

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



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

**SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DE LA
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDIA
MUNICIPAL DE PASAQUINA, DEPARTAMENTO DE LA UNION**

**PRESENTADO POR:
ALVAREZ BLANCO, YANCY CAROLINA
ARGUETA PINEDA, JOSÉ MARIA
GARAY RAMÍREZ, JUAN CARLOS**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

NOVIEMBRE 2007

SAN MIGUEL

EL SALVADOR

CENTROAMERICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector:	Msc. Rufino Antonio Quezada Sánchez
Vicerrector Académico:	Msc Miguel Ángel Pérez ramos
Vicerrector administrativa:	Msc Oscar Noé Navarrete
Fiscal General:	Dr. René Madecadel Perla Jiménez
Secretario General:	Lic. Douglas Vladimir Alfonso Chávez

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Decano :	Ing. David Armando Chávez Saravia
Vicedecano:	Dra. Ana Judith Guatemala
Secretario de la Facultad:	Ing. Jorge Alberto Rugamas Ramírez
Jefe de Departamento:	Lic. Arnoldo Orlando Sorto
Coordinador general de Procesos de Graduación:	Lic. Gilberto de Jesús Corea Soto
Asesor Metodológico:	Lic. Carlos Trejo Urquilla
Docente Director:	Lic. Juan David Reyes Salazar

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: Por darme la fortaleza necesaria para salir adelante, sabiduría en mis actos y sobretodo por guiarme en el recorrido de este largo camino que me da como resultado la culminación de mis metas propuestas.

A MIS PADRES: Jesús Álvarez y Delmy Amanda Blanco por su apoyo incondicional de principio a fin, demostrándome siempre su amor, cariño y comprensión, por proporcionarme todo lo necesario con mucho sacrificio y esfuerzo para que pudiese lograr mis metas, así como también por darme palabras de aliento, motivarme, creer en mi y sobretodo por ser los mejores padres.

A MIS HERMANAS: Iveth Yulisa, Saira Elisa y Xinia Evelyn por estar conmigo en los momentos de alegría y tristeza, demostrarme su cariño y apoyarme sobre todas las cosas en la culminación de esta meta tan importante para mi.

A MI ABUELITA Y TIA: Ángela Blanco y Armida Blanco por sus muestras de cariño en todo momento, brindarme los mejores deseos además de confiar en mi y motivarme a salir adelante día con día.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Juan Carlos Garay y José María Pineda por su amistad verdadera en esos momentos importantes y su apoyo para lograr juntos este gran triunfo.

A NUESTRO ASESOR: Juan David Reyes por su colaboración y aportación de conocimientos técnicos que nos facilitaron para la terminación satisfactoria de nuestro trabajo de graduación.

AMIGOS Y DEMAS FAMILIARES: Por brindarme sus mejores deseos a cada momento de mi vida.

YANCY CAROLINA ÁLVAREZ BLANCO

A DIOS TODO PODEROSO: Por estar siempre con migo y darme sabiduría, fortaleza, paciencia y guiarme por el camino correcto hacer realidad mis sueños.

A MIS PADRES: José Santana Argueta y Paz Pineda, por su amor, comprensión, dedicatoria y apoyo incondicional que siempre me han brindado para lograr mis objetivos profesionales.

A MIS HERMANOS: Daniel Argueta y Miguel Argueta, por su apoyo, afecto y cariño que me han proporcionado para alcanzar mis metas.

A MI TÍA Y PRIMA: Angela Pineda y Sonia Isabel Pineda de Funes, por su apoyo, consejos y motivación que me dieron en los momentos difíciles de mi carrera.

A MI TÍO: Genaro Argueta, por los sabios consejos y estar siempre apoyándome y motivándome en el desarrollo de mis estudios.

A MI ABUELA Y TÍA: María Emma Argueta y Dora Alicia Arias, por su cariño y apoyo moral que siempre me dieron en los momentos de alegría y tristeza.

A MIS COMPAÑERO DE TESIS: Yancy carolina Alvares y Juan Carlos Garay, por su esfuerzo, comprensión, amistad y sinceridad que compartimos juntos para lograr este triunfo.

A NUESTROS ASESORES DE TESIS: Lic. Juan David Reyes Salazar y Lic. Carlos Trejo Urquilla, por su empeño en orientarnos y su aportación de conocimientos a nuestro Trabajo de Graduación.

AMIGOS Y DEMÁS FAMILIARES: Que creyeron en mi y siempre estuvieron con migo en mis triunfos y fracasos brindándome motivación y cariño para seguir adelante.

JOSÉ MARÍA ARGUETA PINEDