solución y en respuesta al problema de no contar con un plan de estrategias bien estructurado, se determinó elaborar un plan de estrategias con la finalidad de ayudar al personal a facilitar el desarrollo de sus actividades, beneficiando al usuario y contribuyendo a formar una mejor imagen y concepto de la Unidad del Registro del estado Familiar.

Como **cuarta y última propuesta** de solución y como respuesta al problema de no poseer una programación de capacitaciones formal, que satisfaga las necesidades de capacitación del personal de la Unidad, se elaboró un plan de capacitaciones con las formalidades necesarias para que sean constructivas, dándoles seguimiento para conocer el resultado de éstas en los empleados y determinar si les han ayudado en su crecimiento profesional y personal.



## **5.3 OBJETIVOS.**

### **5.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

- Elaborar una propuesta de solución que solviente los problemas encontrados en la Unidad del Registro del Estado Familiar, para que contribuya a mejorar los niveles de calidad en los servicios públicos ofrecidos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **5.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Realizar un diagnóstico administrativo que permita conocer la situación actual de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, para conocer los pros y contras y establecer rumbos de acción que subsanen las debilidades encontradas.
- Ayudar a la administración de la Unidad, proporcionándole métodos de evaluación de desempeño con la estructura necesaria, que le permita conocer el desempeño del personal y la satisfacción que éstos causan en el usuario.
- Proporcionar un plan de estrategias a la Unidad del Registro del Estado Familiar, que le permita desarrollar sus actividades de una manera más oportuna, eficiente y comprometida con los usuarios, en aras de mejorar los niveles de calidad ofrecidos.
- Brindar a la Unidad del Registro del Estado Familiar, una programación de capacitaciones estructurada, para que dote al personal de los conocimientos necesarios y básicos para que realice sus labores de manera profesional, acompañado de una evaluación y seguimiento, para determinar y conocer los frutos cosechados de las capacitaciones impartidas.

## **5.4 DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO.**

### **5.4.1 ANÁLISIS FODA.**

El análisis FODA es una herramienta de análisis que proporciona la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas de los temas claves de desarrollo, para definir el rumbo que debe éste debe tomar. Sus siglas significan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Se realizó el análisis FODA en la Unidad del Registro del Estado Familiar para poder determinar cuáles son los principales fuertes con los que se cuenta, debilidades que adolecen para lograr una potenciación de estas, de manera interna, también se evaluaron las oportunidades que se pueden aprovechar para incrementar la calidad de los servicios otorgados y las amenazas que atentan contra los procesos y procedimientos que se realizan dentro de la Unidad en sí.

Se diseñó Matriz FODA relacional, para construir estrategias relacionan fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; estrategias FO, FA, DO y DA; las cuales nos permitirán potenciar, movilizar, defender y reforzar los elementos que integran los factores internos y externos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

## MATRIZ FODA

| FORTALEZAS  | DEBILIDADES  | OPORTUNIDADES  | AMENAZAS   |
|---|--|--|--|
| <p><b>PLANEACION.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad de los empleados ante los valores institucionales.</li> <li>• Políticas institucionales establecidas por parte de la Unidad.</li> <li>• Cumplimiento de reglas aplicadas dentro de la Unidad.</li> </ul> | <p><b>PLANEACIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión y Visión Institucional de la Alcaldía Municipal de San Miguel no permanece visible en la Unidad.</li> <li>• No posee objetivos definidos y los empleados no los conocen.</li> </ul>  | <p><b>POLITICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y modificación de legislación familiar, matrimonial, registral y administrativa.</li> </ul>   | <p><b>POLITICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inestabilidad por cambios de gobiernos locales y centrales.</li> <li>• Creación de leyes que generen modificaciones en impuestos que afecten el poder adquisitivo de los usuarios.</li> <li>• Creación y modificación de legislación que entorpezcan los procedimientos actuales para otorgar los servicios públicos que se ofrecen en la Unidad.</li> </ul> |
| <p><b>ORGANIZACIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El recurso humano conoce cuál es su rol en su cargo según lo establecido en la legislación</li> </ul>  | <p><b>ORGANIZACIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No posee estructurado un organigrama.</li> <li>• No posee manuales administrativos.</li> <li>• El clima organizacional que se posee es estrictamente laboral lo que afecta las relaciones interpersonales entre empleados.</li> </ul> | <p><b>ECONOMICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios a la alza en el monto del Salario Mínimo por decretos legislativos.</li> <li>• Cambios en los precios de los recursos materiales.</li> <li>• Modificación de la infraestructura externa de la Unidad en estudio por la Alcaldía Municipal.</li> </ul> | <p><b>ECONOMICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de presupuesto de recursos asignados a la Unidad.</li> <li>• Cambios a la alza de los costos de los recursos materiales que necesita la Unidad en estudio.</li> </ul>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><b>DIRECCIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados se mantienen motivados mientras desempeñan sus funciones profesionalmente.</li> <li>• Jefes y sub-jefes poseen un liderazgo que transmite entusiasmo a los empleados en sus labores.</li> <li>• Los empleados poseen un alto grado de coordinación para la realización de los procedimientos para otorgar servicios.</li> </ul> | <p><b>DIRECCIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El recurso humano poseen buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• No existe la motivación necesaria para que el personal pueda desempeñar de la mejor manera sus funciones</li> </ul> | <p><b>SOCIALES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de natalidad de 16.79 por cada 1,000 hab y Tasa de mortalidad de 5.67 muertes (naturales) por cada 1,000 hab.</li> <li>• Incrementos de las tasas de divorcios.</li> <li>• Nivel de personas con analfabetismo que necesitan de atención personalizada.</li> <li>• Índice de homicidios nacional 2015 de 106 por cada 100,000 habitantes.</li> <li>• Nivel de desintegración familiar que genera divorcios.</li> </ul> | <p><b>SOCIALES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestaciones y paros de transporte que generan inestabilidad en la población usuaria.</li> <li>• Índice de Pandemias a nivel nacional y local que generan inestabilidad laboral de los empleados.</li> <li>• Indiferencia de la población por realizar asentamientos de nacimientos, defunciones y divorcios.</li> </ul> |
| <p><b>CONTROL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los jefes ejecutan supervisiones constantes ante los procedimientos.</li> <li>• Realizan procedimientos de evaluación del desempeño de los empleados cada seis meses.</li> <li>• Poseen sistema de control de inventario de activos.</li> </ul>   | <p><b>CONTROL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un control del tiempo promedio de respuesta de los servicios públicos en la Unidad.</li> </ul>   | <p><b>TECNOLOGICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de base de datos digitales para una mayor eficiencia de los servicios ofrecidos.</li> <li>• Hacer uso de Internet para ofrecer los servicios en línea.</li> </ul>  | <p><b>TECNOLOGICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto costo de los software y aplicativos que permiten desarrollar con mayor eficiencia los servicios ofrecidos en la Unidad del Registro del Estado Familiar.</li> </ul>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><b>RECURSO HUMANOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los empleados en la unidad poseen un grado universitario.</li> <li>• El personal posee el deseo de seguir creciendo profesionalmente.</li> </ul> | <p><b>RECURSOS HUMANOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un ambiente organizacional estable que permita generar buenas relaciones interpersonales entre empleados.</li> <li>• No poseen un sistema adecuado de inducción de personal.</li> <li>• Falta de programa de capacitaciones que permita el desarrollo profesional de los empleados.</li> </ul> |  |  |
|--|---|--|--|

## 5.4.2 MATRIZ FODA CLAVE.

| FODA CLAVE  |   |
|---|---|
| FORTALEZAS  | DEBILIDADES   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>F1</b> Los empleados se mantienen motivados mientras desempeñan sus funciones profesionalmente.</li> <li>• <b>F2</b> Jefes y sub-jefes poseen un liderazgo que transmite entusiasmo en los empleados.</li> <li>• <b>F3</b> Los empleados poseen un alto grado de coordinación para la realización de procedimientos para otorgar servicios.</li> <li>• <b>F4</b> Realizan procedimientos de evaluación del desempeño de los empleados periódicamente.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1</b> Misión y Visión no visibles, asimismo, no poseen objetivos definidos, por tanto, los empleados no los conocen.</li> <li>• <b>D2</b> No posee estructurado un organigrama.</li> <li>• <b>D3</b> La Unidad del Registro del Estado Familiar no posee Manuales Administrativos.</li> <li>• <b>D4</b> No existe un ambiente organizacional estable que permita generar buenas relaciones interpersonales entre empleados.</li> <li>• <b>D5</b> Falta de programa de capacitaciones que permita el desarrollo profesional de los empleados.</li> </ul>  |
| OPORTUNIDADES   | AMENAZAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O1</b> Creación y modificación de legislación familiar, matrimonial, registral y administrativa que permita facilitar procedimientos en la Unidad ejecutora.</li> <li>• <b>O2</b> Modificación de la infraestructura externa de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía de San Miguel.</li> <li>• <b>O3</b> Tasas de natalidad, mortalidad y divorcios que generan asentamientos de actas o partidas según sea el caso.</li> <li>• <b>O4</b> Personas con niveles de analfabetismo que necesitan atención personalizada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A1</b> Inestabilidad por cambios de gobiernos centrales y locales.</li> <li>• <b>A2</b> Falta de apoyo por parte del gobierno central y local para fomentar empleo permanente o temporal (pasantías) e incremento personal.</li> <li>• <b>A3</b> Altos costos de los software y aplicativos que permiten desarrollar con mayor eficiencia los servicios ofrecidos por la Unidad en estudio.</li> <li>• <b>A4</b> Indiferencia de la población por realizar asentamientos de nacimientos, defunciones y divorcios.</li> <li>• <b>A5</b> Creación y modificación de legislaciones que entorpecen los procedimientos actuales que son indispensables para los servicios públicos ofrecidos por la Unidad.</li> </ul> |

### 5.4.3 MATRIZ FODA RELACIONAL DE ESTRATEGIAS.

| ELEMENTOS                   | FORTALEZAS   | DEBILIDADES   |
|-----------------------------|--|---|
| <p><b>AMENAZAS</b></p>      | <p><b>ESTRATEGIAS - FA</b><br/>                     Sistema de pasantías para jóvenes estudiantes que permita colaborar en las funciones administrativas de la Unidad. <b>(F1-A2)</b>.<br/>                     Procurar fortalecer las relaciones laborales entre los empleados y jefes durante transiciones de gobierno. <b>(F2-A1)</b>.<br/>                     Fortalecer la eficiencia de los servicios otorgados considerando el alto grado de integración laboral que poseen los empleados aprovechando los recursos tecnológicos disponibles. <b>(F1, F3 – A3)</b>.<br/>                     Realizar evaluaciones de desempeño para poder determinar causas de deficiencias y poder potenciarlas para suplir la necesidad de personal. <b>(F4-A2)</b></p>  | <p><b>ESTRATEGIAS – DA</b><br/>                     Ejecutar plan de capacitaciones referentes a temas como relaciones laborales, trabajo en equipo, motivación, calidad en el servicio y otras más a las necesidades de los empleados para así poder poseer personal capacitado y que genere confianza y estabilidad laboral a nuevos empleados, pasantes o estudiantes realizando trabajo social. <b>(D6-A2)</b>.<br/>                     Exponer la Misión y Visión Institucional y generar un compromiso profesional en los empleados así también dar a conocer el objetivo estratégico que se pretende lograr cómo Unidad del Registro del Estado Familiar y que puedan tener una visión clara de la Calidad en los Servicios que se pretende alcanzar. <b>(D1-A5)</b>.<br/>                     Implementar técnicas y métodos para mejorar las relaciones interpersonales entre personal para poder estabilizar el nivel de tensión y estrés entre los mismos, y así lograr evitar que se transmitan esas sensaciones entre los usuarios. <b>(D5-A4)</b>.</p> |
| <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> | <p><b>ESTRATEGIAS – FO</b><br/>                     Ejecutar procedimientos coordinados para la otorgación de servicios eficientes para abastecer de manera oportuna y optima la demanda por parte de la población usuaria en la Ciudad de San Miguel. <b>(F3-O3)</b><br/>                     Diseñar plan de implementación de kioscos o unidades externas de ayuda, asesoramiento y orientación sobre trámites diversos sobre los Servicios ofrecidos por la Unidad aprovechando la motivación que laboral de los empleados, pasantes o estudiantes en años sociales. <b>(F1-O4)</b><br/>                     Realizar gestiones por parte de los jefes y sub-jefes de la Unidad del Registro del Estado Familiar para la asignación de espacio y estructura física para la ejecución de unidades o kioscos informativos y asesoramiento <b>(F2-O2)</b>.<br/>                     Incorporar en los procedimientos de evaluación del desempeño de los empleados elementos que permitan determinar si estos poseen conocimientos necesarios y actualizados correspondientes a legislación familiar, matrimonial, registral y administrativas. <b>(F4-O1)</b></p> | <p><b>ESTRATEGIAS - DO</b><br/>                     Aplicación de manuales administrativos para los procesos de inducción y conocimientos del desarrollo de las funciones en cada cargo y <b>(D3-O3)</b>.<br/>                     Ejecutar plan de capacitaciones para reforzar áreas importantes respecto a legislación familiar, matrimonial, registral y otras áreas que sean indispensables para el conocimiento de los empleados de la Unidad. <b>(D6-O1)</b>.</p>  |

#### **5.4.4 ANÁLISIS PEST.**

A continuación se mostrara en el análisis PEST, los factores externos de carácter político, económico, social y tecnológico que pueden tener impacto sea este positivo o negativo en la Alcaldía Municipal de San Miguel, específicamente en la Unidad del Registro del Estado Familiar.

##### **✓ Factores Políticos.**

Son aquellos factores de carácter políticos que pueden influir en las actividades que realiza la Unidad del Registro del Estado Familiar, es interesante mencionar que debido a la naturaleza de la Unidad en estudio es una dependencia de una institución municipal de gran influencia política como lo es la Alcaldía Municipal de San Miguel.

Entre la legislación política destaca lo dictaminado por la Constitución de la Republica, así como la creación y modificación de legislaciones de familia, matrimonial, civil y registral; principalmente leyes de asentamiento, cómo, el Código de Familia, Ley Procesal de Familia, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio, Ley de Reposición de Libros y Partidas del Registro Civil y la recién implementada durante el corriente año dos mil quince, Ley Transitoria para Facilitar el Asentamiento de Partidas de Nacimiento de las Personas Adultas Mayores con vencimiento hasta diciembre de dos mil dieciséis.

##### **✓ Factores Económicos.**

Son aquellos factores económicos que pueden afectar directa o indirectamente tanto a la institución y su dependencia en sí, así como a cada uno de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

La actual crisis económica que sufre el país y la negativa de incrementar el salario mínimo para obtener un ingreso digno, afecta principalmente el poder adquisitivo de los usuarios lo cual a su vez genera dificultades para poder cancelar las tarifas de los



servicios y hacer uso de los mismos. Asimismo afecta los recursos de uso cotidiano en la unidad en estudio.

✓ **Factores Sociales.**

Son aquellos factores del ámbito social en los que están sumergidas las personas, sean estos la cultura, creencias, actitudes, corrientes ideológicas, etc.

Los altos índices de delincuencia que el país sufre actualmente generan discordia en la población de la Ciudad de San Miguel, así como también las manifestaciones debido a los caos vehiculares que dificultan la movilización de los usuarios; asimismo factores de mayor profundidad como los niveles de desintegración familiar y los índices de analfabetismo que es un factor negativo para el uso de los servicios que se ofrecen. Así como los índices de natalidad y mortalidad que sirven como estadística registral.

✓ **Factores Tecnológicos.**

Son aquellos factores del área tecnológica que van teniendo evolución, nuevas aplicaciones en el trabajo y que pueden ayudar a desarrollar el potencial de la Unidad.

El uso actual de tecnologías, así como bases de datos, software que ayudan a procesar la información ha permitido facilitar los procedimientos para otorgar los diferentes servicios que la Unidad del Registro Familiar otorga.

| FACTORES POLÍTICOS.   | FACTORES ECONÓMICOS.  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cambios de gobierno a nivel nacional y local.</li> <li>▪ Creación de leyes o decretos referentes a impuestos o salario mínimo.</li> <li>▪ Creación o modificación de legislación familiar, matrimonial, registral y administrativa.</li> <li>▪ Falta de apoyo por parte del gobierno central y local para fomentar empleo (pasantías) e incrementar personal.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modificación del presupuesto destinado para la Unidad.</li> <li>▪ Cambios en el monto del salario mínimo.</li> <li>▪ Cambios en los precios de los recursos materiales que ocupa la Unidad.</li> <li>▪ Modificación de la Infraestructura externa de la unidad.</li> </ul>   |
| FACTORES SOCIALES.  | FACTORES TECNOLÓGICOS.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manifestaciones públicas y paros de transporte público.</li> <li>▪ Índice de homicidios 2015 de 106 habitantes asesinados por cada 100,000.</li> <li>▪ Índice de pandemias.</li> <li>▪ Tasa de natalidad de 16.79 por cada 1,000 habitantes.</li> <li>▪ Tasa de mortalidad de 5.67 muertes naturales por cada 1,000 habitantes.</li> <li>▪ Nivel de desintegración familiar.</li> <li>▪ Nivel de alfabetismo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de tecnologías con mayor capacidad para ofrecer servicios municipales más eficientes.</li> <li>▪ Hacer uso de internet para ofrecer los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar en línea.</li> <li>▪ Altos costos de softwares y aplicativos que permiten desarrollar con mayor eficiencia los servicios ofrecidos por la Unidad.</li> </ul> |

## 5.4.5 ANÁLISIS VRIO.

| RECURSOS                             | CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS |      |            |              | IMPLICANCIA COMPETITIVA | CATEGORIA FODA    |
|--------------------------------------|---------------------------------|------|------------|--------------|-------------------------|-------------------|
|                                      | VALIOSO                         | RARO | INIMITABLE | ORGANIZACIÓN |                         |                   |
| <b>CAPACIDAD ADMINISTRATIVA</b>      |                                 |      |            |              |                         |                   |
| <b>PLANEACION</b>                    |                                 |      |            |              |                         |                   |
| MISION                               | No tiene                        |      |            |              | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| VISION                               | No tiene                        |      |            |              | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| OBJETIVOS                            | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| VALORES                              | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| POLITICAS                            | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| ETICA PROFESIONAL                    | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| REGLAS                               | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| PRESUPUESTO                          | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| INVENTARIO DE ACTIVOS                | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>                  |                                 |      |            |              |                         |                   |
| ORGANIGRAMA                          | No tiene                        |      |            |              | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| MANUALES ADMINISTRATIVOS             | No tiene                        |      |            |              | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| DIVISIÓN DEL TRABAJO                 | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| NORMAS Y REGLAMENTOS                 | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| CULTURA ORGANIZACIONAL               | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| CLIMA ORGANIZACIONAL                 | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| <b>DIRECCIÓN</b>                     |                                 |      |            |              |                         |                   |
| MOTIVACIÓN                           | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| COMUNICACIÓN                         | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| RELACIONES HUMANAS                   | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| LIDERAZGO                            | Si                              | Si   | Si         | Si           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Central |
| TRABAJO EN EQUIPO                    | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| <b>CONTROL</b>                       |                                 |      |            |              |                         |                   |
| SUPERVISIÓN                          | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO              | Si                              | Si   | Si         | Si           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| CONTROL DE TIEMPO                    | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| CONTROL DE CALIDAD                   | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| CONTROL PRESUPUESTARIO               | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |
| CONTROL DE INVENTARIO DE ACTIVOS     | Si                              | Si   | No         | No           | Ventaja Competitiva     | Fortaleza Normal  |
| <b>CAPACIDAD DE RECURSOS HUMANOS</b> |                                 |      |            |              |                         |                   |
| AMBIENTE LABORAL                     | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| RELACIONES INTERPERSONALES           | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| RECLUTAMIENTO                        |                                 |      |            |              | No posee*               |                   |
| SELECCIÓN                            |                                 |      |            |              | No posee*               |                   |
| CONTRATACIÓN                         |                                 |      |            |              | No posee*               |                   |
| INDUCCIÓN                            | No                              | No   | No         | No           | Desventaja Competitiva  | Debilidad Critica |
| CAPACITACIÓN                         | Si                              | No   | No         | No           | Paridad Competitiva     | Debilidad Normal  |

\*Por ser una institución centralizada, la Unidad del Registro del Estado Familiar no tiene la potestad para encargarse de esos procedimientos, debido a que dichos procedimientos le corresponden a la Unidad de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

## **5.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación, y teniendo en consideración criterios como facilidad de aplicación, sencillez, confiabilidad, economía y tiempo de ejecución, se proponen dos métodos de evaluación de desempeño.

Con estos métodos de evaluación de desempeño se pretende conocer el nivel de desempeño de cada empleado de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, en función de las actividades que realiza y su comportamiento. Y determinar la contribución que hace al buen funcionamiento de la Unidad.

### **5.5.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN.**

Los métodos de evaluación que se le proponen a la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel son dos: La lista de verificación o check-lists y la evaluación de 360 grados, los cuales se detallan a continuación:

#### **5.5.1.1 LISTA DE VERIFICACIÓN O CHECK-LISTS.**

Este modelo es un método de evaluación de desempeño tradicional, basado en una relación de factores de evaluación que se deben considerar en cada empleado, donde cada uno de estos factores recibe una evaluación cuantitativa, mediante una escala de calificación que va desde 1 hasta 5.


Dicho modelo de evaluación es muy fácil de aplicar, ya que es sencillo, económico y bastante confiable, y consiste en una serie de criterios o indicadores que pueden estar interrelacionados o no, ya que son examinados individualmente, donde se mide y se conoce el nivel de desempeño del empleado.

La evaluación será realizada por el jefe o sub-jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, dentro de sus instalaciones,

donde el jefe o sub-jefe llenara el formato, llenando primeramente las generalidades que en él se presentan y luego según lo estime conveniente con relación a cada criterio o factor de evaluación,

La evaluación de desempeño será aplicada cada seis meses (es decir, en Junio y Diciembre), con motivo de conocer el crecimiento del personal en un periodo de tiempo regular y sin mucha interrupción en las actividades laborales por la naturaleza de la Unidad. Conociendo los resultados en un cuadro resumen de la evaluación en el cual se colocaran los aspectos positivos y los aspectos negativos en su parte correspondiente. Para realizar esta clasificación se tomaran como aspectos positivos aquellos aspectos que se califiquen con 4 y 5 (muy bueno y excelente, respectivamente), los restantes serán aspectos negativos 1, 2 y 3 (necesita mejorar, regular y bueno, respectivamente), ya que por su naturaleza debe contar con personal capacitado y que este comprometido con la Unidad. Y se entregara una copia de este cuadro resumen al personal para que conozca cada uno sus resultados.

✓ **FORMULARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO.**

|                                 |    |   |
|---------------------------------|----|---|
| <b>EVALUACION DE DESEMPEÑO.</b> |    |  |
| Nombre del empleado:            |    |   |
| Cargo:                          |    |   |
| Nombre del evaluador:           |    |   |
| Cargo:                          | F. |   |
| Departamento:                   |    | Fecha:  |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>   | Conocer el desempeño que el empleado está desarrollando en el desarrollo de sus actividades laborales y de convivencia.  |
| <b>Indicación:</b> | Marque una "X" sobre el espacio en blanco que indique el número correspondiente a la descripción que considere oportuna. |

| <b>AREAS DE DESEMPEÑO/CALIFICACION</b>    | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Área de habilidades y capacidades.</b> |          |          |          |          |          |
| Conocimiento del cargo.                   |          |          |          |          |          |
| Puntualidad.                              |          |          |          |          |          |
| Habilidad para decidir.                   |          |          |          |          |          |
| Honestidad.                               |          |          |          |          |          |
| Presentación personal.                    |          |          |          |          |          |
| Aceptación de cambios.                    |          |          |          |          |          |
| Comprensión de situaciones.               |          |          |          |          |          |
| Facilidad de aprendizaje.                 |          |          |          |          |          |
| Habilidad de trabajar bajo presión.       |          |          |          |          |          |
| Manejo de equipo.                         |          |          |          |          |          |
| Solución de problemas.                    |          |          |          |          |          |
| Creatividad.                              |          |          |          |          |          |
| Habilidad de relaciones interpersonales.  |          |          |          |          |          |

| <b>Área de Comportamiento.</b>     |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Desempeño de las tareas.           |  |  |  |  |  |
| Espíritu de equipo.                |  |  |  |  |  |
| Relaciones humanas y laborales.    |  |  |  |  |  |
| Cooperación.                       |  |  |  |  |  |
| Liderazgo.                         |  |  |  |  |  |
| Responsabilidad.                   |  |  |  |  |  |
| Actitud.                           |  |  |  |  |  |
| Iniciativa.                        |  |  |  |  |  |
| Sociabilidad.                      |  |  |  |  |  |
| Le gusta perder el tiempo.         |  |  |  |  |  |
| Motivación.                        |  |  |  |  |  |
| Valores personales.                |  |  |  |  |  |
| <b>Área de Metas y Resultados.</b> |  |  |  |  |  |
| Cantidad de trabajo.               |  |  |  |  |  |
| Calidad de trabajo.                |  |  |  |  |  |
| Atención al cliente.               |  |  |  |  |  |
| Reducción de costos.               |  |  |  |  |  |
| Rapidez en las soluciones.         |  |  |  |  |  |
| Reducción de desperdicios.         |  |  |  |  |  |
| Atención en los plazos.            |  |  |  |  |  |
| Compromiso con la unidad.          |  |  |  |  |  |
| Apego a metas y objetivos.         |  |  |  |  |  |

| <b>Significado de escala de calificación.</b> |                   |
|---|-------------------|
| <b>Escala de calificación.</b>                | <b>Concepto.</b>  |
| 1   | Necesita mejorar. |
| 2   | Regular.          |
| 3   | Bueno.            |
| 4   | Muy bueno.        |
| 5   | Excelente.        |

✓ **FORMULARIO DEL CUADRO RESUMEN DE LA EVALUACION.**

| <b>Resumen de Evaluación de Desempeño.</b> |                            |
|--|----------------------------|
| <b>Nombre:</b> _____ <b>Cargo:</b> _____   |                            |
| <b>Aspectos positivos.</b>                 | <b>Aspectos negativos.</b> |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |
|  |                            |

**Nombre de evaluador:** \_\_\_\_\_ F.- \_\_\_\_\_

**Nombre de evaluado:** \_\_\_\_\_ F.- \_\_\_\_\_

**Fecha de entrega de hoja resumen al empleado:** \_\_\_\_\_



### **5.5.1.2 MÉTODO DE 360 GRADOS.**

También conocida como la evaluación circular de desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado, entre ellos: los jefes, colegas, compañeros de trabajo, usuarios, etc. Por dicha razón se llama de 360 grados. La cual sirve para medir el desempeño del personal y medir las competencias, detectando áreas de oportunidad y así llevar a cabo acciones que optimicen esas oportunidades.

La evaluación realizada por este método es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros, ya que se les proporciona una retroalimentación que les permite conocer su desenvolvimiento dentro del trabajo.

Esta evaluación estará administrada por el jefe y sub-jefe de la Unidad, aunque no serán solo ellos los evaluadores (como se mencionó antes), dentro de las instalaciones y se llevaran a cabo cada seis meses (Junio y Diciembre) para conocer el desempeño y la evolución que va teniendo el personal en un tiempo prudente, dando a conocer los resultados al personal mediante la retroalimentación para que ayude a su mejor desarrollo, optimizando sus capacidades.

#### **5.5.1.2.1 FASES DE LA EVALUACIÓN DE 360 GRADOS**

- **Fase 1: Generalidades y Sensibilización.**

- ✓ Dar a conocer al personal la forma de la evaluación de 360 grados.
- ✓ Hacerles ver que serán evaluados por diferentes tipos de personas pero que siempre tengan relación con la Unidad, dentro de estos evaluadores estarán el jefe y sub-jefe de la Unidad, compañeros de trabajo y usuarios de la Unidad (el número de evaluadores tanto de compañeros como de usuarios, será determinado según lo crea conveniente la administración) incluyendo la autoevaluación y serán elegidos al azar para la obtención de información objetiva.

- ✓ Elaboración del formulario de evaluación circular o sea 360 grados (será el mismo formulario del CHECK-LISTS ya que las áreas a evaluar serían las mismas y los mismos aspectos).
  - ✓ Explicar a los evaluadores la forma de llenar el formulario.
  - ✓ Sensibilización del personal para que comprendan los beneficios de la evaluación 360 grados.
  - ✓ Reducir la tensión emocional del empleado que pueda producir el ser observado y evaluado por todos, comprendiendo que es algo importante que ayudara para el éxito del proyecto.
- 
- **Fase 2: Proceso de Evaluación.**
    - ✓ La administración envía los formatos de evaluación a los evaluadores, para que de acuerdo al rol que juegan en relación al evaluado, puedan dar una retroalimentación objetiva y oportuna, que contribuya a mejorar el desempeño del personal.
- 
- **Fase 3: Recolección de Datos.**
    - ✓ Una vez que los evaluadores han hecho sus evaluaciones, la administración procederá a recolectar todas las evaluaciones para posteriormente procesarlas, haciendo monitoreo sobre los avances que presenta cada evaluador, avisando si se está dando algún atraso o si se está presentando alguna anomalía.
- 
- **Fase 4: Reporteo.**
    - ✓ Es la fase donde la administración recolecta toda la información, la sintetiza y se acomoda de tal manera que pueda dar información estadística de tendencias y resultado de cada evaluado (se puede usar el formulario del cuadro resumen antes mostrado). Estructurando de manera lógica el resultado para que tenga el impacto esperado a la hora de la retroalimentación.

- **Fase 5: Retroalimentación.**

- ✓ La administración ahora, debe retroalimentar al personal de manera correcta y con un enfoque positivo, es decir, brindarles los resultados al evaluado de la manera más suave pero que le ayude a crecer profesional y personalmente, resaltando aquellos aspectos positivos y mencionando aquellos donde debería mejorar para el mejor desarrollo de la Unidad.

- **Fase 6: Planes de Desarrollo.**

- ✓ Cuando la evaluación de 360 grados ya brindo la retroalimentación, es necesario ver las oportunidades detectadas (deficiencias a mejorar) y crear planes de crecimiento que permitan solventar esas oportunidades, lo cual permitirá contar con personal con excelente rendimiento y desempeño.

### **5.5.1.3 ESTRATEGIAS DE PRO EVALUACIÓN.**

Estas estrategias están orientadas para llevarse a cabo en el tiempo que habrá entre las evaluaciones semestrales, con la finalidad de no perder el ritmo de la evaluación y que los empleados se sientan comprometidos realmente. Dentro de las estrategias se proponen:

- Llevar control o verificar el mismo, respecto de la hora de entrada y salida del trabajo del personal.
- Estar pendiente del número de quejas de parte de los usuarios.
- Supervisar la relación entre compañeros de trabajo y comportamiento individual.
- Estar pendiente de la atención y trato que el personal brinda al usuario.
- Observar la actitud del personal referente al trabajo.

## **5.6 PLAN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS.**

### **5.6.1 JUSTIFICACIÓN.**

Al momento de realizar la investigación en la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel mediante diversos instrumentos, se determinaron una serie de situaciones en las que se podría mejorar para que mencionada Unidad, proporcione mejor calidad en los servicios públicos que ofrece.

Por dicho motivo se elaboró un plan de estrategias, el cual contiene un sistema de estrategias, que van de acuerdo con las necesidades encontradas, con la finalidad de beneficiar a los empleados mediante estrategias que le faciliten la realización de sus actividades, así como también estrategias que contribuyan a generar una mayor satisfacción en las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo así a un mejor desempeño de la Unidad ofreciendo servicios públicos de calidad.

### **5.6.2 OBJETIVOS.**

#### **Objetivo General.**

- Elaborar un plan de estrategias que facilite el desarrollo de las labores y actividades del personal de la Unidad, para brindar los servicios públicos que ofrece con una mejor calidad y en pro de beneficiar a los usuarios.

#### **Objetivos Específicos.**

- Elaborar el manual de bienvenida para facilitar la inducción del personal, mostrando las generalidades de la institución, permitiendo así, el conocimiento y la identificación del empleado con la Unidad.
- Elaborar el manual de descripción de puestos para facilitar el conocimiento de las actividades correspondientes al cargo del personal que labora en la Unidad.

- Elaborar un flujograma de procedimientos que contenga los pasos para realizar los diferentes trámites que ofrece la Unidad, para orientar y facilitar el proceso a los actores que intervienen en cada uno de los trámites.
  
- Elaborar un brochure instructivo para que oriente al personal como debe comportarse respecto de la personalidad del usuario.
  
- Elaboración del diseño de una caseta de información, con la cual, si se lleva a cabo, se beneficiarían a los usuarios debido a que su función principal sería facilitar los trámites de éstos, brindándoles información, orientación y asesorías sobre llenado de formularios.

### **5.6.3 SISTEMA DE ESTRATEGIAS.**

#### **5.6.3.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

## 5.6.3.1.1 MANUAL DE BIENVENIDA



## UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

# INDICE

**PÁG.**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BIENVENIDA .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>OBJETIVOS DEL MANUAL DE BIENVENIDA .....</b>                              | <b>2</b>  |
| <b>HISTORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR .....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>MISIÓN INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>VISIÓN INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>OBJETIVO DE LA UNIDAD .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>ORGANIGRAMA PROPUESTO DE PUESTOS DE TRABAJO .....</b>                     | <b>5</b>  |
| <b>SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>POLÍTICAS DE LA UNIDAD .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>VALORES INSTITUCIONALES .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>HORARIOS, ASISTENCIAS Y RETARDOS .....</b>                                | <b>10</b> |
| <b>DERECHOS DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES .....</b>                           | <b>11</b> |
| <b>OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES .....</b>                       | <b>16</b> |
| <b>PROHIBICIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES .....</b>                      | <b>19</b> |
| <b>RÉGIMEN DE SANCIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES .....</b>               | <b>21</b> |

## BIENVENIDA.

La Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel le da la más cordial bienvenida, a partir de hoy se integra a nuestro equipo selecto de trabajo, exhortándole a conducirse con disciplina, eficiencia y compromiso en el desempeño de sus labores, poniendo en práctica nuestros valores institucionales para cumplir con nuestra misión ante la sociedad migueleña.

Esperamos que su permanencia en la Unidad sea placentera y duradera, y que sus objetivos personales y profesionales sean alcanzados a plena satisfacción, este día será sin lugar a dudas el más importante de su vida laboral dentro de la Unidad, ya que tendrá el primer acercamiento en la institución iniciando el proceso de adaptación y conocimiento de las labores que se le encomendarán; para poder lograrlo, contará primeramente con el apoyo de la Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar quien será la encargada de facilitarle el presente Manual de bienvenida; el cual cuenta con la historia del registro, misión y visión institucional, objetivo de la Unidad, organigrama de puestos de trabajo, políticas de la Unidad, los valores que nos rigen, especificaciones de la jornada ordinaria de trabajo, derechos, obligaciones, prohibiciones, sanciones y causales de los empleados.

Al finalizar su inducción, su jefe inmediato será el encargado de presentarle al grupo de trabajo, y detallarle las funciones específicas del cargo que va a desempeñar.

Es importante destacar que cualquier duda o inquietud puede contar con el apoyo de su jefe inmediato y del Departamento de Recursos Humanos, quienes le estarán disponibles para orientarle y solventar sus inquietudes





## **OBJETIVOS DEL MANUAL DE BIENVENIDA.**

- Proporcionar a la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel una herramienta administrativa que facilite una adecuada inducción de personas y oriente al personal a desarrollar sus funciones de manera exitosa.
  
- Dar a conocer al personal y a usuarios como está constituida la Unidad.
  
- Servir como medio de orientación tanto para el personal que labora en la Unidad como a los que se van incorporando.
  
- Facilitar al personal un documento que los oriente desde el momento de la inducción hasta su adaptación en la institución.

## HISTORIA DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.

Bajo el imperio del Código Civil de 1860, fueron los párrocos los encargados de llevar los libros de partidas de bautismos, matrimonios y defunciones; y las certificaciones expedidas por ellos, de tales asientos, eran la prueba del Estado Civil de las personas. Pero, aún antes de la Constitución Política de 1886, que dispuso que “ningún acto religioso servirá para establecer el estado civil de las personas”. La ley del 30 de marzo de 1880 estableció el Registro Civil, siendo los Alcaldes Municipales los encargados de llevar el registro de las partidas de nacimiento, matrimonio y defunción. Ese registro fue ampliado para las partidas de divorcio por la Ley de Divorcio Absoluto; y para las de adopción por la Ley de Adopción.

Previo a las reformas, el Art. 304 del Código Civil disponía que el Alcalde Municipal de cada población y su Secretario eran los encargados de llevar el registro civil de las personas y para tal efecto tenían la obligación de formar cuatro libros: de nacimientos, matrimonios, defunciones y divorcios. También, de conformidad a la ley de la materia, debían llevar el de adopciones.

Actualmente la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio establece que los responsables de llevar el Registro son las municipalidades de la República, en donde los límites territoriales de la municipalidad serán los mismos límites de competencia de dichos Registros.



## **MISIÓN INSTITUCIONAL.**



Somos una Institución Municipal sin fines de lucro, reconocida por su capacidad y profesionalismo para brindar con excelencia los diferentes servicios municipales que demande la ciudadanía migueleña; mediante la implementación de una óptima Administración Municipal, apoyada con la generación de alianzas estratégicas con Organismos Institucionales, Nacionales e Internacionales, comprometidos con el desarrollo local del Municipio de San Miguel.

## **VISIÓN INSTITUCIONAL.**

Llegar a consolidarse como una institución Municipal Líder y Pionera, a nivel Nacional, en calidad e innovación de todos aquellos procesos, proyectos y servicios Municipales que satisfagan plenamente las necesidades, requerimientos y expectativas de los contribuyentes, clientes y usuarios migueleños; contribuyendo a solidificar su crecimiento, desarrollo sostenible y sustentabilidad financiera en el contexto de la modernización institucional y entorno de los mercados globalizados.



## **OBJETIVO DE LA UNIDAD.**



Procurar disponer, emitir y controlar un eficiente Registro de todos los hechos y actos de la vida de las personas del municipio que son importantes para el ejercicio de sus deberes y derechos civiles, establecidos en las leyes, para satisfacer la demanda y las necesidades de nuestros usuarios a través de una administración con calidad y servicio oportuno, comprometidos a ofrecer rapidez y agilidad.



**ORGANIGRAMA PROPUESTO DE PUESTOS DE TRABAJO.  
UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**



## **SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Los servicios que la Unidad del Registro del Estado Familiar ofrece son los siguientes:

- **Inscripción de:**

- ✓ Nacimientos.
- ✓ Adopciones.
- ✓ Matrimonios.
- ✓ Uniones No Matrimoniales.
- ✓ Divorcios.
- ✓ Defunciones.
- ✓ Los demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determine la ley.

- **Otros tramites:**

- ✓ Rectificaciones.
- ✓ Reposiciones.
- ✓ Registro de Regímenes Legales.
- ✓ Marginaciones.

- **Emisión de Partidas de:**

- ✓ Nacimiento (Certificada y Autenticada).
- ✓ Matrimonio (Certificada y Autenticada).
- ✓ Unión No Matrimonial (Certificada y Autenticada).
- ✓ Divorcio (Certificada y Autenticada).
- ✓ Defunción (Certificada y Autenticada).

## POLÍTICAS DE LA UNIDAD.

- Los días laborales serán de lunes a viernes, y los pagos salariales se efectuarán mensualmente.
- La hora para presentarse a las labores diarias está dividida en dos turnos:
  - ✓ Primer turno: la hora de entrada será a las 7:00 a.m. y la hora de salida será a las 3:00 p.m.
  - ✓ Segundo turno: la hora de entrada será a las 9:00 a.m. y la hora de salida será a las 5:00 p.m.
- El personal debe evitar ingerir alimentos mientras está atendiendo a los usuarios.
- El personal debe evitar el uso del teléfono celular en su jornada laboral para evitar distracciones en la realización de sus actividades.
- Todo el personal tendrán la posibilidad de solicitar un máximo de cinco permisos personales al año con derecho a goce de sueldo.
- Todo el personal tiene derecho a gozar de las vacaciones establecidas por la ley.

## VALORES INSTITUCIONALES.

- **Responsabilidad:** Sustentaremos y actuaremos con una auténtica mística y sentido de responsabilidad y rendición de cuentas en el cumplimiento de nuestras labores cotidianas y demás disposiciones administrativas emanadas de la administración superior.
- **Equidad de género:** Promovemos la igualdad y justicia, en la que las personas sin importar su sexo, puede hacer valer sus derechos y poseen las mismas oportunidades y responsabilidades.
- **Solidaridad:** Actuar con equidad orientando la labor hacia la comunidad ofreciendo apoyo y colaboración a las demás personas, trabajando con sentido de fraternidad y unión que no sólo conlleve a la obtención de logros y metas personales, sino propendiendo además al cumplimiento de objetivos que promuevan el desarrollo y progreso institucional.
- **Espíritu de servicio:** Dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios, tener vocación para servir a la comunidad y no a la inversa, vivir para el servicio y no del servicio.
- **Transparencia:** Mostraremos apertura, probidad e integridad, cuando las circunstancias lo ameriten, a ofrecer nuestra disposición asertiva y colaboración desinteresada en los procesos de auditoría y fiscalización institucional; informando objetiva y oportunamente sobre el funcionamiento municipal a las autoridades competentes que lo requieran.
- **Lealtad:** Tener fidelidad para con el país, con la institución, sin engaños, sin mentiras, sin traiciones.

- **Honestidad:** Actuaremos en todo momento y circunstancia apegados a la aplicación de los principios morales y valores éticos, enmarcados en las leyes, normas y reglamentos vigentes que regulan la Administración Municipal.
- **Amabilidad:** Ser atento, brindar atención y respeto, sobre todo a los menos aptos o desvalidos
- **Respeto:** Mantendremos continuamente excelentes relaciones interpersonales, profesionales y laborales con jefes, colegas, colaboradores y público en general en el desempeño de nuestras atribuciones y responsabilidades.
- **Mejora continua:** Buscamos de manera permanente métodos más eficaces para implementarlos en el trabajo, buscando siempre estar a la vanguardia o por lo menos en permanente dinamismo.
- **Tolerancia:** Respetar las opiniones y prácticas de los demás aunque sean contrarias a las nuestras, es soportar con paciencia los actos de otros siempre que estos sean correctos.
- **Imparcialidad:** Servir por igual a toda persona sin inclinarse a favor o en contra, manteniéndose siempre neutral.
- **Calidad en el Trabajo:** Realizar las tareas de forma adecuada y en la oportunidad requerida, cuidando siempre el más mínimo detalle.





## HORARIOS, ASISTENCIAS Y RETARDOS.

### ▪ **Horarios:**

En la Unidad del Registro del Estado Familiar la hora para presentarse a las labores diarias está dividida en dos turnos:

#### ✓ **Primer turno:**

- Hora de entrada: 7:00 a.m.
- Hora de almuerzo: 12:00 md a 12:45 md
- Hora de salida: 3:00 p.m.

#### ✓ **Segundo turno:**

- Hora de entrada: 9:00 a.m.
- Hora de almuerzo: 1:00 p.m. a 1:45 p.m.
- Hora de salida: 5:00 p.m.

### ▪ **Asistencias:**

En la Unidad el método utilizado para llevar el control de la asistencia del personal es por medio de la observación directa así como también la firma de la asistencia diaria.



### ▪ **Retardos:**

Para controlar los retardos del personal se establecen los siguientes pasos como una disciplina de la municipalidad las cuales se emplearan en su orden respectivo:

1. Se le llamara la atención al empleado.
2. El empleado deberá tramitar un permiso justificando su llegada tarde.
3. Se le aplicara descuentos de hora o fracción de los cuales ha llegado tarde, luego de haber llegado 5 minutos tarde cuando esta no ha sido justificada.

## DERECHOS DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES.

De acuerdo al **Art. 29** del Reglamento Interno de Trabajo, son derechos de los funcionarios o empleados municipales los siguientes:

- a) Estabilidad en el cargo, en consecuencia, no podrán ser destituidos, suspendidos, permutados, trasladados o rebajados de categoría sino en los casos y con los requisitos que establezca la ley;
- b) Ascenso;
- c) Devengar el sueldo, viáticos y emolumentos que tuviere asignados el cargo o empleo y la categoría para que hayan sido nombrados, pudiendo hacérsele únicamente los descuentos autorizados por la ley;
- d) Gozar de las siguientes vacaciones y asuetos:
  - 1. Día 1 de enero de cada año.
  - 2. Días lunes santo a lunes de pascua, en Semana Santa, ambos días inclusive.
  - 3. Día 1 de mayo, día del trabajador.
  - 4. Día 10 de mayo, día de la madre.
  - 5. Día 17 de junio, día del padre.
  - 6. Días comprendidos entre el 1 y el 6 de agosto, por las Fiestas Patronales de San Salvador.
  - 7. Ultimo sábado del mes de agosto, día del Empleado Municipal.
  - 8. Día 15 de septiembre, día de la Independencia.
  - 9. Día 21 de noviembre por fiestas patronales de la ciudad de San Miguel.
  - 10. Día 02 de noviembre, día de los difuntos.
  - 11. Días del 24 al 31 de diciembre, por las Fiestas Navideñas y de Fin de Año.
  - 12. Los días de asueto establecidos por Decreto legislativo.

e) Que se les otorgue licencia y/o permiso con goce de sueldo en los siguientes casos:

1. Por enfermedad comprobada.

Las incapacidades por enfermedad o accidente, que obliguen al empleado por más de un día, deberán hacerse del conocimiento del jefe inmediato a la brevedad posible y entregar la documentación al Departamento de Recursos Humanos, el mismo día o el siguiente en que le fue extendida la incapacidad por el ISSS. El empleado que no presentare la incapacidad en el tiempo establecido será responsable del pago de las sanciones que el ISSS imponga a la Municipalidad.

2. Por maternidad.

Las licencias por maternidad serán hasta por dieciséis semanas, quedando obligadas las empleadas a presentar constancia médica extendida por el ISSS.

3. Por paternidad.

Las licencias por paternidad serán por tres días hábiles, que se concederán a su elección desde el día de nacimiento, de forma continua, o distribuirlos dentro de los primeros quince días desde la fecha del nacimiento.

4. Por adopción.

Las licencias por adopción serán por tres días hábiles, el plazo se contará a partir de la fecha en que quede firme la sentencia de adopción respectiva para el goce de esta licencia deberá presentarse partida de nacimiento o certificación de la sentencia de adopción, según sea el caso.

5. Por muerte; enfermedad grave del padre, madre, hijo, cónyuge o compañero o compañera de vida del empleado.

6. Por desempeño de misiones oficiales dentro o fuera del país.

7. Por requerimiento judicial.

8. Por matrimonio civil o eclesiástico del empleado.

Las licencias por matrimonio serán por cinco días hábiles continuos, este permiso se puede utilizar, a elección del trabajador, en el día del matrimonio y en los días inmediatamente o posteriores al matrimonio celebrado. Para usar este permiso, el trabajador o trabajadora deberá avisar a su empleador con treinta días de

anticipación y presentar dentro de los treinta días siguientes a la celebración, el respectivo certificado de matrimonio.

9. Por atender asuntos personales del empleado.
10. Por consulta en el ISSS del empleado o trabajador.

Las licencias descritas anteriormente se regularan de conformidad a la Ley de Asuetos, Licencias y Vacaciones de los Empleados Públicos y Municipales.

- f) Que se les otorgue licencia y/o permiso sin goce de sueldo para atender asuntos personales, previa solicitud por escrito dirigida al Jefe inmediato, quien estará facultado para autorizar hasta tres días. Si el permiso solicitado fuere para ausentarse por un periodo mayor a tres días, su otorgamiento quedará reservado al señor Alcalde.

En el caso de las Jefaturas, las licencias y/o permisos de hasta tres días quedaran a discreción del Gerente General; para periodos mayores de tres hasta cinco días quedaran sujeto a la autorización del Señor Alcalde Municipal y los periodos mayores de cinco días deberán someterse a la aprobación del Concejo Municipal.

- g) Gozar de vacaciones por un periodo de quince días, después de un año continuo de trabajo, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo. Este derecho será exclusivo de los empleados o trabajadores de la Municipalidad que no puedan gozar de vacación en los días de asueto y estará sujeto a las siguientes regulaciones:
  1. El plazo durante el cual deberán gozar las vacaciones será de seis meses contados a partir de la fecha en que el empleado o trabajador complete el año de servicio.
  2. Los días de asueto y descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones no prolongarán la duración de éste, pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días.
  3. Los descansos semanales compensatorios e incapacidades no podrán incluirse dentro del período de vacaciones.

4. Para efectos de vacaciones anuales, el año continuo de trabajo se contará a partir de la fecha en que el trabajador comenzó a prestar sus servicios de carácter continuo a la Municipalidad o haya sido trasladado a una dependencia donde por ley tiene derecho al pago de sus vacaciones.
5. En los casos de suspensión del contrato individual de trabajo por causa imputable al trabajador, el tiempo que durare la suspensión no se computará como tiempo trabajado para efectos de vacaciones.

Para el caso de los asuetos, licencias y vacaciones que no estén previstos en este Reglamento, se aplicara lo dispuesto en la Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.

- h) De jubilación de conformidad a la ley.
- i) De indemnización por supresión de la plaza desempeñada.
- j) Ser oído en sus peticiones o reclamos, debiendo utilizar para ello los canales y mecanismos correspondientes y recibir respuesta oportunamente;
- k) Participar en programas orientados al desarrollo humano y personal;
- l) Contar con el equipo, herramientas, útiles y materiales necesarios para ejecutar con la debida precisión, efectividad y seguridad sus labores;
- m) Contar con las condiciones e implementos necesarios que garanticen la higiene y seguridad ocupacional;
- n) Ascender de categoría de acuerdo a su capacidad profesional y técnica, en los términos que establece la Ley de la Carrera Administrativa Municipal;
- o) Gozar de prestaciones adicionales a la Ley, de acuerdo con la disponibilidad financiera de la Municipalidad.

p) Los demás que determinen las leyes.

## OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES.

De acuerdo al **Art. 30** del Reglamento Interno de Trabajo, los empleados y funcionarios de la Municipalidad estarán obligados a:

- a) Desempeñar con celo, diligencia y probidad las funciones inherentes a su cargo o empleo y en estricto apego a la Constitución de la República y normativa pertinente;
- b) Asistir con puntualidad a su trabajo y dedicarse a él durante las horas que corresponda;
- c) Guardar la reserva y discreción necesarias en los asuntos de que tenga conocimiento por razón del cargo o empleo, aún después de haber cesado en el desempeño de ellos;
- d) Rechazar dádivas, promesas o recompensas que le ofrezcan como retribución a sus servicios, aun cuando sea a título de pronto despacho;
- e) Respetar y dirigirse con dignidad a los funcionarios y empleados que le estuvieren subordinados;
- f) Respetar con dignidad a sus superiores jerárquicos y observar seriedad en el desempeño de su cargo;
- g) Atender al público en forma esmerada y guardarle la consideración debida en las relaciones que tuviere con él por razón de su cargo o empleo;
- h) Conducirse con la debida corrección y respeto en las relaciones con los demás funcionarios, empleados y trabajadores;

- i) Ejercer el cargo o empleo de manera imparcial, sin atender razones de nacionalidad, sexo, raza, religión o ideas políticas.
- j) Marcar o registrar por cualquier medio la entrada y salida de su jornada laboral;
- k) Acatar órdenes y atender sugerencias de sus superiores en asuntos de trabajo, tanto dentro de la institución como fuera de ésta cuando se encuentre representándola en misión oficial;
- l) Colaborar dentro y fuera de la institución en actividades propias de ésta;
- m) Hacer del conocimiento de su jefe inmediato o sub jefe, o en su defecto a la gerencia general, cuando tenga que ausentarse de su puesto o estación de trabajo, por situaciones de fuerza mayor;
- n) Aportar soluciones con iniciativa y metodologías adecuadas en el cumplimiento de sus funciones y deberes;
- o) Solicitar permiso por escrito y de manera justificada para no presentarse a sus labores, lo cual deberá hacerse con tres días de anticipación, excepto en casos de emergencia o fuerza mayor, en cuyo caso lo podrá solicitar el mismo día o en el acto emergente.
- p) Solicitar en forma escrita por medio de la jefatura, la papelería y útiles a utilizar durante el período de un mes;
- q) Cuidar y usar adecuadamente los implementos de trabajo y evitar el desperdicio de papelería y útiles de oficina;



- r) Asistir puntualmente a los cursos de capacitación gestionados por la Municipalidad y a todas las actividades de carácter institucional a que fueren convocados. En aquellos casos que no sea posible, deberá justificarlo por escrito oportunamente;
- s) Portar el uniforme que le sea proveído por la Municipalidad durante los días y jornadas laborales;
- t) Portar el carné de identificación de forma visible, durante su jornada de trabajo sea que esté cumpliendo con ella dentro o fuera las instalaciones de la Alcaldía;
- u) Atender el llamado cuando por situaciones de estado de emergencia o calamidad, sea requerido;
- v) Firmar su respectiva planilla o recibo de pago de salario mensual, vacación, aguinaldo y demás pagos efectuados por la Municipalidad;
- w) Gozar de las vacaciones a que tienen derecho después de un año consecutivo de trabajo;
- x) Dar aviso a su Jefe inmediato, el mismo día que le fuere otorgada por el ISSS incapacidad por enfermedad y presentar al Departamento de Recursos Humanos, el mismo día o el siguiente, en que le fuere expedida, la respectiva constancia de incapacidad.

## PROHIBICIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES

De acuerdo al **Art. 33** del Reglamento Interno de Trabajo, son prohibiciones de los funcionarios o empleados municipales los siguientes:

- a) Imponer sanciones a sus subalternos que constituyan violación a cualquier derecho que las leyes les concedan y, en general, distintas a las previstas legalmente y que resulten aplicables, o en represalia de orden político;
- b) Solicitar a otros funcionarios o empleados, declaraciones, adhesiones, pronunciamientos o contribuciones de cualquier naturaleza y especialmente los que directa o indirectamente estén relacionados con la política partidista;
- c) Ostentar en las oficinas donde trabajan distintivos o emblemas que los acrediten como miembros de un partido político; así como ejecutar cualquier clase de propaganda durante el desempeño de sus labores, en el lugar de trabajo o porte el uniforme institucional.
- d) Desempeñar empleos de carácter público o privado que fueren incompatibles con el cargo o empleo municipal, ya sea por coincidir en las horas de trabajo o porque el empleo, aunque se realice fuera de horas laborales, atente contra los intereses de la municipalidad;
- e) Patrocinar asuntos o realizar gestiones administrativas con fines onerosos, referentes a terceros, que se tramiten en las oficinas donde el funcionario o empleado trabaja;
- f) Desarrollar actividades que riñan con los intereses de la Municipalidad;
- g) Emplear útiles, materiales, equipo o instrumentos de trabajo suministrados por la Municipalidad, para fines que no le aprovechen a esta;

- h) Desatender las medidas y avisos tendientes a conservar la seguridad e higiene en los puestos de trabajo;
- i) Hacer colectas de cualquier tipo sin la debida autorización;
- j) Realizar ventas, rifas, préstamos o cualquier otro acto de comercio o negocio privado dentro de las instalaciones municipales y demás dependencias que pertenezcan a la Municipalidad;
- k) Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores, excepto que sean necesarias para el desempeño de sus labores en razón de formar parte del equipo de trabajo asignado por la Municipalidad;
- l) Fumar dentro de las oficinas en horas de trabajo;
- m) Ingerir alimentos en horas laborales;
- n) Realizar declaraciones a cualquier medio de comunicación en nombre de la Municipalidad sin la debida autorización;
- o) Solicitar a un empleado o funcionario que registre en su nombre su asistencia a laborar, así como registrar la asistencia a laborar a otros empleados municipales;
- p) Las demás que impongan las leyes.

## **RÉGIMEN DE SANCIONES DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES.**

De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo, las sanciones y causales se estipulan en los siguientes Artículos:

**Art. 49.-** Sin perjuicio de las penas a que sean acreedores de conformidad con las leyes comunes, los funcionarios y empleados que no cumplan debidamente con sus obligaciones o incurran en las prohibiciones contempladas en esta ley, quedarán sujetos a las sanciones disciplinarias siguientes:

- a) Descuento de salario.
- b) Amonestación oral privada.
- c) Amonestación escrita.
- d) Suspensión sin goce de sueldo.
- e) Postergación del derecho de ascenso.
- f) Despido del cargo o empleo.

**Art. 50.-** Serán sancionados con descuento de salario, los funcionarios o empleados que de forma injustificada y durante tres veces consecutivas o alternas, dentro de un mes calendario, asistan a desempeñar sus labores después de la hora señalada en este Reglamento.

Si al verificar los controles de asistencia, el Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad detectare que un funcionario o empleado asistió injustificadamente a desempeñar sus labores después de la hora señalada en este Reglamento, procederá sin más trámite a verificar el respectivo descuento mediante planilla el cual será equivalente al tiempo no laborado.

**Art. 51.-** Serán sancionados con amonestación verbal privada los funcionarios o empleados que injustificadamente y por cuatro ocasiones consecutivas o alternas, dentro de un mes calendario, asistieren a desempeñar sus labores después de la hora señalada en este Reglamento.

A igual sanción se harán acreedores aquellos funcionarios o empleados que incumplan las obligaciones contempladas en los literales de la j) a la w) del artículo 30; y en las prohibiciones contempladas en los literales de g) a la o) del artículo 33, ambos de este Reglamento.

**Art. 52.-** Serán sancionados con amonestación escrita, los funcionarios o empleados que injustificadamente y por cinco ocasiones consecutivas o alternas, dentro de un mes calendario, asistieren a desempeñar sus labores después de la hora señalada en este Reglamento.

A igual sanción se harán acreedores aquellos funcionarios o empleados que dentro del plazo de dos meses siguientes a la fecha de la amonestación oral privada reincidan en el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los literales de la j) a la w) del artículo 30; y en las prohibiciones contempladas en los literales de g) a la o) del artículo 33, ambos de este Reglamento.

Las amonestaciones orales privadas y escritas, serán impuestas por el Concejo, Alcalde, Gerentes y Jefes, con la sola comprobación del hecho que las motiva.

**Art. 53.-** Serán sancionados con suspensión sin goce de sueldo hasta por treinta días, los funcionarios o empleados que injustificadamente y por seis ocasiones consecutivas o alternas, dentro de un mes calendario, asistieren a desempeñar sus labores después de la hora señalada en este Reglamento.

A igual sanción se harán acreedores aquellos funcionarios o empleados que no cumplan con las obligaciones indicadas en los literales de la a) a la i) del artículo 30 de este Reglamento.

Las suspensiones hasta por cinco días, podrán ser impuestas por el Alcalde, dando audiencia por el término de tres días al servidor público, a fin que se pronuncie sobre las imputaciones que se le hacen. Si no contestare o manifestare su conformidad,

la autoridad competente decretará la suspensión. Si contestare oponiéndose, abrirá el procedimiento a prueba por el término de cuatro días improrrogables, a fin que se aporten las pruebas que estimaren procedentes, y vencido este término, resolverá lo pertinente dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes. Este tipo de suspensiones no cuentan para los efectos del artículo 55 de este Reglamento.

Las suspensiones por más de cinco días serán impuestas por el Concejo Municipal de acuerdo al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

**Art. 54.-** La suspensión sin goce de sueldo procederá también, cuando por autoridad competente se decrete contra el funcionario o empleado, auto de detención sea ésta administrativa o judicial por delito doloso. La suspensión durará por todo el tiempo que dure la detención administrativa o judicial.

En los casos contemplados en este artículo bastará el informe solicitado por el Departamento de Recursos Humanos a la Fiscalía General de la República o del Juez respectivo para que opere la suspensión. En caso de ser sentenciado el empleado o funcionario por delito y la sentencia esté ejecutoriada, se procederá a pedir al Juez con competencia en lo laboral del municipio que se trate, la respectiva autorización de despido.

**Art. 55.-** Las postergaciones en el derecho de ascenso serán impuestas por el Consejo o el Alcalde, previa sustanciación del procedimiento establecido en el presente Reglamento.

La postergación en el derecho a ascenso se aplicará a funcionarios o empleados que hayan sido reprobados en la evaluación de desempeño o en las capacitaciones recibidas o hubiere sido suspendido dos o más veces en el año anterior a la fecha en que existiere la oportunidad de ascender. La postergación del derecho de ascenso no excederá de dos años contados desde la fecha en que sucediere la causa que motivó dicha postergación.

**Art. 56.-** Las sanciones de despido serán impuestas por el Concejo o el Alcalde según el caso, previa autorización del Juez de lo Laboral, de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente Reglamento.

**Art. 57.-** Son causales de despido, las siguientes:

- a) Incumplimiento de las obligaciones comprendidas en los literales de la a) a la j) del artículo 30, con excepción del literal b); o incumplimiento de las prohibiciones comprendidas en los literales de la a) a la f) del artículo 33, ambos de este Reglamento, cuando con dicho incumplimiento se cause grave trastorno a la disciplina interna de la Municipalidad, al normal desarrollo de las actividades de la oficina de que se trate o al desarrollo de funciones de la administración;
- b) Por hacerse acreedor a una tercera suspensión en el término de un año, autorizadas por la Comisión Municipal;
- c) Falta notoria de idoneidad, evidenciada en las evaluaciones de desempeño laboral o en el desempeño rutinario del cargo o empleo;
- d) Abandono del cargo o empleo, que se presumirá cuando el funcionario o empleado faltare al desempeño de sus funciones por más de ocho días hábiles consecutivos sin causa justificada;
- e) Ser condenado en sentencia ejecutoriada por delito doloso;
- f) Ejecutar actos graves de inmoralidad en la oficina donde se trabaje o fuera de ella cuando se encontrare en el ejercicio de sus funciones;
- g) Causar maliciosamente daños materiales en los edificios, máquinas y demás equipos de la oficina, o ejecutar actos que pongan en grave peligro al personal de la misma;
- h) Ingerir bebidas embriagantes o consumir drogas enervantes o estupefacientes en el lugar de trabajo o fuera de él cuando estuviere en el ejercicio del cargo o empleo, o presentarse al desempeño de su cargo o empleo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes.

## **5.6.3.1.2 MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.**



## INDICE

|  | <b>PÁG.</b> |
|--|-------------|
| <b>OBJETIVOS DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b> .....                          | <b>1</b>    |
| <b>OBJETIVO DE LA UNIDAD</b> .....   | <b>2</b>    |
| <b>MARCO JURÍDICO</b> .....  | <b>2</b>    |
| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b> .....  | <b>3</b>    |
| <b>JEFE DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR</b> .....                                   | <b>5</b>    |
| <b>SUB-JEFE DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR</b> .....                               | <b>7</b>    |
| <b>SECRETARIA RECEPCIONISTA</b> .....  | <b>9</b>    |
| <b>DIGITADORES(AS)</b> .....   | <b>11</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE ASENTAMIENTOS DE RECIÉN NACIDOS</b> .....                         | <b>13</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE ASENTAMIENTOS DE MATRIMONIOS Y UNIONES NO MATRIMONIALES</b> ..... | <b>15</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE ASENTAMIENTOS DE DIVORCIOS</b> .....                              | <b>17</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE ASENTAMIENTOS DE DEFUNCIONES</b> .....                            | <b>19</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE MARGINACIONES</b> .....   | <b>21</b>   |
| <b>ENCARGADO(A) DE REPOSICIONES Y JUICIOS</b> .....                                  | <b>23</b>   |
| <b>COLECTORA</b> .....   | <b>25</b>   |
| <b>ORDENANZA</b> .....   | <b>27</b>   |

## **OBJETIVOS DEL MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

- Proporcionar un instructivo de trabajo donde describa las actividades que desempeñan en cada puesto específico de labores, y rutinas de un puesto de trabajo que ejerce el personal.
- Facilitar de una forma adecuada la descripción de cada función de los puestos que ejerce el personal.
- Describir las funciones generales y específicas, características, requisitos del puesto y conocimientos que debe de poseer cada persona que desempeña un determinado puesto.
- Instruir al personal que tipo de funciones específicas le corresponden a su puesto.

## **OBJETIVO DE LA UNIDAD.**

Procurar disponer, emitir y controlar un eficiente Registro de todos los hechos y actos de la vida de las personas del municipio que son importantes para el ejercicio de sus deberes y derechos civiles, establecidos en las leyes, para satisfacer la demanda y las necesidades de nuestros usuarios a través de una administración con calidad y servicio oportuno, comprometidos a ofrecer rapidez y agilidad.

## **MARCO JURÍDICO.**

- Constitución de la República de El Salvador.
- Código de Familia.
- Ley Procesal de Familia.
- Código Municipal.
- Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
- Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales.
- Ley de Reposición de Libros y Partidas del Registro Civil.
- Ley del Nombre de la Persona Natural.
- Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
- Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia.
- Ley Transitoria para Facilitar el Asentamiento de Partidas de Nacimiento de las Personas Adultos Mayores. (VIGENCIA: Del 31 de Agosto de 2015 al 20 de Diciembre de 2016).



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 1 de 24**

**Nombre del Puesto:** Jefe del Registro del Estado Familiar.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Gerente de Servicios Ciudadanos.

**Supervisa a:** Sub-Jefe del Registro del Estado Familiar, Secretaria Recepcionista, Digitadores, Encargados de Asentamientos de Recién Nacidos, Matrimonios y Uniones No Matrimoniales, Divorcios, Defunciones, Marginaciones, Reposiciones y Juicios, Colectora y Ordenanza.

**RELACIONES DE TRABAJO**

**Relaciones Internas:** Concejo Municipal, Despacho Alcalde Municipal, Gerencia General, Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa, Gerencia de Servicios Ciudadanos, Sub-Gerencia de Servicios Ciudadanos, Recursos Humanos, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Registro Nacional de la Personal Natural, Relaciones Exteriores, Policía Nacional Civil, Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Juzgados, Dirección General de Migración y Extranjería, DIGESTYC, DUCENTROS, DHL y Hospitales.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Se encarga planificar, administrar coordinar, administrar y ejecutar las actividades de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con el fin de brindar un servicio de calidad al público en general.

**Específicas:**

- La inscripción de los hechos y actos jurídicos constitutivos, modificativos o extintivos del estado familiar de las personas naturales, así como la conservación de la información contenida.
- Registrar los hechos y actos sujetos a inscripción, de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos y dentro de los plazos correspondientes.
- Velar por el cumplimiento de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio y de toda la normativa referente a los registros.

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Velar por la precisión, exactitud e integridad de cada asiento.</li> <li>▪ Custodiar los registros y conservar la información contenido en ellos</li> <li>▪ Cumplir las normas técnicas que procuren que el sistema de archivo e información de la oficina a su cargo funcione de manera adecuada y eficiente.</li> <li>▪ Expedir certificaciones, constancias e informes de los asientos y documentos registrales.</li> <li>▪ Recabar información sobre las labores de su oficina, elaborar reportes estadísticos y comunicarlos con carácter regular a los organismos legalmente encargados de la compilación, para el procesamiento y difusión de los datos.</li> <li>▪ Adoptar las medidas necesarias para informar al público de la obligatoriedad, necesidad, procedimientos y requisitos de los asientos y el valor de las estadísticas vitales.</li> <li>▪ Los demás señalados por la Ley del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio y otras leyes y reglamentos.</li> </ul> |
|---|

|                        |
|------------------------|
| <b>CARACTERISTICAS</b> |
|------------------------|

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocida Honorabilidad.</li> <li>▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.</li> <li>▪ Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Capacidad para ser líder.</li> <li>▪ Discreción.</li> <li>▪ Dinámico/a.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estar en pleno goce de sus derechos de ciudadano.</li> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Cauteloso/a para la toma de decisiones.</li> <li>▪ Facilidad de comunicación.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Ordenado/a.</li> </ul> |
|---|---|

|                              |
|------------------------------|
| <b>REQUISITOS DEL PUESTO</b> |
|------------------------------|

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 35 y 60 años.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Debe ser Abogado/a de la República, según el Art. 8 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio (de preferencia Notario).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> 5 años de experiencia mínima en puestos similares.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimiento amplio de las leyes de la República de El Salvador y del Estado Familiar.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Destrezas:</b> Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.</li> </ul> |

|                               |
|-------------------------------|
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b> |
|-------------------------------|

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul> |
|--|---|

|   |                             |                              |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| <b>ELABORÓ:</b>   | <b>REVISÓ:</b>              | <b>AUTORIZÓ:</b>             |
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes. | Licda. Liseth Saleh Blanco. | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 3 de 24**

**Nombre del Puesto:** Sub-Jefe del Registro del Estado Familiar.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Secretaria Recepcionista, Digitadores, Encargados de Asentamientos de Recién Nacidos, Matrimonios y Uniones No Matrimoniales, Divorcios, Defunciones, Marginaciones, Reposiciones y Juicios, Colectora y Ordenanza.

**RELACIONES DE TRABAJO:**

**Relaciones Internas:** Concejo Municipal, Despacho Alcalde Municipal, Gerencia General, Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa, Gerencia de Servicios Ciudadanos, Sub-Gerencia de Servicios Ciudadanos, Recursos Humanos, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Registro Nacional de la Personal Natural, Relaciones Exteriores, Policía Nacional Civil, Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Juzgados, Dirección General de Migración y Extranjería, DIGESTYC, DUICENTROS, DHL y Hospitales.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Se encarga de asistir, apoyar y realizar las mismas funciones que el Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con el fin de brindar un servicio de calidad al público en general.

**Específicas:**

- Registrar los hechos y actos sujetos a inscripción, de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos y dentro de los plazos correspondientes.
- Velar por el cumplimiento de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio y de toda la normativa referente a los registros.
- Velar por la precisión, exactitud e integridad de cada asiento
- Custodiar los registros y conservar la información contenido en ellos.
- Cumplir las normas técnicas que procuren que el sistema de archivo e información de la oficina a su cargo funcione de manera adecuada y suficiente.

- Expedir certificaciones, constancias e informes de los asientos y documentos registrales.
- Adoptar las medidas necesarias para informar al público de la obligatoriedad, necesidad, procedimientos y requisitos de los asientos y el valor de las estadísticas vitales.
- Dirigir las actividades y funciones que debe de ejecutar el personal de la Unidad, tales como el registro, archivo y emisión de las diferentes certificaciones.
- Resolver los problemas que a diario surgen con los trámites de los usuarios, tanto administrativos y legales.
- Realizar proyectos de resoluciones administrativas.
- Asumir las funciones del Jefe del Registro del Estado Familiar en caso de ausencia o cualquier otro impedimento.

### CARACTERISTICAS

- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para ser líder.
- Discreción.
- Dinámico/a.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Cauteloso/a para la toma de decisiones.
- Facilidad de comunicación.
- Responsable.
- Ordenado/a.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- **Edad:** Entre 30 y 45 años.
- **Formación Básica:** Debe ser Abogado/a de la República (de preferencia Notario).
- **Conocimientos Específicos:** Conocimiento amplio de las leyes de la República de El Salvador y del Estado Familiar.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Experiencia Previa:** De 2 a 3 años de experiencia en puestos similares.
- **Destrezas:** Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.

### CONDICIONES DE TRABAJO

- **Ambiente de Trabajo:** Oficina.
- **Riesgos Inherentes:** Ninguno.

| ELABORÓ:  | REVISÓ:                     | AUTORIZÓ:                    |
|---|-----------------------------|------------------------------|
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes. | Licda. Liseth Saleh Blanco. | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Febrero de 2016

Pág. 5 de 24

**Nombre del Puesto:** Secretaria Recepcionista.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Gerencia General, Informática, Gerencia Administrativa, Recursos Humanos, Archivos Municipales, UACI, Gerencia Financiera, Gerencia de Servicios Ciudadanos, Sub-Gerencia de Servicios Ciudadanos.

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Registro Nacional de las Personas Naturales, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, DIGESTY, Registradores de otras Alcaldías Municipales, Centros Penitenciarios, DUCENTROS, Juzgados, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Redactar, mecanografiar y digitar cartas, memorandos, notas y avisos; recibir y enviar correspondencia, atender público general y controlar archivo de la Unidad.

**Específicas:**

- Atender a todo el público que solicite información.
- Contestar el teléfono.
- Anunciar las personas que deseen hablar con el jefe o sub-jefe de la Unidad.
- Distribuir la documentación.
- Extender constancias de no existencias de libros, de omisión y de soltería.
- Recibir y contestar correspondencia por correo de las diferentes alcaldías y juzgados.
- Recibir y contestar oficios de las diferentes instituciones (procuraduría, fiscalía, juzgado).
- Recibir los datos proporcionados por los usuarios.
- Llevar un control de libros de entradas y salidas de los documentos.



|  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar informes.</li> <li>▪ Archivar documentación.</li> <li>▪ Elaborar requisición de suministros de oficinas.</li> <li>▪ Archivar los libros utilizados para emitir las partidas.</li> <li>▪ Realizar todas aquellas funciones afines al puesto solicitas por el superior inmediato.</li> </ul>         |                              |                              |
| <b>CARACTERISTICAS</b>   |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.</li> <li>▪ Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Discreción.</li> <li>▪ Dinámica.</li> <li>▪ Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.</li> </ul>   |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Facilidad de comunicación.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Ordenada.</li> <li>▪ Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.</li> </ul>   |                              |                              |
| <b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>   |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.</li> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.</li> <li>▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimientos de leyes de familia y municipales.</li> </ul> |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sexo:</b> Femenino.</li> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.</li> <li>▪ <b>Destrezas:</b> Conocimientos superiores de computación, ortografía y redacción, manejo de equipo de oficina, manejo y organización de archivos.</li> </ul>                |                              |                              |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul>  |                              |                              |
| <b>ELABORÓ:</b>  | <b>REVISÓ:</b>               | <b>AUTORIZÓ:</b>             |
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes.  | Licda. Lisseth Saleh Blanco. | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

Febrero de 2016

Pág. 7 de 24

**Nombre del Puesto:** Digitadores(as).

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Registro Nacional de las Personas Naturales, Juzgados, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Digitar toda la información correspondiente a los registros de la Unidad.

**Específicas:**

- Digitación de libros históricos.
- Confrontar partidas.
- Certificar partidas de nacimiento en general.
- Búsqueda de datos en el sistema.
- Actualizar la información.

**CARACTERÍSTICAS**

- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Discreción.
- Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenado/a.
- Responsable.
- Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- **Edad:** Entre 20 y 35 años.
- **Formación Básica:** Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.
- **Conocimientos Específicos:** Dominio básico del sistema operativo Windows XP y del paquete de Microsoft Office en sus diferentes versiones.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Experiencia Previa:** De uno a dos años de experiencia en puestos similares.
- **Destrezas:** Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.

### CONDICIONES DE TRABAJO

- **Ambiente de Trabajo:** Oficina.
- **Riesgos Inherentes:** Ninguno.

#### ELABORÓ:

#### REVISÓ:

#### AUTORIZÓ:

Sandra Beatriz Aguilar Bernal.  
Wilber Bladimir Amaya Zelaya.  
Nelson Vladimir Mejía Funes.

Licda. Liseth Saleh Blanco.

Licda. Lilian Silva de Cruz.



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 9 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Asentamientos de Recién Nacidos.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Hospitales, Registro Nacional de las Personas Naturales, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, Registradores de otras Alcaldías Municipales, Fiscalía General de la República, Juzgados, Procuraduría General de la República, DYGESTYC, Centros Penitenciarios, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realizar los registros de hechos y actos de vida de las personas nacidas en el municipio.

**Específicas:**

- Explicar a los demandantes del servicio los requisitos correspondientes para poder asentar a los recién nacidos.
- Revisar la documentación que los usuarios presentan.
- Digitar toda la información proporcionada por el demandante del servicio.
- Revisar la información digitada y verificar que no existan errores en los documentos.
- Proporcionar el documento al demandante del servicio y que este lo revise.
- Extender partida de nacimiento certificada.
- Llevar control de expedientes y documentos relacionados a su área de trabajo.
- Realizar la impresión y elaboración de libros de nacimientos.
- Realizar la extensión de partidas del sistema computarizado.
- Llenar formularios de comprobantes de asentamientos.

- Realizar oficio a la Procuraduría General de la República, para que emitan opinión sobre asentamiento tardío.
- Realizar asentamiento tardío en base de opinión del Procurador Auxiliar General de la República.
- Realizar todas aquellas actividades que sean asignadas por el Jefe(a) o Sub-Jefe(a) de la Unidad y que sean inherentes a sus funciones laborales.

### CARACTERISTICAS

- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Discreción.
- Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenado/a.
- Responsable.
- Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- **Edad:** Entre 20 y 35 años.
- **Formación Básica:** Bachiller opción general, de preferencia estudios universitarios.
- **Conocimientos Específicos:** Conocimientos amplios del Código Civil y de Familia, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales y del Matrimonio y Ley del Nombre de las Personas Naturales.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Experiencia Previa:** De uno a dos años de experiencia en puestos similares.
- **Destrezas:** Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.

### CONDICIONES DE TRABAJO

- **Ambiente de Trabajo:** Oficina.
- **Riesgos Inherentes:** Ninguno.

| ELABORÓ:  | REVISÓ:                      | AUTORIZÓ:                    |
|---|------------------------------|------------------------------|
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes. | Licda. Lisseth Saleh Blanco. | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 11 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Asentamiento de Matrimonios y Uniones No Matrimoniales.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Despacho Alcalde Municipal, Informática, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, Registradores de otras Alcaldías Municipales, Juzgados, DIGESTYC, Centros Penitenciarios, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Atender y brindar el servicio requerido por el público en lo que se refiere a matrimonios y uniones no matrimoniales.

**Específicas de Matrimonios:**

- Explicar los requisitos para poder realizar el asentamiento de matrimonios.
- Recibir y confrontar Testimonios de Escrituras públicas de matrimonios, celebrados ante Notarios y otros funcionarios (Procurador General de la República, Gobernadores Políticos Departamentales, Alcaldes Municipales, Procuradores Auxiliares Departamentales.
- Revisar y recibir documentación legal para matrimonios.
- Llenar acta preliminar de los contrayentes.
- Extender partidas de matrimonios asentadas
- Elaborar apertura y cierre de las partidas de matrimonio para la formación de los tomos.

- Inscribir en el libro de inscripciones matrimoniales las actas matrimoniales celebradas por otros funcionarios autorizados por la ley.
- Enviar correspondencia a otras Municipalidades, para efectos de marginación.
- Archivar documentación.

#### **Específicas de Uniones No Matrimoniales:**

- Explicar los requisitos para poder realizar el asentamiento de uniones no matrimoniales.
- Revisar y recibir documentación para uniones no matrimoniales.
- Llenar acta preliminar de los contrayentes.
- Inscribir en el libro correspondiente, las resoluciones de unión no matrimonial, dadas en legal forma por el juez de familia
- Extender partidas de uniones no matrimoniales asentadas.
- Enviar correspondencia a otras Municipalidades, para efectos de marginación.
- Archivar documentación.

#### **CARACTERISTICAS**

- |   |   |
|---|---|
| ▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.     | ▪ Buenas relaciones interpersonales.                      |
| ▪ Habilidad para trabajar en equipo.                              | ▪ Ordenado/a.   |
| ▪ Discreto/a.   | ▪ Responsable.  |
| ▪ Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas. | ▪ Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés. |

#### **REQUISITOS DEL PUESTO**

- |   |   |
|---|---|
| ▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.  | ▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.   |
| ▪ <b>Formación Básica:</b> Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3 <sup>er</sup> año.   | ▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.   |
| ▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimientos amplios del Código de Familia, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales y del Matrimonio y Ley del Nombre de las Personas Naturales. | ▪ <b>Destrezas:</b> Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos. |

#### **CONDICIONES DE TRABAJO**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina. | ▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno. |
|--|---------------------------------------|

**ELABORÓ:**

**REVISÓ:**

**AUTORIZÓ:**

Sandra Beatriz Aguilar Bernal.  
Wilber Bladimir Amaya Zelaya.  
Nelson Vladimir Mejía Funes.

Licda. Lisseth Saleh Blanco.

Licda. Lilian Silva de Cruz.



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 13 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Asentamiento de Divorcios.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI.

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, Registradores de otras Alcaldías Municipales, Juzgados, DIGESTYC, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Atender y brindar el servicio requerido por el público en lo que se refiere a divorcios.

**Específicas de Divorcios:**

- Explicar los requisitos para poder realizar el asentamiento de divorcios.
- Asentar partidas de divorcios.
- Marginar partida de matrimonio.
- Marginar partidas de nacimientos por divorcios y otros.
- Recibir y confrontar Oficios y Sentencias enviados por Tribunales de Familia.
- Elaborar y actualizar índices de divorcios.
- Inscribir en el libro de divorcios las sentencias judiciales emitidas, anular partidas de matrimonio, marginar partidas de nacimientos y cancelar el régimen patrimonial.
- Archivar correspondencia recibida y demás documentación interna.
- Digitalizar la documentación.
- Extender partidas de divorcios asentadas.
- Archivar la documentación.
- Elaborar documentos de divorcios para ser enviados a Estadísticas y Censos.



- Llevar control de expedientes o documentos relacionados a su área de trabajo.

### CARACTERÍSTICAS

- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Discreto/a.
- Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenado/a.
- Responsable.
- Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.

### REQUISITOS DEL PUESTO

- **Edad:** Entre 20 y 35 años.
- **Formación Básica:** Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.
- **Conocimientos Específicos:** Conocimientos amplios del Código de Familia, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales y del Matrimonio y Ley del Nombre de las Personas Naturales.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Experiencia Previa:** De uno a dos años de experiencia en puestos similares.
- **Destrezas:** Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.

### CONDICIONES DE TRABAJO

- **Ambiente de Trabajo:** Oficina.
- **Riesgos Inherentes:** Ninguno.

#### ELABORÓ:

#### REVISÓ:

#### AUTORIZÓ:

Sandra Beatriz Aguilar Bernal.  
Wilber Bladimir Amaya Zelaya.  
Nelson Vladimir Mejía Funes.

Licda. Lisseth Saleh Blanco.

Licda. Lilian Silva de Cruz.



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 15 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Asentamientos de Partidas de Defunciones.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI, Cementerios.

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Registro Nacional de las Personas Naturales, Ministerio de Relaciones Exteriores, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, Registradores de otras Alcaldías Municipales, DIGESTYC, Centros Penitenciarios, Hospitales, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realizar los actos o hechos ocurridos en el municipio con respecto a las defunciones.

**Específicas:**

- Explicar los requisitos para poder realizar el asentamiento de partidas de defunciones.
- Revisar documentos legales para asentamiento de defunciones.
- Elaborar los formularios de estadísticas y las partidas por defunciones de los ciudadanos del municipio.
- Digitalizar la documentación.
- Extender certificación de la partida de defunción.
- Conservar archivados los formularios de defunción y los documentos recibidos.
- Mantener actualizados los índices.
- Realizar marginación de cancelación por defunción en partida de nacimiento.
- Preparar documentación mensual para la Dirección General de Estadísticas y Censos.
- Realizar todas aquellas funciones afines al puesto solicitadas por el superior inmediato.

| <b>CARACTERISTICAS</b>  |   |                              |
|---|---|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.</li> <li>▪ Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Discreto/a.</li> <li>▪ Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Ordenado/a.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.</li> </ul>  |                              |
| <b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>  |   |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.</li> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.</li> <li>▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimientos del Código Civil, Procesal Civil, de Familia, y Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.</li> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.</li> <li>▪ <b>Destrezas:</b> Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.</li> </ul> |                              |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>   |   |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul>   |                              |
| <b>ELABORÓ:</b>   | <b>REVISÓ:</b>  | <b>AUTORIZÓ:</b>             |
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes.   | Licda. Liseth Saleh Blanco.   | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 17 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Marginaciones.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Registro Nacional de las Personas Naturales, Registradores de otras Alcaldías Municipales, DIGESTYC, Juzgados, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realizar todas las marginaciones, correspondientes a partidas de nacimientos, por matrimonios, divorcios, rectificaciones, adecuaciones, adopciones, identidades, resoluciones motivadas, defunciones, impugnaciones de paternidad, de pérdida de autoridad parental.

**Específicas:**

- Recibir y revisar la documentación que cumpla con los requisitos de ley establecidos.
- Elaborar todas las marginaciones correspondientes.
- Realizar índices por orden alfabético.
- Ordenar la documentación.
- Archivar la documentación.
- Posteriormente enviarla al archivo municipal.
- Guardar libros en los archivos.

| <b>CARACTERISTICAS</b>   |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.</li> <li>▪ Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Discreto/a.</li> <li>▪ Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Ordenado/a.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.</li> </ul>  |                              |
| <b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>   |   |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.</li> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Bachiller opción Secretariado, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.</li> <li>▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimiento básico de las leyes de la República de El Salvador y del Estado Familiar.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.</li> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.</li> <li>▪ <b>Destrezas:</b> Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.</li> </ul> |                              |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  |   |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul>   |                              |
| <b>ELABORÓ:</b>  | <b>REVISÓ:</b>  | <b>AUTORIZÓ:</b>             |
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes.  | Licda. Lisseth Saleh Blanco.  | Licda. Lilian Silva de Cruz. |



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 19 de 24**

**Nombre del Puesto:** Encargado(a) de Reposiciones y Juicios.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Archivos Municipales, UACI

**Relaciones Externas:** Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Registro Nacional de las Personas Naturales, Registradores de otras Alcaldías Municipales, DIGESTYC, Juzgados, Ciudadanos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realizar los registros de hechos y actos a través de juicios en el municipio, así mismo elaborar las reposiciones de partidas de nacimientos con copias de partidas o copias de auténticas o con fe de bautismo, original autenticada por el obispo.

**Específicas de Juicios:**

- Revisar la documentación cuidadosamente, que cumpla con los requisitos establecidos en la ley.
- Elaborar los juicios recibidos de la forma respectiva.
- Digital y certificar la documentación.
- Cancelar la partida anterior.
- Elaborar la modificación.
- Extender las partidas escritas.
- Proporcionar los documentos a los diferentes ciudadanos.
- Servicios varios.
- Archivar la documentación.

**Específicas de Reposiciones:**

- Recibir y revisar minuciosamente la documentación que cumpla con los requisitos de ley para realizar reposiciones.
- Elaborar las respectivas reposiciones de nacimientos, matrimonios y defunciones que por alguna razón se encuentra deteriorado en los libros.
- Digitalizar la información.
- Elaborar la partida y el boleto.
- Digitalizar libros históricos.
- Buscar los libros y delegar los datos.
- Archivar la documentación.

**CARACTERISTICAS**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.</li> <li>▪ Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>▪ Discreto/a.</li> <li>▪ Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>▪ Ordenado/a.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.</li> </ul> |
|---|--|

**REQUISITOS DEL PUESTO**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.</li> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Bachiller opción general, de preferencia estudiante de Licenciatura en Ciencias Jurídicas a nivel de 3<sup>er</sup> año.</li> <li>▪ <b>Conocimientos Específicos:</b> Conocimientos amplios del Código Civil, de Familia, Ley Procesal de Familia, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales y del Matrimonio y Ley del Nombre de las Personas Naturales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.</li> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.</li> <li>▪ <b>Destrezas:</b> Manejo de equipo de oficina, fundamentos de reglas gramaticales y ortográficas, buena redacción, manejo y organización de archivos.</li> </ul> |
|--|---|

**CONDICIONES DE TRABAJO**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul> |
|--|---|

**ELABORÓ:****REVISÓ:****AUTORIZÓ:**

Sandra Beatriz Aguilar Bernal.  
 Wilber Bladimir Amaya Zelaya.  
 Nelson Vladimir Mejía Funes.

Licda. Lisseth Saleh Blanco.

Licda. Lilian Silva de Cruz.



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 21 de 24**

**Nombre del Puesto:** Colectora.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Informática, Gerencia Financiera, Tesorería, Contabilidad, Administración Tributaria Municipal, Cuentas Corrientes, UACI.

**Relaciones Externas:** Bancos.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realizar todos los cobros correspondientes a los trámites realizados en la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Específicas:**

- Efectuar el cobro correspondiente de los servicios realizados en la Unidad.
- Elaborar recibos de cobro de los usuarios.
- Hacer corte de caja.
- Remesar el dinero recaudado diariamente.
- Hacer informes diarios para archivarlos.

**CARACTERÍSTICAS**

- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Discreto/a.
- Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenado/a.
- Responsable.
- Habilidad para manejar situaciones de tensión y estrés.



**REQUISITOS DEL PUESTO**

- **Edad:** Entre 20 y 35 años.
- **Formación Básica:** Bachiller opción contador, de preferencia estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública o Administración de Empresas.
- **Conocimientos Específicos:** Elaboración de conciliaciones bancarias, control de caja chica y conocimientos generales de contabilidad.
- **Sexo:** Indiferente.
- **Experiencia Previa:** De uno a dos años de experiencia en puestos similares.
- **Destrezas:** Manejo de equipo de oficina, Manejo adecuado de contómetro.

**CONDICIONES DE TRABAJO**

- **Ambiente de Trabajo:** Oficina.
- **Riesgos Inherentes:** Ninguno.

**ELABORÓ:****REVISÓ:****AUTORIZÓ:**

Sandra Beatriz Aguilar Bernal.  
Wilber Bladimir Amaya Zelaya.  
Nelson Vladimir Mejía Funes.

Licda. Lisseth Saleh Blanco.

Licda. Lilian Silva de Cruz.



**UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**Febrero de 2016**

**Pág. 23 de 24**

**Nombre del Puesto:** Ordenanza.

**Unidad Organizativa:** Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Superior Inmediato:** Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**RELACIONES LABORALES**

**Relaciones Internas:** Gerencia de Servicios Ciudadanos, Sub-Gerencia de Servicios Ciudadanos, Aseo, Ornato y Mantenimiento de Calles y Caminos, UACI.

**Relaciones Externas:** Ninguna.

**FUNCIONES**

**Generales:**

Realiza actividades de aseo y limpieza dentro del departamento entre otras funciones.

**Específicas:**

- Velar porque se mantenga limpia la Unidad del Registro del Estado Familiar.
- Sacar copias de toda clase de documentación en la Unidad y en casos excepcionales de otros departamentos de la alcaldía.
- Colocar libros en su lugar respectivo.
- Entregar correspondencia.
- Retirar suministros para la Unidad y ordenar suministros.
- Realizar todas aquellas funciones afines al puesto solicitadas por el superior inmediato.


**CARACTERÍSTICAS**


- Habilidad para tratar al público con amabilidad y cortesía.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Discreto/a.
- Habilidad para interpretar instrucciones verbales y/o escritas.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenado/a.
- Responsable.


| <b>REQUISITOS DEL PUESTO</b>   |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> Entre 20 y 35 años.</li> <li>▪ <b>Sexo:</b> Indiferente.</li> <li>▪ <b>Formación Básica:</b> Estudios académicos básicos (9° grado).</li> <li>▪ <b>Experiencia Previa:</b> De uno a dos años de experiencia en puestos similares.</li> </ul> |                              |                              |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  |                              |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ambiente de Trabajo:</b> Oficina.</li> <li>▪ <b>Riesgos Inherentes:</b> Ninguno.</li> </ul>  |                              |                              |
| <b>ELABORÓ:</b>  | <b>REVISÓ:</b>               | <b>AUTORIZÓ:</b>             |
| Sandra Beatriz Aguilar Bernal.<br>Wilber Bladimir Amaya Zelaya.<br>Nelson Vladimir Mejía Funes.  | Licda. Lisseth Saleh Blanco. | Licda. Lilian Silva de Cruz. |


### 5.6.3.2 PROPUESTA DE UN FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS.

Con la finalidad de mejorar el orden de los procedimientos, la claridad en los pasos, reducir el tiempo respuesta y brindar un mejor servicio a los usuarios de la Unidad, se propone el siguiente flujoograma de procedimientos o pasos, utilizando la norma ASME, la cual tiene la siguiente simbología:

 = Inspección. Se da cuando se examina un documento o se verifica su calidad o cantidad en relación a cualquiera de sus características.

 = Operación. Se emplea para indicar el número correlativo de operaciones que se realizan en cada una de las actividades que se dan en el Departamento.

 = Traslado. Es cuando se traslada o desplaza una persona de un lugar a otro o cuando un objeto va de un lugar a otro.

 = Demora. Una demora tiene lugar cuando las condiciones no permiten la ejecución inmediata de la elaboración de documento.

 = Archivo: almacenamiento temporal o permanente.

El siguiente cuadro representa el encargado con su respectivo código:

| ENCARGADO              | CODIGO |
|------------------------|--------|
| USUARIO.               | U      |
| JEFE                   | J      |
| CASETA DE INFORMACION. | CI     |
| AUXILIAR.              | A      |
| NUMERO DEL PASO.       | N      |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE NACIMIENTO.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Solicitud de partida de nacimiento. |          |          |           |          |  |  |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|--|--|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar.   |          |          |           |          |  | <b>Símbolos:</b>                                 |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                                   | ○  | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir.            | ●  |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.                       | ●  | — |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | El usuario va hacia ventanilla de partidas.                    | ●  | — | ● |   |   |
| 4  | ●        |          |           |          | Solicita partidas.   | ●  | — |   |   |   |
| 5  |          |          |           | ●        | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.             | ●  | — |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Se dirige a cancelar en caja.                                  | ●  | — |   |   |   |
| 7  |          |          |           | ●        | Brinda comprobante de pago.                                    | ●  | — |   |   |   |
| 8  | ●        |          |           |          | Va a espacio de espera.  | ●  | — |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Identifican la partida.  | ●  | — |   |   |   |
| 10   |          |          |           | ●        | Verifican formato.   | ●  | — |   | ● |   |
| 11   |          |          |           | ●        | Si está bien se imprime o se saca copia.                       | ●  | — |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Si no está bien, se elabora.                                   | ●  | — |   |   |   |
| 13   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.             | ●  | — |   |   |   |
| 14   |          |          |           | ●        | Se lleva donde se entregan.                                    | ●  | — |   |   |   |
| 15   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega la partida de nacimiento. | ●  | — |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>   |          |          |           |          |  | <b>5 min. En sistema<br/>50 min. Si no está.</b> |   |   |   |   |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE DEFUNCIÓN.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Solicitud de partida de defunción. |          |          |           |          |   |  |   |   |   |   |
|---|----------|----------|-----------|----------|---|--|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar.  |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b>                               |   |   |   |   |
| <b>N</b>  | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                        | ○  | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1   | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●  |   |   |   |   |
| 2   |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●  | — |   |   |   |
| 3   | ●        |          |           |          | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●  | — | ● |   |   |
| 4   | ●        |          |           |          | Solicita partidas.                                  | ●  | — |   |   |   |
| 5   |          |          |           | ●        | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.  | ●  | — |   |   |   |
| 6   | ●        |          |           |          | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●  | — |   |   |   |
| 7   |          |          |           | ●        | Brinda comprobante de pago.                         | ●  | — |   |   |   |
| 8   | ●        |          |           |          | Va a espacio de espera.                             | ●  | — |   |   |   |
| 9   |          |          |           | ●        | Identifican la partida.                             | ●  | — |   |   |   |
| 10  |          |          |           | ●        | Verifican formato.                                  | ●  | — |   | ● |   |
| 11  |          |          |           | ●        | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●  | — |   |   |   |
| 12  |          |          |           | ●        | Si no está bien, se elabora.                        | ●  | — |   |   |   |
| 13  |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●  | — |   |   |   |
| 14  |          |          |           | ●        | Se lleva donde se entregan.                         | ●  | — |   |   |   |
| 15  |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●  | — |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>  |          |          |           |          |   | <b>25 min. Personal.<br/>15 min. Hospital.</b> |   |   |   |   |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE MATRIMONIO.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Solicitud de partida de matrimonio. |          |          |           |          |   |  |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|---|--|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar.   |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b>                           |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                        | ○  | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●  |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●  |   |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●  |   |   |   |   |
| 4  | ●        |          |           |          | Solicita partidas.                                  | ●  |   |   |   |   |
| 5  |          |          |           | ●        | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.  | ●  |   |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●  |   |   |   |   |
| 7  |          |          |           | ●        | Brinda comprobante de pago.                         | ●  |   |   |   |   |
| 8  | ●        |          |           |          | Va a espacio de espera.                             | ●  |   |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Identifican la partida.                             | ●  |   |   |   |   |
| 10   |          |          |           | ●        | Marginación si aplica.                              | ●  |   |   |   |   |
| 11   |          |          |           | ●        | Verifican formato.                                  | ●  |   |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●  |   |   |   |   |
| 13   |          |          |           | ●        | Si no está bien, se elabora.                        | ●  |   |   |   |   |
| 14   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●  |   |   |   |   |
| 15   |          |          |           | ●        | Se lleva donde se entregan.                         | ●  |   |   |   |   |
| 16   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●  |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>   |          |          |           |          |   | <b>30 min. Si ambos son de San Miguel.</b> |   |   |   |   |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE UNIÓN NO MATRIMONIAL.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Solicitud de partida de unión no matrimonial. |          |          |           |          |   |                    |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|---|--------------------|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar.             |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b>   |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                        | ○                  | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●                  |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●                  |   |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●                  |   |   |   |   |
| 4  | ●        |          |           |          | Solicita partidas.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 5  |          |          |           | ●        | Pide datos para partida y da racibo para cancelar.  | ●                  |   |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●                  |   |   |   |   |
| 7  |          |          |           | ●        | Brinda comprobante de pago.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 8  | ●        |          |           |          | Va a espacio de espera.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Identifican la partida.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 10   |          |          |           | ●        | Marginación si aplica.                              | ●                  |   |   |   |   |
| 11   |          |          |           | ●        | Verifican formato.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●                  |   |   |   |   |
| 13   |          |          |           | ●        | Si no está bien, se elabora.                        | ●                  |   |   |   |   |
| 14   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●                  |   |   |   |   |
| 15   |          |          |           | ●        | Se lleva donde se entregan.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 16   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●                  |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>   |          |          |           |          |   | <b>40 minutos.</b> |   |   |   |   |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE ADOPCIÓN.**

| Nombre del trámite: Solicitud de partida de adopción. |   |   |    |   |   |                    |   |   |   |   |
|---|---|---|----|---|---|--------------------|---|---|---|---|
| Institución: Unidad del Registro del Estado Familiar. |   |   |    |   | Símbolos:   |                    |   |   |   |   |
| N   | U | J | CI | A | Descripción del paso.                               | ○                  | ⇄ | □ | ▽ | ◇ |
| 1   | ● |   |    |   | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●                  |   |   |   |   |
| 2   |   |   | ●  |   | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●                  |   |   |   |   |
| 3   | ● |   |    |   | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●                  |   |   |   |   |
| 4   | ● |   |    |   | Solicita partidas.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 5   |   |   |    | ● | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.  | ●                  |   |   |   |   |
| 6   | ● |   |    |   | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●                  |   |   |   |   |
| 7   |   |   |    | ● | Brinda comprobante de pago.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 8   | ● |   |    |   | Va a espacio de espera.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 9   |   |   |    | ● | Identifican la partida.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 10  |   |   |    | ● | Marginación si aplica.                              | ●                  |   |   |   |   |
| 11  |   |   |    | ● | Verifican formato.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 12  |   |   |    | ● | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●                  |   |   |   |   |
| 13  |   |   |    | ● | Si no está bien, se elabora.                        | ●                  |   |   |   |   |
| 14  |   | ● |    |   | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●                  |   |   |   |   |
| 15  |   |   |    | ● | Se lleva donde se entregan.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 16  |   |   |    | ● | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●                  |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>                                |   |   |    |   |   | <b>40 Minutos.</b> |   |   |   |   |

▪ **SOLICITUD DE PARTIDA DE DIVORCIO.**

| Nombre del trámite: Solicitud de partida de divorcio. |   |   |    |   |   |                    |   |   |   |   |
|---|---|---|----|---|---|--------------------|---|---|---|---|
| Institución: Unidad del Registro del Estado Familiar. |   |   |    |   | Símbolos:   |                    |   |   |   |   |
| N   | U | J | CI | A | Descripción del paso.                               | ○                  | ⇄ | □ | ▽ | ◇ |
| 1   | ● |   |    |   | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●                  |   |   |   |   |
| 2   |   |   | ●  |   | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●                  |   |   |   |   |
| 3   | ● |   |    |   | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●                  |   |   |   |   |
| 4   | ● |   |    |   | Solicita partidas.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 5   |   |   |    | ● | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.  | ●                  |   |   |   |   |
| 6   | ● |   |    |   | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●                  |   |   |   |   |
| 7   |   |   |    | ● | Brinda comprobante de pago.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 8   | ● |   |    |   | Va a espacio de espera.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 9   |   |   |    | ● | Identifican la partida.                             | ●                  |   |   |   |   |
| 10  |   |   |    | ● | Marginación si aplica.                              | ●                  |   |   |   |   |
| 11  |   |   |    | ● | Verifican formato.                                  | ●                  |   |   |   |   |
| 12  |   |   |    | ● | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●                  |   |   |   |   |
| 13  |   |   |    | ● | Si no está bien, se elabora.                        | ●                  |   |   |   |   |
| 14  |   | ● |    |   | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●                  |   |   |   |   |
| 15  |   |   |    | ● | Se lleva donde se entregan.                         | ●                  |   |   |   |   |
| 16  |   |   |    | ● | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●                  |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>                                |   |   |    |   |   | <b>40 minutos.</b> |   |   |   |   |

▪ **INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Solicitud de partida de defunción. |          |          |           |          |   |  |   |   |   |   |
|---|----------|----------|-----------|----------|---|--|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar.  |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b>                               |   |   |   |   |
| <b>N</b>  | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                        | ○  | ⇒ | □ | ▽ | ◇ |
| 1   | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir. | ●  |   |   |   |   |
| 2   |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.            | ●  |   |   |   |   |
| 3   | ●        |          |           |          | El usuario va hacia ventanilla de partidas.         | ●  |   |   |   |   |
| 4   | ●        |          |           |          | Solicita partidas.                                  | ●  |   |   |   |   |
| 5   |          |          |           | ●        | Pide datos para partida y da recibo para cancelar.  | ●  |   |   |   |   |
| 6   | ●        |          |           |          | Se dirige a cancelar en caja.                       | ●  |   |   |   |   |
| 7   |          |          |           | ●        | Brinda comprobante de pago.                         | ●  |   |   |   |   |
| 8   | ●        |          |           |          | Va a espacio de espera.                             | ●  |   |   |   |   |
| 9   |          |          |           | ●        | Identifican la partida.                             | ●  |   |   |   |   |
| 10  |          |          |           | ●        | Verifican formato.                                  | ●  |   |   |   |   |
| 11  |          |          |           | ●        | Si está bien se imprime o se saca copia.            | ●  |   |   |   |   |
| 12  |          |          |           | ●        | Si no está bien, se elabora.                        | ●  |   |   |   |   |
| 13  |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas correspondientes y sellos.  | ●  |   |   |   |   |
| 14  |          |          |           | ●        | Se lleva donde se entregan.                         | ●  |   |   |   |   |
| 15  |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega la partida.    | ●  |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>  |          |          |           |          |   | <b>25 min. Personal.<br/>15 min. Hospital.</b> |   |   |   |   |

▪ **INSCRIPCIÓN DE RECIÉN NACIDO.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Inscripción de recién nacido.     |          |          |           |          |   |                                |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|---|--------------------------------|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar. |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b>               |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                              | ○                              | ⇒ | □ | ▽ | ◇ |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre datos y documentos a requerir. | ●                              |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.                  | ●                              |   |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | Ir a ventanilla de asentamientos de recién nacidos.       | ●                              |   |   |   |   |
| 4  |          |          |           | ●        | Pedir datos y documentos necesarios.                      | ●                              |   |   |   |   |
| 5  | ●        |          |           |          | Ir a caja.  | ●                              |   |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Cancelar costo de inscripción. (primera vez es gratis)    | ●                              |   |   |   |   |
| 7  | ●        |          |           |          | Esperar el documento.                                     | ●                              |   |   |   |   |
| 8  |          |          |           | ●        | Elaboración del documento.                                | ●                              |   |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Llevar documento al jefe.                                 | ●                              |   |   |   |   |
| 10   |          | ●        |           |          | Revisar documento.  | ●                              |   |   |   |   |
| 11   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas y sellos correspondientes.        | ●                              |   |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Guardar libro y volver al lugar de trabajo.               | ●                              |   |   |   |   |
| 13   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega documento.           | ●                              |   |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>                                       |          |          |           |          |   | <b>Entre 40 min. Y<br/>3H.</b> |   |   |   |   |



▪ **INSCRIPCIÓN DE DIVORCIO.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Inscripción de divorcio.          |          |          |           |          |  |                  |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|--|------------------|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar. |          |          |           |          |  | <b>Símbolos:</b> |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                           | ○                | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre el documento a requerir.    | ●                |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.               | ●                | → |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | Ir a ventanilla de divorcio.                           | ●                | → |   |   |   |
| 4  |          |          |           | ●        | Pedir datos y documentos necesarios.                   | ●                | → |   |   |   |
| 5  | ●        |          |           |          | Ir a caja.   | ●                | → |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Cancelar costo de inscripción.                         | ●                | → |   |   |   |
| 7  |          |          |           | ●        | Determinar fecha de entrega (15 días hábiles después). | ●                | → |   |   |   |
| 8  |          |          |           | ●        | Anulación de matrimonio y Elaboración del documento.   | ●                | → |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Llevar documento al jefe.                              | ●                | → |   |   |   |
| 10   |          | ●        |           |          | Revisar documento.                                     | ●                | → |   |   |   |
| 11   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas y sellos correspondientes.     | ●                | → |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Volver al lugar de trabajo.                            | ●                | → |   |   |   |
| 13   |          |          |           | ●        | Guardar libro.   | ●                | → |   |   |   |
| 14   | ●        |          |           |          | Llegada del solicitante.                               | ●                | → |   |   |   |
| 15   | ●        |          |           |          | Cancelar segunda parte.                                | ●                | → |   |   |   |
| 16   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega documento.        | ●                | → |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>                                       |          |          |           |          |  | <b>15 DIAS.</b>  |   |   |   |   |

▪ **INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO.**

| <b>Nombre del trámite:</b> Inscripción de matrimonio.        |          |          |           |          |   |                  |   |   |   |   |
|--|----------|----------|-----------|----------|---|------------------|---|---|---|---|
| <b>Institución:</b> Unidad del Registro del Estado Familiar. |          |          |           |          |   | <b>Símbolos:</b> |   |   |   |   |
| <b>N</b>   | <b>U</b> | <b>J</b> | <b>CI</b> | <b>A</b> | <b>Descripción del paso.</b>                              | ○                | ⇒ | □ | ▽ | D |
| 1  | ●        |          |           |          | Solicita información sobre datos y documentos a requerir. | ●                |   |   |   |   |
| 2  |          |          | ●         |          | Brindar información sobre dicho trámite.                  | ●                | → |   |   |   |
| 3  | ●        |          |           |          | Ir a ventanilla de matrimonio.                            | ●                | → |   |   |   |
| 4  |          |          |           | ●        | Pedir datos y documentos necesarios.                      | ●                | → |   |   |   |
| 5  | ●        |          |           |          | Ir a caja.  | ●                | → |   |   |   |
| 6  | ●        |          |           |          | Cancelar costo de inscripción.                            | ●                | → |   |   |   |
| 7  |          |          |           | ●        | Determinar fecha de entrega (15 días hábiles después).    | ●                | → |   |   |   |
| 8  |          |          |           | ●        | Anulación de matrimonio y Elaboración del documento.      | ●                | → |   |   |   |
| 9  |          |          |           | ●        | Llevar documento al jefe.                                 | ●                | → |   |   |   |
| 10   |          | ●        |           |          | Revisar documento.  | ●                | → |   |   |   |
| 11   |          | ●        |           |          | Se procede a las firmas y sellos correspondientes.        | ●                | → |   |   |   |
| 12   |          |          |           | ●        | Volver al lugar de trabajo.                               | ●                | → |   |   |   |
| 13   |          |          |           | ●        | Guardar libro.  | ●                | → |   |   |   |
| 14   | ●        |          |           |          | Llegada del solicitante.                                  | ●                | → |   |   |   |
| 15   | ●        |          |           |          | Cancelar segunda parte.                                   | ●                | → |   |   |   |
| 16   |          |          |           | ●        | Se llama al solicitante y se entrega documento.           | ●                | → |   |   |   |
| <b>TOTAL DE TIEMPO</b>                                       |          |          |           |          |   | <b>15 DÍAS.</b>  |   |   |   |   |

### 5.6.3.3 CREACIÓN DE UN BROCHURE INSTRUCTIVO PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.

Este brochure instructivo vendrá a enriquecer los conocimientos que el empleado tiene sobre el trato, atención y manejo del usuario, según el tipo de conducta que esté presente.

#### Objetivo.

- Dotar al personal de las estrategias necesarias sobre cómo actuar frente a los diferentes tipos de usuarios, para fomentar las buenas relaciones entre el empleado y usuario.

#### ✓ BROCHURE PARTE FRONTAL.



✓ **BROCHURE PARTE TRASERA.**

| <b>TIPOS</b>   | <b>DE</b>  | <b>USUARIOS.</b>  |
|--|--|---|
| <p><b>EL MALEDUCADO.</b></p> <p>El usuario que reclama utilizando un vocabulario soez y, en el peor de los casos, puede volverse violento.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sea estratégicamente amable para intentar desconcertarlo y reducir así sus niveles de agresividad.</li> <li>• No responda a sus ofensas.</li> <li>• No rechace directamente sus exigencias.</li> </ul> <p><b>EL HABLADOR.</b></p> <p>Son usuarios que parecen encantados con el servicio, pero a la hora de finalizar siguen alargando la conversación. Hablan de todo, incluso de asuntos personales y no del servicio en cuestión que se les presta.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escúcheb.</li> <li>• Sea educado y firme.</li> <li>• Enfóquese en darle lo que el usuario quiere.</li> <li>• Contestar a sus preguntas brevemente.</li> <li>• Disculpese y explique sus limitaciones de tiempo.</li> </ul> | <p><b>EL IMPACIENTE.</b></p> <p>Este usuario es realmente todo un caso. No mas antes de atenderlo ya esta mirando su reloj, su principal problema es que dice no tener tiempo y estar apurado.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responda rápido.</li> <li>• Entre en materia, omita los detalles a menos que el usuario lo requiera.</li> <li>• Asegure al usuario que el trabajo sera bien realizado, completamente y a tiempo.</li> <li>• Haga que el usuario se sienta importante.</li> </ul> <p><b>EL MIEDOSO.</b></p> <p>Son usuarios que se amedrentan ante los ofrecimientos o sugerencias. Desconfía de la buena intención de las personas.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haga lo que sea para aliviar el miedo.</li> <li>• Use un tono condescendiente.</li> <li>• Use sinceridad para ganar confianza.</li> <li>• Asegure al usuario que todo estará bien.</li> <li>• Ofrezca explicaciones simples.</li> </ul> | <p><b>EL QUEJOSO.</b></p> <p>El usuario que se queja del servicio, nada le parece bien, nada le gusta, a todo le encuentra defecto, regaña a diestra y siniestra, se aferra a "detallitos" para atacar de diferentes maneras.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser amables y mantener la calma.</li> <li>• Dejar que hable tranquilamente.</li> <li>• No interrumpirb.</li> <li>• Cuando termine de hablar, encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.</li> </ul> <p><b>EL ENOJON.</b></p> <p>Son usuarios que suelen venir de forma bastante agresiva, inclusive sin importarles si realmente se podrán ayudar o no.</p> <p><u>¿Cómo Tratarlo?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca perder la calma ni dejar de sonreír.</li> <li>• Siempre es bueno tener una serie de respuestas para los problemas más comunes.</li> <li>• Es importante que se le hagan varias preguntas para que libere energía expresando lo que sucedió.</li> </ul> |

#### **5.6.3.4 DISEÑO DE PLAN DE DESARROLLO DE CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORIAS PARA USUARIOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Se presenta un plan de desarrollo de una caseta de información y asesorías para la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel la cual ayudará reducir la afluencia de personas en las ventanillas evitando congestionamientos entre usuarios y esto permitirá generar una mayor eficiencia en los procesos que se dan dentro de dicha unidad; esta caseta también ayudará generar un apoyo a aquellas personas que necesiten un asesoramiento personalizado sobre el llenado de solicitudes de rectificación y otros; así como asesoramiento en solicitud de partidas o actas de nacimiento, adopción, defunción, rectificación, reconocimientos, matrimonios, regímenes patrimoniales del matrimonio, uniones no matrimoniales, disolución del vínculo matrimonial y marginaciones, así como brindar el valor de los costos de cada uno de estos servicios.

##### **Objetivo.**

- Diseñar un plan de desarrollo de caseta de información y asesoría, para generar un apoyo en las actividades de asesoramiento y expedición de formularios y solicitudes de trámites diversos que se realizan en la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

#### **5.6.3.4.1 FUNCIONES O ACTIVIDADES QUE SE EJECUTARAN EN CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.**

- Entrega de tickets numerados a usuarios visitantes de la Unidad del Registro del Estado Familiar según orden de visita, para un mejor control y orden.
- Brindar atención personalizada a los diferentes usuarios de los servicios con respecto a información o asesorías, para evitar las concentraciones de personas en las ventanillas de la Unidad del Registro del Estado Familiar.

- Entrega de formularios o solicitudes para certificación, reposición u otros trámites que se consideren importantes y que puedan desempeñarse en la caseta.
- Asesorías sobre cómo realizar llenado de solicitudes y formularios de diferentes trámites que se realizan en dicha Unidad.
- Otras funciones que el/la Jefe de la Unidad del Registro Familiar considere necesarias para que se puedan ejecutar en la caseta y que permitan moderar la concentración de personas en el área de ventanillas.

#### **5.6.3.4.2 RECURSO HUMANO DENTRO DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.**

El recurso humano que puede desempeñarse dentro de la Caseta de Información y Asesoría de la Unidad del Registro del Estado Familiar debe estar conformado por los siguientes grupos de personas:

- Estudiantes de educación media que realicen Servicio Social dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar.
- Estudiantes universitarios que realicen su Servicio Social dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar.
- Empleados seleccionados de la Unidad para brindar apoyo en las funciones indispensables que se desarrollen dentro de la caseta de información y asesorías.

Es importante destacar, que el personal que residirá en la caseta debe poseer las competencias necesarias, así como las aptitudes para poder brindar un servicio de calidad, con amabilidad, oportunidad y eficiencia.

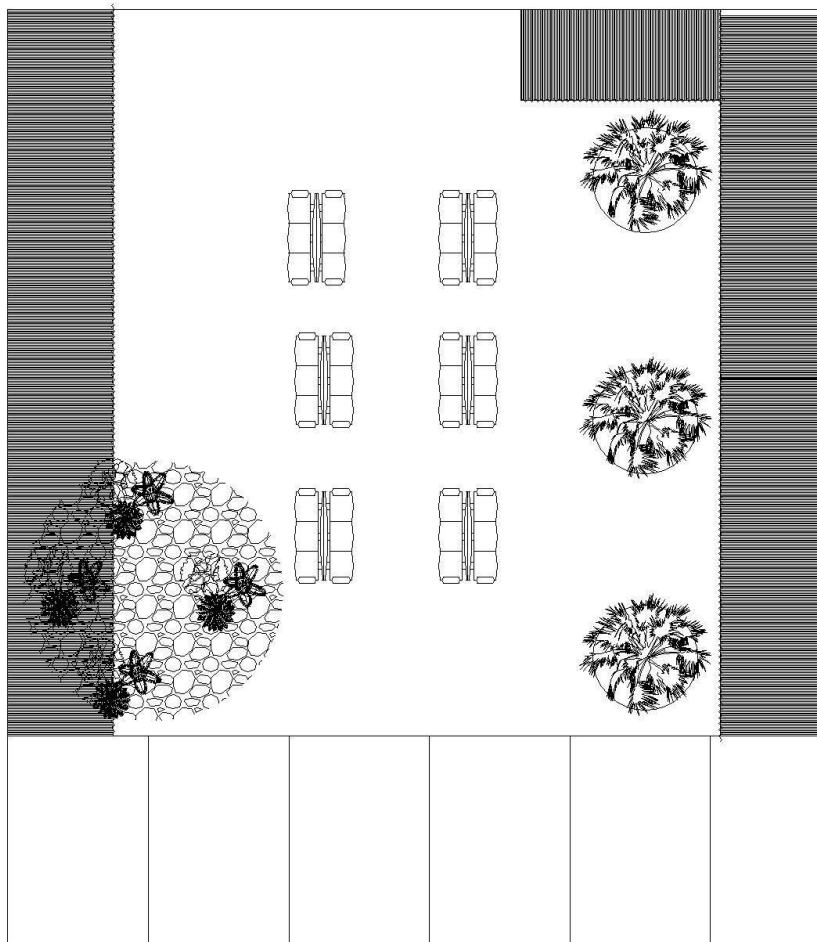
#### **5.6.3.4.3 EQUIPO Y RECURSOS MATERIALES A UTILIZAR DENTRO DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.**

Para la ejecución del plan de desarrollo de Kiosco de Información y Asesoría se utilizarán los siguientes recursos:

- Mesa de escritorio.
- Equipo de computadora y accesorios necesarios para conexión en red.
- Silla de escritorio.
- Archivero vertical.
- Papelería y material didáctico.
- Formatos de formularios y solicitudes para entregar a usuarios.
- Mesa de soporte para documentación y materiales.
- Ventilador.
- Y otros recursos que se consideren necesarios para ofrecer buen servicio.

#### **5.6.3.4.4 ESPACIO FÍSICO DONDE ESTARA UBICADA LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.**

Se propone ubicarse al norte frente a ventanillas de la Unidad del Registro del Estado Familiar, ya que la ubicación es estratégica para poder proveer de información importante a usuarios y evitar contratiempos a los empleados en ventanillas durante sus actividades.

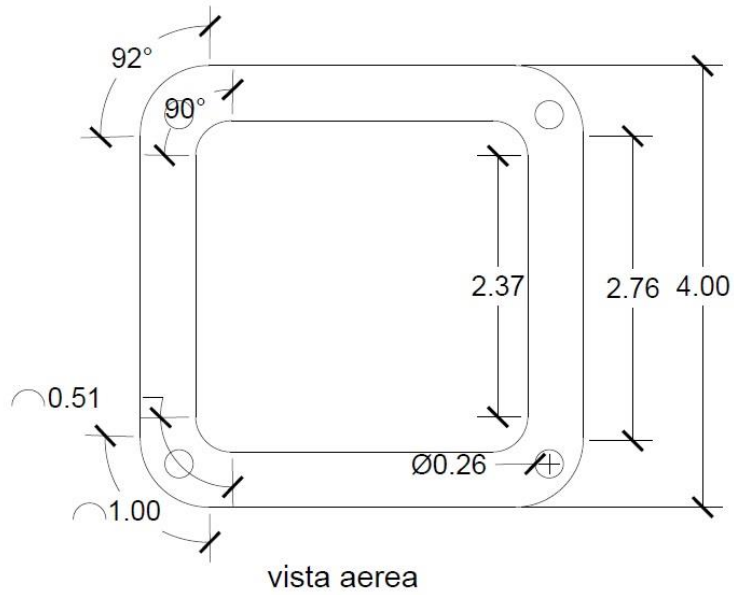


#### 5.6.3.4.5 DIMENSIONES FÍSICAS DE LA CASETA DE INFORMACIÓN Y ASESORÍAS.

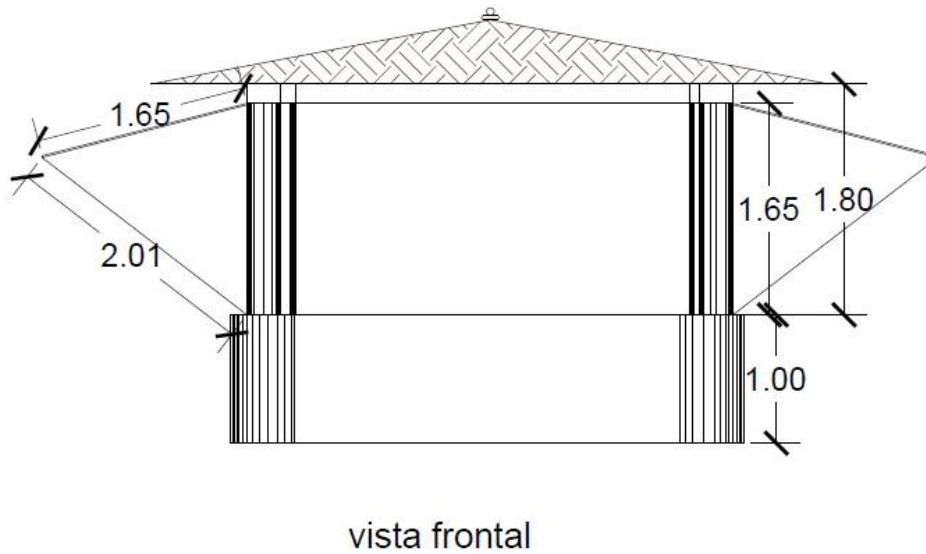
Se presentan los diseños gráficos que teóricamente se proponen para su ejecución, con las longitudes y diámetros considerados idóneos para la ubicación de dicha caseta.

▪ **DISEÑO ESTRUCTURAL.**

✓ **VISTA AEREA.**

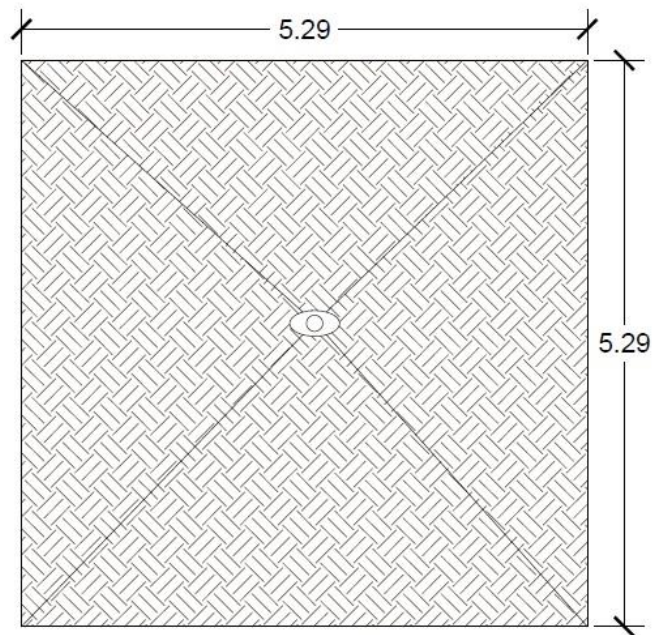


✓ **VISTA FRONTAL.**



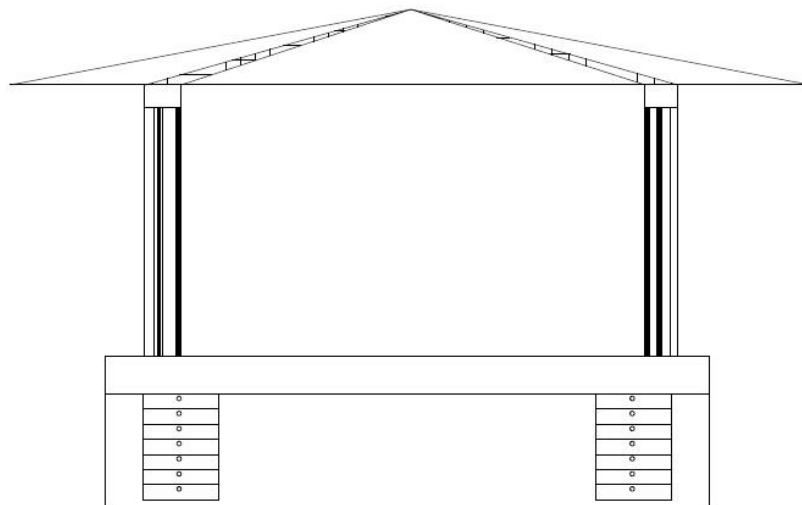


✓ VISTA DISEÑO DE CONJUNTO.



vista de conjunto (techo)

✓ VISTA DISEÑO INTERIOR.



corte (vista interior)

- **DISEÑO 3D.**

- ✓ **VISTA PANORÁMICA DE CASETA INFORMATIVA Y ASESORÍA.**



- ✓ **VISTA DE DISEÑO FRONTAL.**



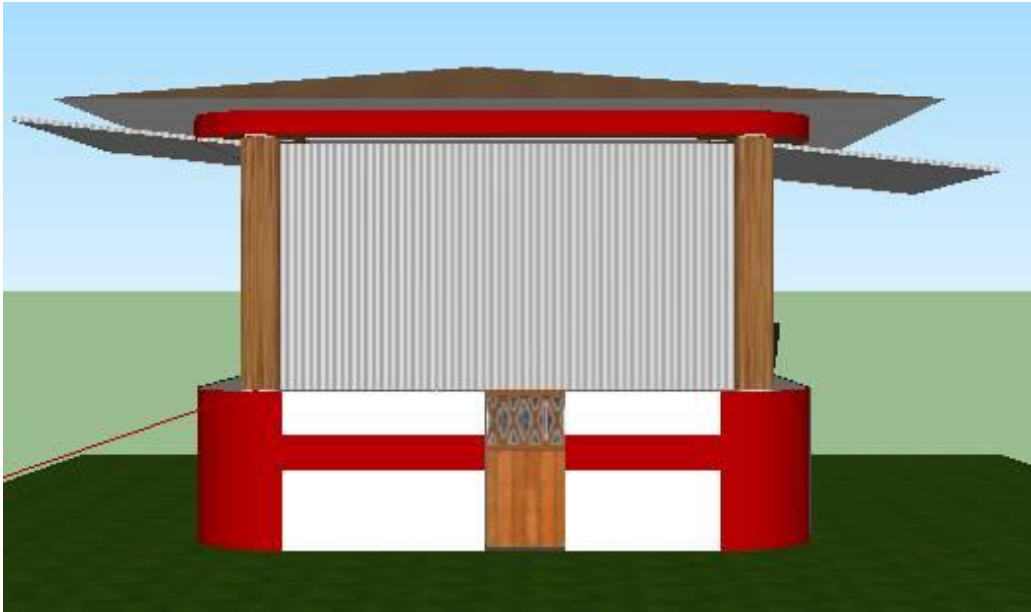
✓ VISTA DIAGONAL DE DISEÑO.



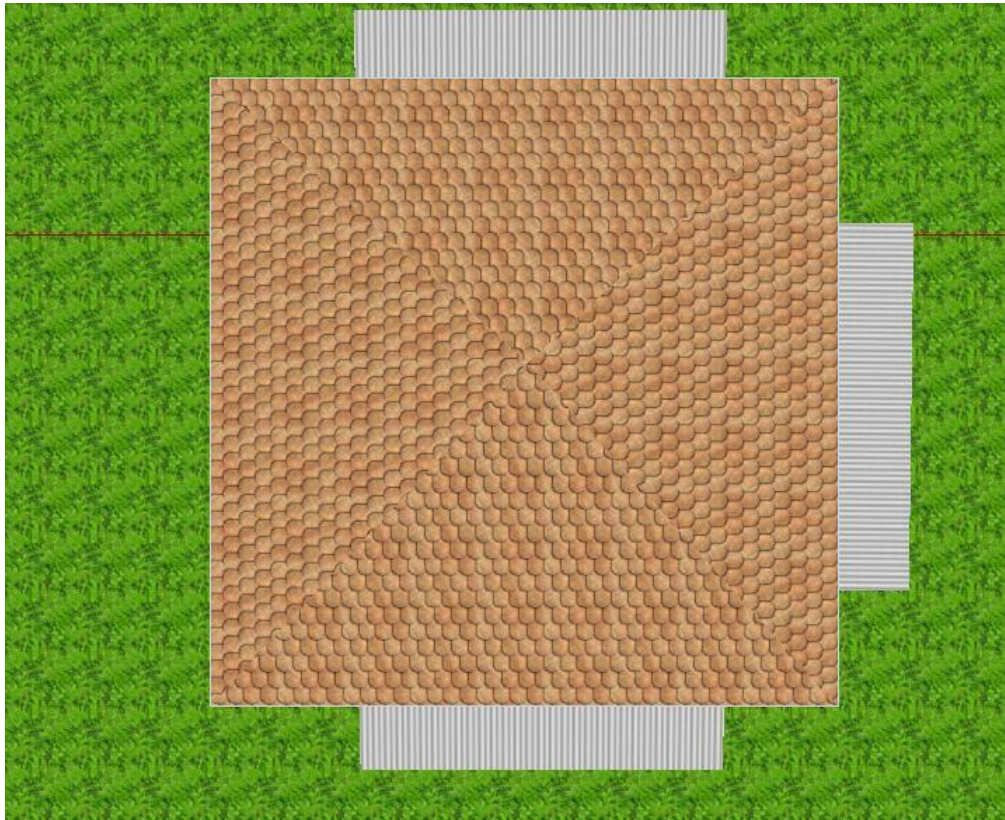
✓ VISTA DE DISEÑO LATERAL.



✓ VISTA DE DISEÑO TRASERA.



✓ VISTA DE DISEÑO EN SU CONJUNTO.



✓ VISTA DE DISEÑO INTERIOR.



#### 5.6.3.4.6 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.

Se realiza un presupuesto estimado para la ejecución del proyecto de desarrollo de una caseta de información, el presupuesto se realiza a precios actuales (enero-2016).

| <b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN INICIAL PARA CONSTRUCCIÓN DE CASETA.</b> |                         |  |                       |                   |
|--|-------------------------|--|-----------------------|-------------------|
| <b>CANTIDAD.</b>   | <b>UNIDAD DE MEDIDA</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>                           | <b>COSTO UNITARIO</b> | <b>COSTO</b>      |
| 2  | Unidad                  | Computadoras de escritorios o laptops.       | \$25.00               | \$500.00          |
| 2  | Unidad                  | Sillas de escritorio                         | \$25.00               | \$50.00           |
| 2  | Unidad                  | Escritorios de oficina                       | \$150.00              | \$300.00          |
| 2  | Unidad                  | Archivero Vertical                           | \$150.00              | \$300.00          |
| 1  | Unidad                  | Ventilador de pedestal                       | \$60.00               | \$60.00           |
| 1  | Unidad                  | Dispensador de tickets                       | \$25.00               | \$25.00           |
| 32   | Unidad                  | Lámina Tejalita 1C                           | \$18.00               | \$576.00          |
| 4  | Unidad                  | Columnas cilíndricas de madera               | \$25.00               | \$100.00          |
| 8  | Unidad                  | Polines espaciales (Costaneras)              | \$30.00               | \$120.00          |
| 25   | Mts. Lineales           | Cableado eléctrico                           | \$0.60                | \$15.00           |
| -  | Unidad                  | Materiales indirectos para la construcción.  | -                     | \$500.00          |
| -  | -                       | Otros costos indirectos para la construcción | -                     | \$100.00          |
| <b>COSTOS TOTALES</b>  |                         |  | <b>-</b>              | <b>\$2,646.00</b> |

## **5.7 PLAN DE CAPACITACIONES PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS.**

Se presenta un plan de capacitaciones que responde a las necesidades encontradas en el personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, en conjunto con las sugerencias resultantes de los instrumentos pasados al jefe y subjefe, así como al personal y al usuario.

Las capacitaciones se harán trimestralmente y para lo cual se buscara ayuda con universidades como la Universidad Gerardo Barrios, Universidad de El Salvador, Universidad de Oriente, Universidad Andrés Bello, entre otras universidades, así como con instituciones gubernamentales como Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), Centro de Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE) Y CIUDAD MUJER.

### **5.7.1 JUSTIFICACIÓN.**

Al momento de realizar la investigación en la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, se detectaron una serie de situaciones que impiden la formación del personal de manera adecuada, ya que de la manera como se está haciendo no es la manera correcta.

Actualmente las capacitaciones son impartidas por el Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, dentro de las instalaciones y anualmente, pero para ello, la Unidad en investigación debe solicitar dicha capacitación al mencionado departamento. Es por dicha razón, que se estima necesario la elaboración de un plan de capacitación.

Por la naturaleza de la Unidad, las capacitaciones son muy importantes, debido a que una de sus principales actividades es el trato a los usuarios, su trabajo está

relacionado con leyes y por tanto debe mantener un comportamiento adecuado en su trabajo para contribuir al buen desempeño de las actividades.

Con la elaboración de un Plan de Capacitación se pretende, mediante las capacitaciones, fortalecer el conocimiento del personal, permitiéndoles crecer profesional como personalmente, contribuyendo así con la Unidad a la obtención de un Recurso Humano de calidad. Pues para brindar un servicio de calidad se debe contar con personal de calidad. Beneficiando de esa manera tanto al personal como a la Unidad.

De igual forma se pretende beneficiar al usuario, ya que el personal será capacitado sobre el área de servicios al usuario, donde se conocerá la importancia que éste tiene para la Unidad y sobre todo para mejorar la calidad en los servicios públicos que ofrece (siendo este el tema central de la investigación). Satisfaciendo así las expectativas y necesidades de los usuarios.

### **5.7.2 OBJETIVOS.**

#### **Objetivo General.**

- Desarrollar las capacidades y conocimientos del personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, para ofrecer un mejor servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **Objetivos Específicos.**

- Capacitar al personal en el área conductual, para mejorar el clima organizacional y las relaciones de convivencia de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.
- Capacitar al personal en el área laboral, para que brinde un trabajo de calidad y tenga el conocimiento y las armas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente en la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.




- Capacitar al personal en el área de servicios al usuario, para que brinde un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

### **5.7.3 TEMAS A CAPACITAR.**

Mediante la investigación realizada en la Unidad, se determinaron ciertas áreas donde se necesita o se debe reforzar el conocimiento, las cuales fueron resultado de la guía de entrevista pasadas al jefe y sub-jefe de la unidad, así como de los instrumentos pasados al personal.

La propuesta de capacitación que se describe a continuación está diseñada de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio en la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. Por tanto, se propone a la unidad implementar estos programas de capacitación referentes a los siguientes temas con su clasificación de acuerdo a su contenido:

### 5.7.3.1 CAPACITACIÓN EN EL ÁREA CONDUCTUAL.

| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN   |   |                            |   |                    |                                   |   |   |
|--|---|----------------------------|---|--------------------|-----------------------------------|---|---|
| <b>Nombre del Curso:</b> Motivación Laboral.<br><b>Instructor:</b> Personas asignadas por la institución especializada.  |   |                            |   |                    | <b>No de Participantes:</b><br>24 |   |  |
| <b>Nombre de la Unidad de Aprendizaje:</b> Motivación Laboral y sus elementos; Consejos para superar la frustración y equidad laboral.                                 |   |                            |   |                    |                                   |   |   |
| <b>Objetivo de la Unidad:</b> Generar en los participantes estímulos que permitan forjar una actitud de auto-motivación que les ayude a mejorar su entusiasmo laboral. |   |                            |   |                    |                                   |   |   |
| Tema   | Objetivo  | Métodos                    | Técnicas  | Estrategias        | Tácticas                          | Tiempo  |   |
| -¿Qué es la motivación?<br>-Tipos de motivación.<br>-Teorías de la motivación.<br>-Técnicas para motivar.  | Ofrecer al personal técnicas de motivación para que puedan incrementar su rendimiento laboral y mejorar sus relaciones labores. | -Capacitación Expositiva.  | -Técnicas de Motivación.                              | -Dinámicas.        | -Recreación Expositiva.           | 4 Horas.  |   |
| Recursos   | Dirigido a  | Institución Asesora        | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo | Presupuesto                       | Resultado   |   |
| -Tecnológicos.<br>-Didácticos.<br>-Refrigerio.<br>-Copias  | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.                        | Institución especializada. | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Semestral.         | \$195.75                          | Fomentar en los participantes una actitud positiva que les ayude a desarrollarse individual y profesionalmente, asimismo, incrementar su desempeño laboral. |   |
| <b>Responsable:</b> Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.  |   |                            |   |                    |                                   |   |   |

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**



**Nombre del Curso:** Relaciones Laborales.

**Instructor:** Personas asignadas por la institución especializada.

**No de  
Participantes:**  
24

**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Relaciones Laborales

**Objetivo de la Unidad:** Forjar en los participantes métodos que ayuden a generar un vínculo laboral estable y armonioso que permita a los mismos establecer relaciones laborales y de compañerismo.

| Tema  |  | Objetivo   | Métodos   | Técnicas  | Estrategias | Tácticas   | Tiempo   |
|---|--|--|---|---|-------------|--|----------|
| -Relaciones Laborales Individuales.<br>-Relaciones Laborales Colectivos.<br>-Conflictos.<br>-Condiciones que predisponen los conflictos.<br>-Condiciones que desencadenan el conflicto. |  | Ofrecer al personal técnicas que les ayuden a fortalecer sus relaciones laborales entre compañeros y superiores, asimismo, formas de como sobrellevar los conflictos y que no generen un impacto negativo en los vínculos laborales. | -Capacitación Expositiva.                             | -Técnicas para abordar los conflictos.<br>-Técnicas de Trabajo en Equipo. | -Dinámicas. | -Recreación Expositiva.<br>-Juegos de Aprendizaje.   | 4 Horas. |
| Recursos  | Dirigido a   | Institución Asesora  | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo  | Presupuesto | Resultado  |          |
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio.   | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada  | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Semestral.  | \$195.75    | Los participantes podrán conocer técnicas que les ayuden a establecer fuertes vínculos laborales y sobrellevar los conflictos. |          |

**Responsable:** Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**



**Nombre del Curso:** Trabajo en equipo.

**Instructor:** Personas asignadas por la institución especializada.

**No de  
Participantes:**  
24

**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Trabajo en equipo.

**Objetivo de la Unidad:**

| Tema   | Objetivo   | Métodos                   | Técnicas   | Estrategias | Tácticas   | Tiempo   |
|--|--|---------------------------|--|-------------|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Que son los equipos de trabajo.</li> <li>-¿Cómo trabajar en equipo?</li> <li>-Diferencia entre grupos y equipos.</li> <li>-Tipos de equipos.</li> <li>-Roles claves en los equipos.</li> </ul> | Inculcar en los empleados hábitos que les ayuden a poder trabajar en equipo. | -Capacitación Expositiva. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Técnicas de Motivación.</li> <li>-Técnicas de Dinamismo.</li> <li>-Técnicas de Trabajo en Equipo.</li> </ul> | -Dinámicas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recreación Expositiva.</li> <li>-Juegos de Aprendizaje.</li> </ul> | 4 Horas. |

| Recursos  | Dirigido a   | Institución Asesora        | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo | Presupuesto | Resultado  |
|---|--|----------------------------|---|--------------------|-------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop.</li> <li>-Cañón.</li> <li>-Papel bond.</li> <li>-Copias.</li> <li>-Refrigerio.</li> </ul> | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada. | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Semestral.         | \$195.75    | Que los participantes conozcan cómo se forman los equipos y que conozcan mecanismo para trabajar armoniosamente. |

**Responsable:** Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

### 5.7.3.2 CAPACITACIÓN EN EL ÁREA LABORAL

#### PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso:** Legislación Registral y sus reformas.

**Instructor:** Personas asignadas por la institución especializada.

**No de Participantes:**  
24



**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Reformas en leyes registrales, administrativas, matrimoniales, civiles, de familia, municipales y laborales.

**Objetivo de la Unidad:** Que los participantes conozcan lo relacionado en legislación registral, administrativas, matrimoniales, civiles y de familia para que puedan brindar un servicio garantizado y apegado a las exigencias legales del país.

| Tema   | Objetivo   | Métodos                          | Técnicas                          | Estrategias                  | Tácticas                       | Tiempo          |
|--|--|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Constitución de la Republica y el derecho registral.</li> <li>-Código de Familia</li> <li>-Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.</li> <li>-Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales y su reglamento.</li> <li>- Ley de Reposición de Libros y Partidas del Registro Civil.</li> <li>-Ley del Nombre de la Persona Natural.</li> <li>-Ley Transitoria para Facilitar el Asentamiento de Partidas de Nacimiento de las Personas Adultas Mayores (Temporal).</li> </ul> | <p>Capacitar a los participantes en lo referente a la legislación correspondiente para poder garantizar el ofrecimiento de servicios de calidad que brinden la seguridad que están bajo las normas jurídicas correspondientes.</p> | <p>-Capacitación Expositiva.</p> | <p>Técnicas de participación.</p> | <p>-Participación Grupal</p> | <p>-Recreación Expositiva.</p> | <p>4 Horas.</p> |

| Recursos  | Dirigido a   | Institución Asesora       | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo                                 | Presupuesto | Resultado   |
|---|--|---------------------------|---|--|-------------|---|
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio.                                   | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Anualmente y durante se generen reformas a la ley. | \$195.75    | Los participantes podrán aprender a aplicar técnicas de estudio y auto motivación que les permita aumentar un nivel de aprendizaje y concentración. |
| <b>Responsable:</b> Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. |  |                           |   |  |             |   |

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

**Nombre del Curso:** Actualización de sistemas computarizados.

**Instructor:** Personas asignadas por la institución especializada.

**No de  
Participantes:**  
24




**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Sistema computarizados para registros del estado familiar.

**Objetivo de la Unidad:** Dotar de conocimientos básicos y actualizados con lo que respecta a los sistemas de digitación de registros del estado familiar.

| Tema  |  | Objetivo   | Métodos   | Técnicas   | Estrategias           | Tácticas  | Tiempo   |
|---|--|--|---|--|-----------------------|---|----------|
| -Actualización de sistema registral.                            |  | Ofrecer al personal información actualizada del uso de los sistemas computarizados de manera reciente. | -Capacitación Expositiva.                             | -Técnicas de Dinamismo.<br>-Técnicas de Trabajo en Equipo. | -Participación Grupal | -Recreación Expositiva.   | 4 Horas. |
| Recursos  | Dirigido a   | Institución Asesora  | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo   | Presupuesto           | Resultado   |          |
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio. | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada  | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Cada vez que se presenten actualizaciones al sistema.      | \$195.75              | Los participantes lograran conocer las actualizaciones de los sistemas computarizados y la forma de su uso, con el fin de familiarizarse con dichos sistemas. |          |

**Responsable:** Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

### 5.7.3.3 CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIOS AL USUARIO.

| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN  |  |                           |  |                                       |  |   |   |
|---|--|---------------------------|--|---------------------------------------|--|---|---|
| <b>Nombre del Curso:</b> Calidad en el servicio.<br><b>Instructor:</b> Personas asignadas por la institución especializada.   |  |                           |  |                                       | <b>No de Participantes:</b><br>24                  |   |  |
| <b>Nombre de la Unidad de Aprendizaje:</b> Servicio y calidad en la atención al usuario.<br><b>Objetivo de la Unidad:</b> Fomentar en los empleados competencias y capacidades de calidad en el servicio para que puedan ser aplicadas. |  |                           |  |                                       |  |   |   |
| Tema  | Objetivo   | Métodos                   | Técnicas   | Estrategias                           | Tácticas   | Tiempo  |   |
| -Atención al Usuario.<br>-Técnicas de atención al usuario<br>-Hábitos para un buen servicio.<br>-La satisfacción del cliente.<br>-Indicadores de satisfacción.<br>-Recomendaciones para reforzar la satisfacción.                       | Que el personal conozca las técnicas adecuadas para otorgar un buen servicio, así como también un comportamiento que garantice la calidad de los mismos. | -Capacitación Expositiva. | -Técnicas de Motivación.<br>-Técnicas de Dinamismo.<br>-Técnicas de Trabajo en Equipo. | -Dinámicas.<br>-Participación Grupal. | -Recreación Expositiva.<br>-Juegos de Aprendizaje. | 4 Horas.  |   |
| Recursos  | Dirigido a   | Institución Asesora       | Lugar de Capacitación  | Cada Cuanto Tiempo                    | Presupuesto  | Resultado   |   |
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio.   | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.   | Institución Especializada | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel.                                  | Semestral.                            | \$195.75   | Los participantes podrán aprender las técnicas para poder atender de mejor manera a los usuarios así como prohibiciones y comportamiento que ponen en riesgo la calidad de los servicios. |   |
| <b>Responsable:</b> Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.   |  |                           |  |                                       |  |   |   |



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**



**Nombre del Curso:** Importancia del servicio al usuario.

**Instructor:** Persona asignada por institución especializada.

**No de  
Participantes:**  
24

**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Importancia del servicio brindado al usuario.

**Objetivo de la Unidad:** Forjar una actitud de responsabilidad y entusiasmo en el participante para conocer la importancia que tiene el servicio al usuario.

| <b>Tema</b>   | <b>Objetivo</b>  | <b>Métodos</b>            | <b>Técnicas</b>  | <b>Estrategias</b> | <b>Tácticas</b>                                    | <b>Tiempo</b> |
|---|--|---------------------------|--|--------------------|--|---------------|
| -¿Cuál es la importancia del servicio al usuario?<br>-¿Cómo brindar un buen servicio de calidad?<br>-Factores que intervienen en el servicio al usuario.<br>-Errores comunes en el servicio al usuario.<br>-Claves para el servicio al usuario: Atención Personalizada. | Que los participantes tengan conocimiento de cuál es la importancia en el servicio al usuario. | -Capacitación Expositiva. | -Técnicas de Motivación.<br>-Técnicas de Dinamismo.<br>-Técnicas de Trabajo en Equipo. | -Dinámicas.        | -Recreación Expositiva.<br>-Juegos de Aprendizaje. | 4 Horas.      |

| <b>Recursos</b>   | <b>Dirigido a</b>  | <b>Institución Asesora</b> | <b>Lugar de Capacitación</b>                          | <b>Cada Cuanto Tiempo</b> | <b>Presupuesto</b> | <b>Resultado</b>  |
|---|--|----------------------------|---|---------------------------|--------------------|---|
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio. | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada  | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Semestral.                | \$195.75           | Los participantes podrán aprender la importancia del servicio al usuario, como brindar un buen servicio y claves para otorgar un servicio de calidad. |

**Responsable:** Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**



**Nombre del Curso:** Satisfacción del usuario.

**Instructor:** Personas asignadas por la institución especializada.

**No de  
Participantes:**  
24

**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** La satisfacción del usuario.

**Objetivo de la Unidad:** Dar a conocer a los participantes que la satisfacción al usuario es una parte importante para alcanzar la calidad de los servicios.

| Tema   |  | Objetivo   | Métodos   | Técnicas   | Estrategias | Tácticas  | Tiempo   |
|--|--|--|---|--|-------------|---|----------|
| -Definición de satisfacción del usuario.<br>-Beneficios de lograr la satisfacción del usuario.<br>-Elementos que conforman la satisfacción del usuario.- |  | Que el personal participante conozca la importancia y los elementos que permiten alcanzar la satisfacción del usuario. | -Capacitación Expositiva.                             | -Técnicas de Motivación.<br>-Técnicas de Dinamismo.<br>-Técnicas de Trabajo en Equipo. | -Dinámicas. | -Recreación Expositiva.<br>-Juegos de Aprendizaje.  | 4 Horas. |
| Recursos   | Dirigido a   | Institución Asesora  | Lugar de Capacitación                                 | Cada Cuanto Tiempo   | Presupuesto | Resultado   |          |
| -Laptop.<br>-Cañón.<br>-Papel bond.<br>-Copias.<br>-Refrigerio.  | Todos los miembros de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Institución Especializada  | Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel. | Semestral.   | \$195.75    | Que los participantes puedan reconocer los elementos que permiten alcanzar la satisfacción de los usuarios. |          |

**Responsable:** Jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

#### **5.7.4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.**


De poco o nada valdría capacitar, si no se conocen los resultados de esas capacitaciones, el grado de satisfacción del personal capacitado, y la contribución a la unidad, es decir, es necesario evaluar tanto a la capacitación en sí, como al capacitador y a los participantes, y la asistencia de éstos a la capacitación.

Para conocer esos resultados de las capacitaciones, del capacitador y de los participantes, se proponen los siguientes formularios:

### 5.7.4.1 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN.

|   |  |   |               |   |   |
|---|--|---|---------------|---|---|
|    | <b>EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN</b><br><br><b>UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR</b><br><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL</b> |   |               |   |   |
| <b>Tema:</b>  |  |   | <b>Fecha:</b> |   |   |
| <b>Instructor:</b>  |  |   | <b>Lugar:</b> |   |   |
| <b>INDICACION:</b> Con el propósito de mejorar nuestras capacitaciones, le solicitamos responder objetivamente los siguientes enunciados, marcando con una X, la respuesta que usted considere adecuada, teniendo en cuenta que 5 es Excelente, 4 es bueno, 3 es regular, 2 es Deficiente y 1 muy Deficiente. |  |   |               |   |   |
| <b>1-OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN</b>   |  |   |               |   |   |
| 1.1 ¿Los objetivos se presentaron de una manera adecuada?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 1.2 ¿Se cumplieron los objetivos planeados?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| <b>2-DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN</b>  |  |   |               |   |   |
| 2.1 ¿Las actividades de participación desarrolladas por el instructor fueron adecuadas (trabajos en grupo, lecturas, casos, dinámicas, otros)?  | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 2.2 ¿La metodología utilizada por el instructor fue clara?  | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| <b>3-CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN</b>   |  |   |               |   |   |
| 3.1 ¿El tema y los conceptos tratados por el instructor fueron claros?  | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 3.2 ¿Las ayudas didácticas fueron apropiadas (acetatos, papelógrafos, videos, otros)?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 3.3 El tema visto, ¿Le sirve en su trabajo?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 3.4 ¿Los temas de la actividad resuelven sus necesidades de capacitación con respecto a las actividades que desarrolla?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| <b>4-INSTRUCTOR</b>   |  |   |               |   |   |
| 4.1 ¿Demostró conocimiento y manejo del tema?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 4.2 ¿Inició y finalizó la capacitación en el horario establecido?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 4.3 ¿Creó un ambiente agradable, respetuoso y abierto a inquietudes?  | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| 4.4 ¿Propició y logró la participación del grupo?   | 1  | 2 | 3             | 4 | 5 |
| <b>SUGERENCIAS:</b>   |  |   |               |   |   |
|   |  |   |               |   |   |

**5.7.4.2 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES.**

|   |               |   |                |                       |   |   |   |
|---|---------------|---|----------------|-----------------------|---|---|---|
|    |               | <b>EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES</b><br><br><b>UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR</b><br><b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL</b> |                |                       |   |   |   |
| <b>INDICACION:</b> Con el ánimo de darle seguimiento a las capacitaciones a las cuales usted asistió, se le solicita conteste las siguientes preguntas marcando con una X la respuesta que a su juicio corresponda a la afirmación realizada, de acuerdo con la siguiente escala: |               |   |                |                       |   |   |   |
| <b>1</b>  | <b>2</b>      | <b>3</b>  | <b>4</b>       | <b>5</b>              |   |   |   |
| Totalmente en desacuerdo  | En desacuerdo | Mediamente de acuerdo   | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo |   |   |   |
| <b>Los cursos de capacitación a los cuales usted asistió le:</b>  |               |   |                |                       |   |   |   |
| Produjeron un aumento en su motivación y relaciones.  |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Han servido para su desarrollo personal   |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Proporcionaron elementos para su desarrollo laboral   |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Sirvieron para integrarse con sus compañeros de trabajo   |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Permitieron una mayor comprensión de los servicios que presta la institución  |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Permitieron desarrollar algunas habilidades adicionales   |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Generaron una mejoría en los conceptos administrativos aplicables a su trabajo  |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Aplican actualmente los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo  |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Reforzaron valores compatibles con los suyos o con los valores institucionales  |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |
| Han permitido una mejor comprensión de la calidad del servicio y de los conceptos en relación a los temas vistos.   |               |   | 1              | 2                     | 3 | 4 | 5 |

¿Tiene usted alguna sugerencia para la mejora de los cursos de capacitación ofrecidos en esta institución? Le agradecemos que la escriba a continuación.

---

---

---



### 5.7.5 PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES.

Se calculan los costos en su conjunto en los cuales se incurrirán al ejecutar el plan de capacitaciones. Para lo que se tienen que tomar en consideración, los recursos necesarios para llevar a cabo dicho plan.

▪ **Honorarios:**

No se estipulan honorarios debido a que se propone que para la ejecución de dichas capacitaciones se realice solicitud de recurso humano a las universidades que ejercen actividades en la Ciudad de San Miguel, de las carreras de Licenciatura en Administración de Empresa, Psicología y Licenciatura en Ciencias Jurídicas; o instituciones que posean capacitores especializados en los temas propuestos.

Sin embargo, se propone establecer un honorario equivalente a **\$30.00 por hora**, para un capacitador particular.

▪ **Recurso Material:**

Se estima utilizar los siguientes recursos y sus respectivos costos:

| DETALLE DE COSTOS DE MODULOS DE CAPACITACIÓN. |                        |  |                      |                |                |
|---|------------------------|--|----------------------|----------------|----------------|
| DETALLE                                       | PROPORCION POR PERSONA | CANTIDAD TOTAL DE PERSONAS/TOTAL DE MATERIAL | MATERIAL POR PERSONA | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL    |
| Refrigerio                                    | 1                      | 25   | 25                   | \$1.75         | \$43.75        |
| Copias  | 10                     | 25   | 250                  | \$0.02         | \$5.00         |
| Papel Bond                                    | 1                      | 1 resma                                      |                      | \$4.00         | \$4.00         |
| Bolígrafos                                    | -                      | 1 caja                                       |                      | \$3.00         | \$3.00         |
| Cañón (Alquiler)                              | -                      | 1  |                      | \$20.00        | \$20.00        |
| <b>TOTAL</b>                                  |                        |  |                      |                | <b>\$75.75</b> |



| <b>DETALLE DE COSTOS DE CAPACITADORES POR MODULOS</b> |                          |                       |                               |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Modulo</b>   | <b>Cantidad de Horas</b> | <b>Costo por hora</b> | <b>Costo Total por modulo</b> |
| Motivación Laboral                                    | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Relaciones Laborales                                  | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Trabajo en equipo                                     | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Legislación Registral y sus reformas                  | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Actualización de sistemas computarizados              | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Calidad en el servicio                                | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Importancia en el Servicio                            | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| Satisfacción del Usuario                              | 4                        | \$30.00               | \$120.00                      |
| <b>COSTO TOTAL HONORARIOS</b>                         |                          |                       | <b>\$960.00</b>               |

Debido a que cada módulo tendrá las mismas actividades y los mismos recursos se mantiene el mismo presupuesto para los ocho módulos, por tanto.

| <b>COSTOS TOTALES DE MATERIALES</b> |                            |                       |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>COSTOS POR MODULO</b>            | <b>CANTIDAD DE MODULOS</b> | <b>COSTOS TOTALES</b> |
| \$75.75                             | 8                          | \$606.00              |

#### **COSTOS TOTALES DE PLAN DE CAPACITACIONES.**

Se detallan los costos totales en materiales y honorarios para capacitador por la aplicación de los 8 módulos.

| <b>COSTOS TOTALES DEL PLAN</b> |                          |                       |
|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>COSTOS DE MATERIALES</b>    | <b>COSTO DE HONARIOS</b> | <b>COSTOS TOTALES</b> |
| \$606.00                       | \$960.00                 | \$1,566.00            |

## **5.8 SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO.**

### **5.8.1 VENTANILLA EXCLUSIVA PARA ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.**

Como resultado de los instrumentos de recopilación de información administrados a los usuarios, se propusieron cinco alternativas para que los usuarios expresen cual consideran es la mejor para prestar una mejor atención en servicio de calidad al usuario, donde, el 35% del total de encuestados (232 personas), expresaron que el brindar atención especializada a adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales ayudaría a mejorar la atención y calidad de los servicios públicos, por tal razón, se sugiere habilitar una ventanilla exclusiva para atender personalizadas a dichas personas. Asimismo, cuando existiera ausencia de personas con estas características, la ventanilla pueda habilitarse para el público en general para evitar capacidad ociosa.

### **5.8.2 UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Esta sugerencia nace a través de la información recopilada entre los usuarios, donde, del total de encuestados, el 85% expreso en que no poseen conocimiento si la Unidad del Registro del Estado Familiar cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, sin embargo, la Unidad si cuenta con un buzón de sugerencias, pero no posee la visibilidad adecuada, esto implica que se deben tener en cuenta factores como el color, la ubicación y señalización para que este pueda ser visto.

### **5.8.3 CONTROL SOBRE PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.**

Actualmente, el encargado de este procedimiento es el Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía Municipal de San Miguel, donde, este departamento al realizar el procedimiento, envía al personal contratado hacia la Unidad del Registro del Estado

Familiar y es está la encargada de únicamente realizar el proceso de inducción de manera informal.

Por tanto, se propone que se gestione de la manera más factible que se otorgue el control del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal que vaya dirigido a la Unidad del Registro del Estado Familiar.

De no ser posible lo anterior, se propone, solicitar la integración del Jefe o Sub-Jefe de la Unidad del Registro del Estado Familiar para que forme parte del proceso y que se le otorgue a este, la posibilidad de tener la última palabra para contratar al personal más idóneo de acuerdo al puesto requerido.

#### **5.8.4 MEJORAMIENTO DEL LUGAR DE ESPERA DEL USUARIO.**

Durante el proceso de recopilación de datos se utilizó guía de observación que es un instrumento que nos permitió visualizar y documentar fenómenos que son de importancia para el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, entre dichos fenómenos se analizó el entorno físico donde los usuarios esperan a obtener los servicios solicitados.

Se expresó por parte de las jefaturas que existen proyectos por parte de la Administración Municipal consistentes en la construcción de estructuras de mayor envergadura y calidad; sin embargo, mientras los proyectos se gestionan, el problema persiste, por tanto, se sugiere gestionar con la administración municipal para que se realicen proyectos de menor magnitud y de menor costo para que en el corto plazo se pueda mejorar el espacio de espera para que los usuarios poseen la comodidad mínima durante su espera.

## 5.9 PRESUPUESTO GENERAL.

Se presenta un presupuesto general para ejecución de la propuesta en su conjunto, dicho presupuesto contiene los costos de todos los planes a ejecutar y así tener un panorama global de los costos globales.

### Objetivo.

- Diseñar un presupuesto general que permita visualizar los costos en su totalidad del conjunto de propuestas que se han diseñado.

| PRESUPUESTO GENERAL   |                   |
|---|-------------------|
| ESTRATEGIAS A EJECUTAR  | COSTO             |
| PROPUESTA DE MANUALES ADMINISTRATIVOS                                   | \$ 5.00*          |
| PROPUESTA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO                                    | \$ 5.00*          |
| PROPUESTA DE PLAN DE DESARROLLO DE<br>CASETA DE INFORMACION Y ASESORIAS | \$2,646.00        |
| PROPUESTA DE BROCHURE INSTRUCTIVO                                       | \$ 5.00*          |
| PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE<br>PROCEDIMIENTOS                            | \$ 5.00*          |
| PROPUESTA PLAN DE CAPACITACIONES  | \$1,566.00        |
| <b>COSTO TOTAL</b>  | <b>\$4,232.00</b> |

\*Los costos de las propuestas de manuales administrativos, plan de evaluación de desempeño, brochure instructivo y flujograma de procedimientos, corresponde a fotocopias para distribuirse a los miembros que conforman la Unidad del Registro del Estado Familiar y otros interesados.

**5.10 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.**

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.   |             |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
|--|-------------|---|---|---|---------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| ACTIVIDADES  | CORTO PLAZO |   |   |   | MEDIANO PLAZO |   |   |   |            |   |   |   | LARGO PLAZO |   |   |   |            |   |   |   |
|  | 1 Año       |   |   |   | 2 Años        |   |   |   | 3 Años     |   |   |   | 4 Años      |   |   |   | 5 Años     |   |   |   |
|  | Trimestres  |   |   |   | Trimestres    |   |   |   | Trimestres |   |   |   | Trimestres  |   |   |   | Trimestres |   |   |   |
|  | 1           | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| 1. Ejecución y administración de métodos de evaluación de desempeño del recurso humano.  |             | X |   | X |               | X |   | X |            | X |   | X |             | X |   | X |            | X |   | X |
| 2. Distribución de Manuales Administrativos.   | X           |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 3. Revisión y actualización de Manuales Administrativos  | X           |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 4. Distribución de Flujograma de Procedimientos.   | X           |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 5. Distribución de Brochure instructivo para el personal.  | X           |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 6. Gestión para asignación de recursos para la ejecución de plan de desarrollo de caseta de información y asesorías para usuarios. | X           | X | X | X |               |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 7. Ejecución de plan de desarrollo de caseta de información y asesorías para usuarios.   |             |   |   |   | X             | X | X | X |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |
| 8. Supervisión y Mantenimiento de la caseta de información y asesorías para usuarios   |             |   |   |   |               |   |   |   | X          |   |   |   | X           |   |   |   | X          |   |   |   |
| 9. Ejecución de plan de capacitaciones   |             | X |   | X |               | X |   | X |            | X |   | X |             | X |   | X |            | X |   | X |
| 10. Evaluación y seguimiento de capacitaciones.  |             | X | X | X | X             | X | X | X | X          | X | X | X | X           | X | X | X | X          | X | X | X |

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

### ▪ LEYES:

1. **Decreto No. 38. Constitución de la República**, Diario Oficial No. 234, Fecha de Publicación: 16/12/1983, Última Modificación: 12/06/2014, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/constitucion-de-la-republica>
2. **Decreto No. 274. Código Municipal**, Diario Oficial No. 23, Fecha de Publicación: 05/02/1986, Última Modificación: 30/04/2015, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-municipal>
3. **Decreto No. 15. Código de Trabajo**, Diario Oficial No. 142, Fecha de Publicación: 31/07/1972, Última Modificación: 08/10/2015, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-trabajo>
4. **Decreto No. 873. Ley de Ética Gubernamental**, Diario Oficial No. 87, Fecha de Publicación: 07/12/2011, [http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY\\_POLITICAS\\_MECANISMOS.pdf](http://www.teg.gob.sv/sites/default/files/publicaciones/documentos/LEY_POLITICAS_MECANISMOS.pdf)
5. **Decreto No. 776. Ley de Protección al Consumidor**, Diario Oficial No. 166, Fecha de Publicación: 08/09/2005, Última Modificación: 31/01/2013, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-al-consumidor>
6. **Decreto No. 496. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio**, Diario Oficial No. 228, Fecha de Publicación: 08/12/1995, Última Modificación: 30/09/2011, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-transitoria-del-registro-del-estado-familiar-y-de-los-regimenes-patrimoniales-del-matrimonio>
7. **Decreto No. 552. Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales**, Diario Oficial No. 21, Fecha de Publicación: 31/01/1996, Última Modificación: 07/10/2011, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-organica-del-registro-nacional-de-las-personas-naturales>
8. **Decreto No. 677. Código de Familia**, Diario Oficial No. 321, Fecha de Publicación: 13/12/1993, Última Modificación: 16/04/2015, Págs. 1 y 2, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/codigo-de-familia>
9. **Decreto No. 577. Ley de Reposición de Libros y de Partidas del Registro Civil**, Diario Oficial No. 16, Fecha de Publicación: 26/01/1981, Última Modificación: 20/04/2012,

[http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-reposicion-de-libros-y-partidas-del-registro-civil/archivo\\_documento\\_legislativo](http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-reposicion-de-libros-y-partidas-del-registro-civil/archivo_documento_legislativo)

10. **Decreto No. 450. Ley del Nombre de la Persona Natural**, Diario Oficial No. 103, Fecha de Publicación: 04/05/1990, <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-del-nombre-de-la-persona-natural>

▪ **LIBROS:**

11. Hernández, M., et Al. **Manual del Registrador del Estado Familiar**. Primera Edición 2010; Graficolor, S.A. de C.V.
12. Idalberto Chiavenato. **Gestión del Talento Humano**. Edición 2001. Editorial McGraw-Hill.
13. Idalberto Chiavenato. **Administración de Recursos Humanos**. Octava Edición. Editorial McGraw-Hill.
14. Serrano Alexis, **Administración I y II**, 1ª Edición El Salvador.
15. Sampieri, R., et Al. **Metodología de la Investigación**. 4ª Edición 2006. McGraw-Hill.
16. Ponce, A.R. **Administración Moderna**, 7<sup>ma</sup> Edición, Editorial Limusa, S.A. de C.V. México D.F. 1995.
17. Martínez, M.G.G. **Fundamentos de Administración**, 3ª Edición, Editorial Trillas S.A. de C.V., México D.F. Noviembre 1985.
18. Hernández, Fernández y Baptista. **Metodología de la investigación**. Editorial McGraw Hill. México. 2001.
19. Bonilla, G. **Estadística II: Métodos Prácticos de Inferencia Estadística**. Segunda Edición. UCA Editores.

▪ **TESIS:**

20. Rivera, Aracely. et Al. **Consecuencia jurídicas de la inscripción en el registro del estado familiar con datos no ciertos, aplicable al nacimiento**. Tesis, Cap I, Pág. 2. Universidad Francisco Gavidia, El Salvador 2005.

▪ **SITIOS WEB:**

21. <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>; (15/02/2015).
22. [http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio); (15/02/2015).
23. <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6707/2/352.0072Ch512dCapitulo%20I.pdf>; (01/02/2016).
24. [http://es.wikipedia.org/wiki/San\\_Miguel\\_%28ciudad\\_de\\_El\\_Salvador%29](http://es.wikipedia.org/wiki/San_Miguel_%28ciudad_de_El_Salvador%29); (16/02/2015).
25. [http://www.alcaldiasanmiguel.gob.sv/sm\\_historia.php](http://www.alcaldiasanmiguel.gob.sv/sm_historia.php); (22/02/2015).
26. [http://www.alcaldiasanmiguel.gob.sv/nos\\_estructura.php](http://www.alcaldiasanmiguel.gob.sv/nos_estructura.php); (22/02/2015).
27. <http://www.monografias.com/trabajos6/nuper/nuper.shtml>; (21/08/2015).
28. <http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml>; (16/01/2016)
29. <http://html.rincondelvago.com/analisis-foda.html>; (11/11/2015)
30. <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/tipos-de-estructura-organizacional.htm>; (30/11/2015).
31. <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>; (11/01/2016).
32. <http://definicion.mx/atencion-al-cliente/>; (11/12/2015).
33. <http://www.aulafacil.com/cursos/l20774/empresa/estrategia/estrategia-empresarial-basico/modelo-vrio>; (11/12/2015).
34. [http://www.12manage.com/methods\\_PEST\\_analysis\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_PEST_analysis_es.html); (11/12/2015).
35. [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49\\_obstaculos\\_calidad.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49_obstaculos_calidad.html); (11/12/2015).
36. [https://es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_ISO\\_9000](https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000); (27/12/2015).
37. <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EVALUACION/ESTANDARES%20DE%20CALIDAD.pdf>; (16/12/2015).
38. [https://prezi.com/jz0qn2d\\_i857/evaluacion-de-desempeno-metodo-de-360-grados/](https://prezi.com/jz0qn2d_i857/evaluacion-de-desempeno-metodo-de-360-grados/); (16/12/2015).
39. <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/iso9000-2000>; (27/12/2015).
40. [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio); (09/03/2015).
41. <http://administracion.realmexico.info/2013/10/manual-de-bienvenida-capital-humano.html>; (16/12/2015).



42. <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>, (16/12/2015).
43. <http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>; (16/12/2015).
44. <http://es.slideshare.net/racamachop/simbologa-ansi-y-asme>; (08/06/2015).

▪ **ENTREVISTAS PERSONALES.**

45. Lic. Trejo Medina, Carlos Mauricio; Entrevista personal; 20 de febrero de 2015.
46. Licda. Magaña Barrera, Elvia Tatiana; Entrevista personal; 20 de febrero de 2015.
47. Licda. Silva de Cruz, Lilian; Entrevista personal; 18 de junio de 2015.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

**Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria Oriental  
Departamento de Ciencias Económicas  
Sección de Administración de Empresas**



### GUIA DE OBSERVACIÓN:

#### Nombre de institución visitada:

Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

#### Propósito de la observación

La observación tiene como propósito identificar los factores que intervienen en la calidad de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel; así como realizar un análisis y recopilación de información, evidencias o detalles que no se podrían obtener de manera precisa a través de los diferentes instrumentos de investigación (encuestas y entrevista), ya que de alguna manera los sujetos en estudio pueden responder de manera viciada en relación a lo que se puede percibir dentro de las diferentes actividades que se llevan a cabo en la unidad en estudio.

#### Técnica de la observación

La observación enfoca hechos de la realidad para darles sentido y establecer enlaces entre situaciones y acciones. La técnica para la observación y detección de factores que inciden en la calidad de los servicios que la unidad ofrece es directa, sistemática y continua. Por tanto, la observación es:

- **Confiable.** El grupo investigador se asegurará de que el hecho observado no es resultado de algo fortuito, sino que es constante y verdadero.
- **Válida.** La observación adquiere validez porque se aplica a una situación en la que se aprecia con claridad los factores de incidencia en la calidad de los servicios

- **Precisa.** Enfoca exclusivamente el hecho que se desea destacar y lo separa de todas las acciones que lo rodean.
- **Objetiva.** Se registra y describen los factores visualizados para luego ser evaluados.

## CUESTIONARIO DE OBSERVACION:

- ¿Cómo es la calidad en los servicios presenciados?:

**Se visualizó que la calidad en los servicios que ofrecen son relativos, la atención al cliente es buena, sin embargo esta podría mejorar, ya que la inconformidad del usuario se hace ver constantemente, debido a las diferentes quejas con respecto a la agilidad en la realización de los diferentes servicios que ofrece la unidad, errores de redacción o digitalización por parte del personal en el trámite que los usuarios están solicitando, el trato que reciben por parte del personal, entre otros.**

- ¿Cómo es el ambiente donde se ubican los usuarios para adquirir los servicios?

**La Unidad dispone de 11 bancas de espera las cuales están techadas con una ramada de palmas, sin embargo esta se encuentra deteriorada por diferentes factores climatológicos, falta de mantenimiento, el paso de los años; lo cual genera un alto grado de incomodidad al momento en el cual el usuario tiene que hacer espera por el trámite que está realizando, siendo víctima de los rayos del sol, el calor y la incomodidad de bancas calientes.**

- ¿Es cómodo el lugar donde se ubican los usuarios en el momento de espera?

**La Unidad ha puesto a disposición de los usuarios, dos televisores, tres ventiladores y sillas adicionales a las bancas, además, se ofrece café gratis; sin embargo todo esto no ofrece un grado de comodidad al usuario ya que no se le da el debido mantenimiento a las instalaciones, el mobiliario no se encuentra en óptimas condiciones, y los ventiladores no se encuentran distribuidos de manera idónea.**

- ¿Cómo es la eficiencia en el servicio?

**A través de un experimento se pudo verificar el tiempo aproximado que duran los trámites que se solicitan con mayor frecuencia dentro de la unidad:**

- ❖ Solicitud de partida de nacimiento: **se determinó un promedio de ocho minutos con cuarenta segundos.**

- ❖ Asentamiento de recién nacidos: **se determinó un promedio de quince minutos.**
- ❖ Recepción de documentos en secretaria: **se determinó un promedio de tres minutos con treinta segundos.**

- ¿El personal tiene las capacidades necesarias para desempeñarse?

**Se visualizaron ocasiones donde el personal se cuestionaba entre si sobre los procedimientos de algunos trámites legales, es decir, se observó que existe una ineficiencia con lo que respecta a los empleados y su conocimiento sobre legislaciones que son base de los servicios que se ofrecen dentro de la Unidad.**

- ¿Existen condiciones adicionales que beneficien al usuario mientras está realizando alguno de los diferentes trámites que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar?

**Dentro de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Miguel se cuenta con un kiosco con diversos servicios para facilitar los trámites que necesiten realizar los usuarios tales como: impresiones, fotocopias, laminaciones, etc.; ubicado cerca de la Unidad del Registro del Estado Familiar; así mismo se encuentran dos chalets dentro de las instalaciones de la alcaldía ubicados cerca de la unidad, los cuales tienen a la venta bocadillos, bebidas y comida, por si los usuarios tienen la necesidad de consumir alimentos mientras esperan.**

- ¿Cómo es el ambiente laboral que se pudo percibir?

**Durante las visitas realizadas a la Unidad se pudo percibir que el ambiente laboral es un poco estresante por la naturaleza de los servicios que ofrece y la cantidad de usuarios que reciben diariamente pues no dan abasto ya que el personal no es suficiente para cubrir con la demanda, pero a pesar de ello los empleados están conscientes de su trabajo y están en buena disposición para realizar sus responsabilidades de la forma más eficiente posible y crear un ambiente agradable.**

- ¿Cómo es la relación usuario-empleado?

**Los contactos entre usuario y empleados son relativamente pocos, ya que los empleados que tienen esta relación son aquellos que atienden en las ventanillas, y el resto de ellos no tienen contacto directo pues se dedican a otras actividades.**

- ¿Cómo son los procedimientos y procesos que se realizan en la Unidad?

**Se visualizó que los procesos que se realizan se dan a través de una combinación de procedimientos computacionales y procedimientos manuales, es decir, se buscan las partidas en una base de datos computacional o en los libros y registros que poseen según sea el caso.**

- ¿Cómo se percibe el orden de los usuarios al momento de solicitar cualquier trámite que ofrece la unidad?

**Se observan muy desordenadas las filas al momento de solicitar cualquier trámite o servicio que proporciona la unidad, debido a que no hay alguien que las ordene y haga mantener el orden respectivo, ya que de igual forma cuando se entregan los documentos no hay un orden de espera ni de entrega, pues quien se coloque primero en la fila es a quien se lo entregan primero, aunque haya sido el último en solicitarlo.**

- ¿Cómo se observa la motivación del empleado?

**El empleado se encuentra muy motivado personal y profesionalmente, ya que se encuentran a gusto con su trabajo pues lo mira como una vocación y no como una obligación a la que tiene que someterse a fuerza.**

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO  
FAMILIAR DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.

**Universidad de El Salvador**  
**Facultad Multidisciplinaria Oriental**  
**Departamento de Ciencias Económicas**  
**Sección de Administración de Empresas**



**Objetivo:** Recopilar información para determinar el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios proporcionados y de esa manera poder mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel.

**Indicación:** Lea detenidamente cada pregunta que se le presenta y subraye la respuesta que a su opinión considere seleccionada.

**Profesión u Oficio:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_.

**Sexo:** M o F

1. ¿Qué tipo de servicio solicitó a la Unidad del Registro Del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?
- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| a) Asentamiento de Recién Nacido | b) Partida de Nacimiento |
| c) Matrimonio                    | d) Unión no Matrimonial  |
| e) Divorcio                      | f) Defunción             |



2. ¿Cómo califica la atención al usuario que ofrece el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?
- a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Deficiente
3. ¿Cómo evalúa los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?
- a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Deficiente
4. ¿Qué es lo que más le agrada de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?
- a) La atención
  - b) Tiempo respuesta
  - c) La calidad
  - d) Ninguna de las anteriores
5. ¿Ha tenido algún problema con relación al servicio y atención de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?
- a) Si
  - b) No
6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue **Si**, de las siguientes opciones, ¿Qué tipo de problema ha tenido con mayor frecuencia?
- a) Falta de atención
  - b) Tardanza en el servicio
  - c) Problema en los sistemas
  - d) Error en el trámite solicitado
  - e) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_.
7. ¿Alguna vez ha hecho un reclamo o queja por un mal servicio?
- a) Si
  - b) No

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, contestar las preguntas 8 y 9.**



15. ¿Se siente satisfecho con la forma de laborar del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

- a) Completamente
- b) Mucho
- c) Poco
- d) Nada

16. ¿Ha observado si los empleados pasan aburridos en sus lugares de trabajos?

- a) Si
- b) No

17. ¿Cómo percibe el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve el personal?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular

18. ¿Cómo percibe la comunicación entre el personal mientras laboran en la institución?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular

19. ¿Cree usted que la comunicación entre jefe y personal es importante para la buena atención al usuario?

- a) Si
- b) No

20. ¿Cómo percibe la comunicación entre el jefe y el personal mientras laboran en la institución?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular

21. ¿Considera usted que la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel cuenta con personal capacitado para brindar un buen servicio?

- a) Si
- b) No

22. Si su respuesta anterior fue no, ¿Considera usted necesario que el personal sea capacitado para brindar un mejor servicio?

a) Si

b) No

23. ¿En qué área considera usted que debería ser capacitado el personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

a) La Calidad en el Servicio

b) Relaciones Laborales

c) Motivación en el Trabajo

d) Eficiencia

e) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_.

24. De las siguientes opciones, ¿Cuál recomienda para que la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel preste una mejor atención y servicio de calidad al usuario?

a) Minimizar tiempo de realización de trámites.

b) Capacitar al personal en el servicio al cliente.

c) Optimizar el rendimiento de los sistemas computarizados.

d) Brindar atención especial a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidades físicas y personas con problemas de analfabetismo.

e) Todas las anteriores.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA UNIDAD DEL REGISTRO DEL ESTADO  
FAMILIAR DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.

**Universidad de El Salvador**  
**Facultad Multidisciplinaria Oriental**  
**Departamento de Ciencias Económicas**  
**Sección de Administración de Empresas**



**Objetivo:** Recopilar información para conocer la postura del empleado respecto de su trabajo y así, mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel.

**Indicación:** Lea detenidamente cada pregunta que se le presenta y subraye la respuesta que a su opinión considere seleccionada.

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** M o F

1. ¿Qué nivel académico posee?

- |             |               |
|-------------|---------------|
| a) Básico   | b) Intermedio |
| c) Superior | d) Otro.      |

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laboral en la unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel?

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| a) Menos de un año | b) 1-3 años      |
| c) 4-7 años        | d) 8-11 años     |
| e) 12-15 años      | f) 20 años o más |

3. ¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la Unidad del Registro del Estado Familiar satisfacen las expectativas de los usuarios?

- |       |       |
|-------|-------|
| a) Si | b) No |
|-------|-------|

4. ¿Con que frecuencia reciben reclamos por parte de los usuarios?
- a) Diario
  - b) Mensual
  - c) Ocasionalmente
  - d) Nunca
5. ¿Ha notado insatisfacción en el usuario por el servicio que recibe?
- a) Si
  - b) No
  - c) Algunas veces
6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue **Si**, ¿A qué se debe la insatisfacción en el usuario según su percepción?
- a) Mucho tiempo de espera
  - b) Poca cortesía y amabilidad
  - c) Trámites burocráticos
  - d) Otros
7. ¿Con cuál de las siguientes características cree que se puede mejorar la eficiencia en los servicios ofrecidos por la Unidad del Registro del Estado Familiar?
- a) Atención personalizada.
  - b) Facilidad en los trámites.
  - c) Eficiencia, amabilidad y cortesía.
  - d) Mayor comunicación.
8. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución (Alcaldía Municipal de San Miguel)?
- a) Si
  - b) No
9. ¿Tiene conocimiento del objetivo o fin de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
- a) Si
  - b) No
10. ¿Tiene conocimiento de la estructura jerárquica (organigrama) que existe dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
- a) Si
  - b) No

11. ¿Se le proporcionó algún manual administrativo al ingresar a la institución?

a) Si

b) No

**\*De contestar afirmativamente, ¿Cuál o cuáles?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

12. ¿Para ingresar a la institución tuvo que pasar por un proceso de reclutamiento, evaluación y selección?

a) Si

b) No

13. ¿Qué tipos de pruebas le hicieron al ingresar a la institución?

a) Prácticas

b) Teóricas

c) Otras.

14. ¿Evalúan su desempeño laboral dentro de la Unidad?

a) Si

b) No

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva, contestar las preguntas de la 15 a la 19.**

15. ¿Quién realiza la evaluación de su desempeño?

\_\_\_\_\_.

16. ¿Dónde se realiza la evaluación de su desempeño?

\_\_\_\_\_.

17. ¿Cada cuánto tiempo evalúan su desempeño dentro de la Unidad?

a) Trimestral

b) Semestral

c) Anual

d) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_.

18. ¿Le dan a conocer con anticipación de qué forma y que aspectos le serán medidos en la evaluación de su desempeño?

a) Si

b) No

19. Al finalizar el proceso de evaluación de desempeño, ¿Le comunican los resultados de su evaluación?

a) Si

b) No

**\*Si su respuesta a la pregunta 14 es negativa, contestar la pregunta 20.**

20. ¿Considera usted que el proceso de evaluación de desempeño le ayudara a mejorar en su trabajo?

a) Si

b) No

21. ¿Se encuentra satisfecho con el cargo laboral que desempeña?

a) Si

b) No

22. Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa, ¿Qué cargo le gustaría desempeñar?

Especifique: \_\_\_\_\_.

23. Mira el trabajo como una:

a) Obligación

b) Vocación

24. ¿Se encuentra motivado y le gusta lo que hace en su trabajo?

a) Si

b) No

25. ¿La administración implementa métodos de motivación para incentivarle a realizar de mejor manera su desempeño laboral?

j) Si

b) No



31. Si su respuesta a la pregunta anterior fue **No**, ¿Qué métodos le gustaría que implementara la Administración?

Especifique:

---

32. ¿Se encuentra satisfecho con el trato recibido dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

a) Si

b) No

33. ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

a) Excelente

b) Muy Bueno

c) Bueno

d) Regular

34. ¿El ambiente laboral que vive dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar le permite una estabilidad laboral, dinamismo y bienestar?

a) Si

b) No

35. ¿Cómo es la relación entre jefe y personal?

a) Excelente

b) Muy Buena

c) Buena

d) Regular

e) Mala

36. ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo?

a) Excelente

b) Muy Buena

c) Buena

d) Regular

e) Mala

37. ¿Cuándo hay problemas con algún compañero de trabajo, su jefe ayuda a solucionarlos?

a) Si

b) No

38. Si su respuesta a la pregunta anterior fue **Si**, ¿Cómo resuelve los problemas su jefe?

- a) Dialogando
- b) Llamando la atención
- c) Imponiendo sanciones
- d) Otro: \_\_\_\_\_.

39. ¿Los problemas o eventos que vive en su trabajo le afectan en su vida fuera del trabajo o viceversa?

- a) Si
- b) No

40. ¿Qué le gustaría que pasara en su trabajo para sentirse satisfecho con él?

- a) Aumento de sueldo
- b) Reducción de carga laboral.
- c) Mejor trato
- d) Otro: \_\_\_\_\_.

41. ¿Cree que el proceso administrativo actual, es el adecuado?

- a) Si
- b) No

42. ¿Cree que las decisiones tomadas por la Administración respecto al trabajo son acertadas?

- a) Si
- b) No

43. Si su respuesta a la pregunta anterior fue **No**, ¿Por qué lo cree así?

Especifique: \_\_\_\_\_

44. ¿La Unidad le ofrece programas de capacitación para un mejor desempeño de sus actividades labores?

- a) Si
- b) No

**\*Si su respuesta a la pregunta anterior fue Si, contestar las preguntas de la 40 a la 42.**

45. ¿Cada cuánto tiempo reciben las capacitaciones?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual

46. ¿Sobre qué temas ha sido capacitado dentro de la institución?

- a) La Calidad en el Servicio al Usuario.
- b) Relaciones Laborales.
- c) Trabajo en equipo.
- d) Administración del tiempo.
- e) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_.

47. ¿Siente que las capacitaciones recibidas han mejorado su desempeño en el trabajo?

- a) Si
- b) No

**\*Si su respuesta en la pregunta 39 fue No, contestar las preguntas de la 43 a la 45.**

48. ¿Considera usted que la Unidad debería ofrecerle capacitaciones para mejorar el desempeño en sus labores?

- a) Si
- b) No

49. ¿Considera que recibir una capacitación le permitirá mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño?

- a) Si
- b) No

50. ¿Qué temas le gustaría que se trataran en las capacitaciones dentro de la Unidad?  
Especifique: \_\_\_\_\_

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE Y SUBJEFE ADMINISTRATIVO DEL REGISTRO  
DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.

**Universidad de El Salvador**  
**Facultad Multidisciplinaria Oriental**  
**Departamento de Ciencias Económicas**  
**Sección de Administración de Empresas**



**Objetivo:** Recopilar información para determinar el conocimiento y capacidad de la administración con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel, Departamento de San Miguel.

**Indicación:** Conteste cada una de las interrogantes como considere pertinente.

1. ¿Considera importante la calidad en el servicio que se brinda al usuario en la Unidad del Registro del Estado Familiar?
2. ¿Cree que existen deficiencias en el servicio proporcionado a los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
3. Si la respuesta anterior fue positiva, ¿Cuáles considera que son las deficiencias en el servicio proporcionado que se perciben dentro la Unidad?
4. ¿Existe en la Unidad del Registro del Estado Familiar algún mecanismo para conocer la opinión del usuario?
5. ¿Ha recibido algún tipo de quejas de parte de los usuarios de la Unidad del Registro del Estado Familiar, con respecto a la atención que brindan el personal?  
¿Cuáles?

6. ¿Conoce el tiempo que se tarda el personal en brindar un servicio?
7. ¿Ha notado si los empleados expresan sensaciones de aburrimiento durante las horas laborales?
8. ¿Le da ha conocer al personal la misión y visión de la institución?, de contestar positivamente, ¿De qué manera?
9. ¿Le da ha conocer al personal el objetivo o fin de la Unidad del Registro del Estado Familiar?, de contestar positivamente, ¿De qué manera?
10. ¿Existe dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar un esquema jerárquico o un organigrama bien estructurado?
11. ¿Posee manuales administrativos?, de contestar positivamente, ¿Cuáles?
12. ¿Quién se encarga de realizar el reclutamiento, evaluación y selección del personal y cada cuánto tiempo?
13. ¿Lleva a cabo un proceso de evaluación del desempeño para el personal que labora dentro de la institución?
  - a. **De ser afirmativa la respuesta, ¿Quién?, ¿Dónde? y ¿Cada cuánto tiempo se realizan las calificaciones de la evaluación del personal?**

14. ¿Utiliza algún tipo de sistemas de sanciones o recompensas según los resultados en la evaluación del personal?
- a. **Si su respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de sistema y como lo ejecuta?**
  - b. **Si su respuesta es negativa, ¿Le gustaría implementar un sistema en particular?**
15. ¿Se encarga usted de que el personal cumpla con las actividades encomendadas?
16. ¿En qué aspectos considera usted que está fallando el personal?
17. ¿El proceso administrativo está en constante evaluación dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
18. ¿Aplica instrumentos de autoevaluación a los empleados para que estos conozcan su desempeño a través de metas o resultados fijados previamente?,
- a. **Si responde afirmativamente, ¿Cuáles y cómo?**
19. ¿Considera que el personal posee la suficiente amabilidad y cordialidad para atender a los usuarios?, si su respuesta es afirmativa, ¿Ha implementado algún método para la funcionalidad de ello?
20. ¿Aplica estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios? Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son?
21. ¿Utiliza estrategias para que el personal se comprometa y haga su labor de la forma más eficiente posible? Si su respuesta es afirmativa, ¿De qué manera lo hace?

22. ¿Sabe usted si el empleado está a gusto con su trabajo?, Si la respuesta es positiva, ¿Cómo lo determina?
23. ¿Tienen un buzón de quejas y sugerencias para los empleados?
24. ¿Considera que el ambiente laboral dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar es lo bastante bueno para mantener la motivación entre el personal?
25. ¿Cómo considera sus relaciones laborales con el personal que opera dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
26. ¿Cómo considera que son las relaciones laborales entre el personal que labora dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?
27. Cuando hay conflicto entre sus empleados, ¿De qué manera soluciona los problemas?
28. ¿Realiza algún tipo de actividades para fomentar las buenas relaciones laborales?
- a. **Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿Qué actividades realiza?**
  - b. **Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa, ¿Qué tipo de actividades estaría dispuesto a implementar para fomentar las buenas relaciones laborales?**

29. ¿Otorga algún tipo de incentivos a los empleados?
- a. **Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿Cuáles y como los otorga?**
  - b. **Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, ¿Le interesaría implementar algún tipo de incentivo en particular?**

30. ¿Cuenta con programas de capacitación que ayuden a mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad del Registro del Estado Familiar y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?

\*Si la respuesta a la pregunta **30** fue positiva, contestar las preguntas de la **31** a la **34**.

31. ¿Sobre qué temas han capacitado al personal dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

32. ¿Cada cuánto tiempo imparten estas capacitaciones dentro de la Unidad del Registro del Estado Familiar?

33. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado los niveles de calidad en los servicios que la Unidad del Registro del Estado Familiar proporciona?

34. ¿Las capacitaciones realizadas han mejorado el desempeño del personal en sus labores?

\*Si la respuesta a la pregunta **30** fue negativa, contestar las preguntas de la **35** a la **40**.



35. ¿Considera usted que necesita de capacitaciones para mejorar los niveles de calidad en los servicios que proporciona la Unidad y a su vez mejorar el desempeño del personal en sus labores?

36. ¿Quién, donde y cada cuanto considera necesario impartir las capacitaciones?

37. ¿Cómo se da cuenta de la necesidad de capacitación?

38. ¿Estaría dispuesto a implementar un programa de capacitación para su personal?

39. ¿Qué temas le gustaría que se trataran en las capacitaciones para sus empleados?

Si no conoce alguno se sugieren los siguientes:

- La calidad en el servicio al usuario.
- Relaciones laborales.
- Trabajo en equipo.
- Administración del Tiempo
- Calidad en el equipo.
- Motivación.
- El clima organizacional.

40. ¿Considera que implementar capacitaciones le permitirá a los empleados mejorar sus habilidades, destrezas y desempeño?

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.

### ▪ OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

**Hipótesis No. 1:** La realización de un análisis administrativo ayudará a mejorar la calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Tabla N° 1 Operacionalización de Hipótesis 1**

| Variable Independiente  | Variable Dependiente  |
|---|---|
| Análisis Administrativo   | Calidad de los servicios públicos.  |
| Definición Conceptual   | Definición Conceptual   |
| Es un examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental en una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer soluciones necesarias. | Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y tienen como finalidad responder a diferentes necesidades del funcionamiento social. |
| Definición Operacional  | Definición Operacional  |
| Realizar un diagnóstico administrativo que permita identificar deficiencias y fortalezas administrativas.   | La calidad con que se generan los servicios públicos otorgados, logrando el mayor nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios.  |
| Indicadores   | Indicadores   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalezas</li> <li>- Oportunidades</li> <li>- Debilidades</li> <li>- Amenazas.</li> <li>- Proceso Administrativo.</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Desempeño del Recurso Humano.</li> <li>- Capacidad de Respuesta.</li> <li>- Atención.</li> <li>- Productividad.</li> </ul>   |

**Fuente:** Elaboración propia, información recopilada de unidad en estudio.

▪ **OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

**Hipótesis Especifica 1:** La elaboración de un diagnóstico administrativo permitirá identificar los principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios que ofrece la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Tabla N° 2 Operacionalización de Hipótesis Especifica 1.**

| <b>Variable Independiente</b>   | <b>Variable Dependiente</b>   |
|---|---|
| Diagnóstico Administrativo  | Principales problemas que dificultan la calidad en el desarrollo de los servicios   |
| <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Conceptual</b>  |
| El Diagnóstico Administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la institución, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos. | Se conoce que los principales factores que inducen a la falta de calidad relacional es la ausencia de compromiso de toda la dirección de las empresas en el proceso, la falta de fidelización de los usuarios, etc.   |
| <b>Definición Operacional</b>   | <b>Definición Operacional</b>   |
| Análisis extenso e intenso de cada uno de los elementos del proceso administrativo para determinar fortalezas que necesiten potenciarse y debilidades que necesiten fortalecerse.   | La identificación de factores que inciden negativamente en el desarrollo de los servicios públicos ayudará a la preparación de planes operativos que permitan contrarrestar y potenciar la calidad degradada.   |
| <b>Indicadores</b>  | <b>Indicadores</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Interno.</li> <li>- Análisis Externo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores problemáticos internos.</li> <li>- Factores problemáticos externos.</li> <li>- Inaplicabilidad de certificaciones ISO 9000</li> <li>- Riesgos de contratación de personal no calificado.</li> <li>- Falta de fidelización de los usuarios.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia, información recopilada de la unidad en estudio.

**Hipótesis Específica 2:** La elaboración de métodos de evaluación de desempeño del personal permitirá determinar si cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Tabla N° 3 Operacionalización de Hipótesis 2**

| <b>Variable Independiente</b>   | <b>Variable Dependiente</b>   |
|---|---|
| Métodos de evaluación de desempeño.   | Satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.   |
| <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Conceptual</b>  |
| La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo.                           | La satisfacción de necesidades y expectativas del usuario resulta de proporcionar bienes y servicios que satisfagan o excedan sus necesidades. Las necesidades y expectativas reales del cliente se conocen como calidad esperada, que es lo que el cliente supone que recibirá del producto. |
| <b>Definición Operacional</b>   | <b>Definición Operacional</b>   |
| El diseño de un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo que funciona para reconocer el verdadero potencial de cada uno dentro del esquema orgánico de la unidad.   | Obtener como resultado de la aplicación de los planes estratégicos de mejoramiento de la calidad la eficiencia del personal y recursos, y la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.  |
| <b>Indicadores</b>  | <b>Indicadores</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevaluación de desempeño.</li> <li>- Métodos tradicionales de evaluación de desempeño.</li> <li>- Métodos modernos de evaluación de desempeño.</li> <li>- Estándares de desempeño.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad del ambiente.</li> <li>- Amabilidad del personal.</li> <li>- Tiempo de Respuesta.</li> <li>- Satisfacción de expectativas.</li> <li>- Capacidad de interacción y comprensión entre usuario y empleado.</li> </ul>                          |

Fuente: Elaboración propia, información recopilada de unidad en estudio.

**Hipótesis Específica 3:** La elaboración de estrategias mejorará el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Tabla N° 4 Operacionalización de Hipótesis 3**

| <b>Variable Independiente</b>  | <b>Variable Dependiente</b>   |
|--|---|
| Elaboración de estrategias.  | Desempeño laboral y calidad de vida de los empleados.   |
| <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Conceptual</b>  |
| Las estrategias son el conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización.   | Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación.<br>Calidad de vida es una forma diferente de vida dentro de la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como la eficiencia empresarial. |
| <b>Definición Operacional</b>  | <b>Definición Operacional</b>   |
| Lograr definir una propuesta operativa que permita a través de diferentes estrategias lograr optimizar el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados. | Obtener como resultado de la aplicación de los planes estratégicos de mejoramiento el desempeño laboral y la calidad de vida de los empleados.  |
| <b>Indicadores</b>   | <b>Indicadores</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de calidad en el servicio.</li> <li>- Capacitación y delegación de autoridad.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de trabajo.</li> <li>- Motivación.</li> <li>- Desarrollo profesional.</li> <li>- Satisfacción en el empleo</li> <li>- Clima organizacional.</li> </ul>  |

**Fuente:** Elaboración propia, información recopilada de unidad en estudio.

**Hipótesis Específica 4:** La elaboración de un plan de capacitaciones permitirá fortalecer las capacidades de los empleados y mejorara los niveles de calidad de los servicios públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

**Tabla N° 5 Operacionalización de Hipótesis 4**

| <b>Variable Independiente</b>   | <b>Variable Dependiente</b>   |
|---|---|
| Plan de capacitaciones  | Mejoramiento de los niveles de calidad.   |
| <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Conceptual</b>  |
| Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para su enriquecimiento en un determinado periodo de tiempo.   | Es brindar a los clientes la atención necesaria para que estos se sientan satisfechos y con deseos de volver, contando para ello con excelentes procedimientos para que el producto o servicio sea servido en forma puntual, eficiente y uniforme, además de contar un personal capaz de relacionarse con los clientes en forma amistosa y con interés. |
| <b>Definición Operacional</b>   | <b>Definición Operacional</b>   |
| Un plan de capacitación conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales, esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo.  | Es la actividad que tiende a dar garantía de que los servicios se realizan de una forma controlada y de acuerdo a las especificaciones, normas y procedimientos aplicables, con fin de satisfacer las necesidades de los clientes.  |
| <b>Indicadores</b>  | <b>Indicadores</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de Capacitación</li> <li>- Cronología de Capacitaciones</li> <li>- Necesidades de Capacitación en el personal.</li> <li>- Evaluación de los efectos de las capacitaciones en los empleados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelencia en la atención al usuario.</li> <li>- Mejoramiento de habilidades y destrezas de los empleados.</li> <li>- Políticas de entrenamiento en Calidad y Atención al Usuario.</li> </ul>  |

**Fuente:** Elaboración propia, información recopilada de unidad en estudio.

### ANEXO 3: CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA PARA EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL 2007 DYGESTIC

**EL SALVADOR**  
**CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA - 2007**  
**POBLACIÓN POR ÁREA Y SEXO**

| DEPARTAMENTO | POBLACIÓN |           |           | ÁREA      |           |           |           |           |           | % POBLACIÓN URBANA |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
|              |           |           |           | URBANO    |           |           | RURAL     |           |           |                    |
|              | TOTAL     | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL     | HOMBRES   | MUJERES   | TOTAL     | HOMBRES   | MUJERES   |                    |
| TOTAL PAÍS   | 5,744,113 | 2,719,371 | 3,024,742 | 3,598,836 | 1,676,313 | 1,922,523 | 2,145,277 | 1,043,058 | 1,102,219 | 62.7               |
| Ahuachapán   | 319,503   | 155,159   | 164,344   | 134,925   | 63,620    | 71,305    | 184,578   | 91,539    | 93,039    | 42.2               |
| Santa Ana    | 523,655   | 250,969   | 272,686   | 332,650   | 157,229   | 175,421   | 191,005   | 93,740    | 97,265    | 63.5               |
| Sonsonate    | 438,960   | 212,252   | 226,708   | 261,348   | 123,954   | 137,394   | 177,612   | 88,298    | 89,314    | 59.5               |
| Chalatenango | 192,788   | 92,175    | 100,613   | 64,148    | 30,173    | 33,975    | 128,640   | 62,002    | 66,638    | 33.3               |
| La Libertad  | 660,652   | 314,066   | 346,586   | 463,215   | 216,333   | 246,882   | 197,437   | 97,733    | 99,704    | 70.1               |
| San Salvador | 1,567,156 | 728,797   | 838,359   | 1,462,999 | 677,705   | 785,294   | 104,157   | 51,092    | 53,065    | 93.4               |
| Cuscatlán    | 231,480   | 111,096   | 120,384   | 96,692    | 45,313    | 51,379    | 134,788   | 65,783    | 69,005    | 41.8               |
| La Paz       | 308,087   | 147,996   | 160,091   | 152,207   | 71,671    | 80,536    | 155,880   | 76,325    | 79,555    | 49.4               |
| Cabañas      | 149,326   | 70,204    | 79,122    | 49,694    | 22,616    | 27,078    | 99,632    | 47,588    | 52,044    | 33.3               |
| San Vicente  | 161,645   | 77,687    | 83,958    | 78,157    | 36,775    | 41,382    | 83,488    | 40,912    | 42,576    | 48.4               |
| Usulután     | 344,235   | 163,555   | 180,680   | 165,143   | 76,728    | 88,415    | 179,092   | 86,827    | 92,265    | 48.0               |
| San Miguel   | 434,003   | 201,675   | 232,328   | 219,636   | 99,918    | 119,718   | 214,367   | 101,757   | 112,610   | 50.6               |
| Morazán      | 174,406   | 82,453    | 91,953    | 45,561    | 20,745    | 24,816    | 128,845   | 61,708    | 67,137    | 26.1               |
| La Unión     | 238,217   | 111,287   | 126,930   | 72,461    | 33,533    | 38,928    | 165,756   | 77,754    | 88,002    | 30.4               |

FUENTE: DIGESTYC - VI CENSO DE POBLACION Y V DE VIVIENDA

**EL SALVADOR**  
**CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA - 2007**  
**POBLACIÓN POR ÁREA Y SEXO**

| MUNICIPIO              | POBLACIÓN      |                |                | ÁREA           |               |                |                |                |                |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                        |                |                |                | URBANO         |               |                | RURAL          |                |                |
|                        | TOTAL          | HOMBRES        | MUJERES        | TOTAL          | HOMBRES       | MUJERES        | TOTAL          | HOMBRES        | MUJERES        |
| Santa María            | 10,731         | 4,904          | 5,827          | 8,196          | 3,754         | 4,442          | 2,535          | 1,150          | 1,385          |
| Santiago de María      | 18,201         | 8,511          | 9,690          | 14,339         | 6,633         | 7,706          | 3,862          | 1,878          | 1,984          |
| Tecapán                | 7,697          | 3,656          | 4,041          | 3,554          | 1,647         | 1,907          | 4,143          | 2,009          | 2,134          |
| Usulután               | 73,064         | 33,894         | 39,170         | 51,496         | 23,637        | 27,859         | 21,568         | 10,257         | 11,311         |
| <b>12-SAN MIGUEL</b>   | <b>434,003</b> | <b>201,675</b> | <b>232,328</b> | <b>219,636</b> | <b>99,918</b> | <b>119,718</b> | <b>214,367</b> | <b>101,757</b> | <b>112,610</b> |
| Carolina               | 8,240          | 3,902          | 4,338          | 1,211          | 558           | 653            | 7,029          | 3,344          | 3,685          |
| Chapeltique            | 10,728         | 4,972          | 5,756          | 2,372          | 1,069         | 1,303          | 8,356          | 3,903          | 4,453          |
| Chinameca              | 22,311         | 10,538         | 11,773         | 6,223          | 2,819         | 3,404          | 16,088         | 7,719          | 8,369          |
| Chirilagua             | 19,984         | 9,515          | 10,469         | 3,107          | 1,454         | 1,653          | 16,877         | 8,061          | 8,816          |
| Ciudad Barrios         | 24,817         | 12,318         | 12,499         | 8,632          | 4,674         | 3,958          | 16,185         | 7,644          | 8,541          |
| Comacarán              | 3,199          | 1,541          | 1,658          | 448            | 211           | 237            | 2,751          | 1,330          | 1,421          |
| El Transito            | 18,363         | 8,584          | 9,779          | 7,612          | 3,427         | 4,185          | 10,751         | 5,157          | 5,594          |
| Lolotique              | 14,916         | 7,137          | 7,779          | 4,408          | 2,102         | 2,306          | 10,508         | 5,035          | 5,473          |
| Moncagua               | 22,659         | 10,664         | 11,995         | 6,447          | 2,998         | 3,449          | 16,212         | 7,666          | 8,546          |
| Nueva Guadalupe        | 8,905          | 4,163          | 4,742          | 5,064          | 2,311         | 2,753          | 3,841          | 1,852          | 1,989          |
| Nuevo Edén de San Juan | 4,034          | 1,914          | 2,120          | 581            | 287           | 294            | 3,453          | 1,627          | 1,826          |
| Quelepa                | 4,049          | 1,920          | 2,129          | 2,362          | 1,110         | 1,252          | 1,687          | 810            | 877            |
| San Antonio            | 5,304          | 2,569          | 2,735          | 426            | 191           | 235            | 4,878          | 2,378          | 2,500          |
| San Gerardo            | 5,986          | 2,631          | 3,355          | 984            | 413           | 571            | 5,002          | 2,218          | 2,784          |
| San Jorge              | 9,115          | 4,287          | 4,828          | 2,598          | 1,154         | 1,444          | 6,517          | 3,133          | 3,384          |
| San Luís de La Reina   | 5,637          | 2,603          | 3,034          | 1,081          | 487           | 594            | 4,556          | 2,116          | 2,440          |
| <b>San Miguel</b>      | <b>218,410</b> | <b>99,672</b>  | <b>118,738</b> | <b>158,136</b> | <b>71,132</b> | <b>87,004</b>  | <b>60,274</b>  | <b>28,540</b>  | <b>31,734</b>  |
| San Rafael Oriente     | 13,290         | 6,124          | 7,166          | 5,598          | 2,469         | 3,129          | 7,692          | 3,655          | 4,037          |
| Sesori                 | 10,705         | 5,075          | 5,630          | 1,048          | 457           | 591            | 9,657          | 4,618          | 5,039          |
| Uluazapa               | 3,351          | 1,546          | 1,805          | 1,298          | 595           | 703            | 2,053          | 951            | 1,102          |
| <b>13-MORAZÁN</b>      | <b>174,406</b> | <b>82,453</b>  | <b>91,953</b>  | <b>45,561</b>  | <b>20,745</b> | <b>24,816</b>  | <b>128,845</b> | <b>61,708</b>  | <b>67,137</b>  |



EL SALVADOR.

**CUADRO 3**

POBLACIÓN POR ÁREA DE RESIDENCIA Y SEXO, SEGÚN DEPARTAMENTO, MUNICIPIO, GRUPOS DE EDAD, RELACIÓN DE DEPENDENCIA DE LA EDAD (RDE) Y PORCENTAJE DE POBLACIÓN DE 60 AÑOS Y MÁS. CENSO 2007

| DEPARTAMENTO, MUNICIPIO,<br>GRUPOS DE EDAD, RDE Y % 60<br>AÑOS Y MÁS | POBLACIÓN TOTAL |         |         | URBANO  |         |         | RURAL   |         |         |
|--|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|  | TOTAL           | HOMBRES | MUJERES | TOTAL   | HOMBRES | MUJERES | TOTAL   | HOMBRES | MUJERES |
| <b>12 - DEPARTAMENTO SAN MIGUEL</b>                                  |                 |         |         |         |         |         |         |         |         |
| TOTAL  | 434,003         | 201,675 | 232,328 | 219,636 | 99,918  | 119,718 | 214,367 | 101,757 | 112,610 |
| 00   | 8,309           | 4,219   | 4,090   | 4,047   | 2,067   | 1,980   | 4,262   | 2,152   | 2,110   |
| 1 - 4  | 36,907          | 18,872  | 18,035  | 17,698  | 8,949   | 8,749   | 19,209  | 9,923   | 9,286   |
| 5 - 9  | 53,548          | 27,121  | 26,427  | 24,936  | 12,632  | 12,304  | 28,612  | 14,489  | 14,123  |
| 10 - 14  | 53,983          | 27,323  | 26,662  | 24,620  | 12,316  | 12,304  | 29,365  | 15,007  | 14,358  |
| 15 - 19  | 45,717          | 22,065  | 23,652  | 21,707  | 10,237  | 11,470  | 24,010  | 11,828  | 12,182  |
| 20 - 24  | 37,109          | 16,759  | 20,350  | 19,403  | 8,666   | 10,737  | 17,706  | 8,093   | 9,613   |
| 25 - 29  | 32,969          | 14,332  | 18,637  | 18,332  | 8,058   | 10,274  | 14,637  | 6,274   | 8,363   |
| 30 - 34  | 28,769          | 12,238  | 16,531  | 16,346  | 7,008   | 9,338   | 12,423  | 5,230   | 7,193   |
| 35 - 39  | 24,130          | 10,181  | 13,949  | 13,790  | 5,821   | 7,969   | 10,360  | 4,360   | 6,000   |
| 40 - 44  | 20,733          | 8,651   | 12,104  | 11,529  | 4,721   | 6,808   | 9,226   | 3,930   | 5,296   |
| 45 - 49  | 17,837          | 7,543   | 10,294  | 9,534   | 3,945   | 5,589   | 8,303   | 3,398   | 4,705   |
| 50 - 54  | 15,630          | 6,769   | 8,861   | 8,071   | 3,415   | 4,656   | 7,559   | 3,354   | 4,205   |
| 55 - 59  | 14,094          | 6,133   | 7,961   | 7,203   | 3,012   | 4,191   | 6,891   | 3,121   | 3,770   |
| 60 - 64  | 11,966          | 5,227   | 6,739   | 6,009   | 2,448   | 3,561   | 5,957   | 2,779   | 3,178   |
| 65 - 69  | 10,167          | 4,331   | 5,836   | 5,134   | 2,095   | 3,039   | 5,033   | 2,436   | 2,597   |
| 70 - 74  | 8,118           | 3,613   | 4,505   | 4,173   | 1,662   | 2,513   | 3,943   | 1,951   | 1,992   |
| 75 - 79  | 6,297           | 2,833   | 3,464   | 3,180   | 1,328   | 1,852   | 3,117   | 1,505   | 1,612   |
| 80 - 84  | 3,781           | 1,620   | 2,161   | 1,919   | 768     | 1,151   | 1,862   | 852     | 1,010   |
| 85 y más   | 3,895           | 1,645   | 2,250   | 2,003   | 770     | 1,233   | 1,892   | 875     | 1,017   |
| RDE  | 74.3            |         |         | 66.5    |         |         | 83.1    |         |         |
| % 60 Años y más  | 10.2            |         |         | 10.2    |         |         | 10.2    |         |         |
| <b>01- San Miguel</b>  |                 |         |         |         |         |         |         |         |         |
| TOTAL  | 218,410         | 99,672  | 118,738 | 158,136 | 71,132  | 87,004  | 60,274  | 28,540  | 31,734  |
| 00   | 4,142           | 2,113   | 2,029   | 2,970   | 1,529   | 1,441   | 1,172   | 584     | 588     |
| 1 - 4  | 18,108          | 9,141   | 8,967   | 12,809  | 6,419   | 6,390   | 5,299   | 2,722   | 2,577   |
| 5 - 9  | 25,827          | 13,051  | 12,776  | 17,916  | 9,105   | 8,811   | 7,911   | 3,946   | 3,965   |
| 10 - 14  | 25,039          | 12,524  | 12,515  | 17,242  | 8,583   | 8,659   | 7,797   | 3,941   | 3,856   |
| 15 - 19  | 21,854          | 10,364  | 11,490  | 15,307  | 7,084   | 8,223   | 6,547   | 3,280   | 3,267   |
| 20 - 24  | 19,166          | 8,344   | 10,822  | 14,014  | 5,948   | 8,066   | 5,152   | 2,396   | 2,756   |
| 25 - 29  | 17,988          | 7,700   | 10,288  | 13,537  | 5,746   | 7,791   | 4,451   | 1,954   | 2,497   |
| 30 - 34  | 16,023          | 6,802   | 9,221   | 12,299  | 5,236   | 7,063   | 3,724   | 1,566   | 2,158   |
| 35 - 39  | 13,363          | 5,649   | 7,714   | 10,355  | 4,381   | 5,974   | 3,008   | 1,268   | 1,740   |
| 40 - 44  | 11,400          | 4,751   | 6,649   | 8,569   | 3,526   | 5,043   | 2,831   | 1,225   | 1,606   |
| 45 - 49  | 9,444           | 3,963   | 5,481   | 7,086   | 2,931   | 4,155   | 2,358   | 1,032   | 1,326   |
| 50 - 54  | 7,830           | 3,374   | 4,456   | 5,830   | 2,461   | 3,369   | 2,020   | 913     | 1,107   |
| 55 - 59  | 7,027           | 3,033   | 3,994   | 5,114   | 2,184   | 2,930   | 1,913   | 849     | 1,064   |
| 60 - 64  | 5,813           | 2,434   | 3,379   | 4,194   | 1,684   | 2,510   | 1,619   | 750     | 889     |
| 65 - 69  | 4,868           | 2,059   | 2,809   | 3,471   | 1,403   | 2,068   | 1,397   | 656     | 741     |
| 70 - 74  | 3,892           | 1,638   | 2,254   | 2,757   | 1,066   | 1,691   | 1,135   | 572     | 563     |
| 75 - 79  | 2,974           | 1,289   | 1,685   | 2,082   | 865     | 1,217   | 892     | 424     | 468     |
| 80 - 84  | 1,797           | 734     | 1,063   | 1,277   | 494     | 783     | 520     | 240     | 280     |
| 85 y más   | 1,835           | 709     | 1,126   | 1,307   | 487     | 820     | 528     | 222     | 306     |
| RDE  | 68.1            |         |         | 64.2    |         |         | 79.3    |         |         |
| % 60 Años y más  | 9.7             |         |         | 9.5     |         |         | 10.1    |         |         |

# ANEXO 4: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

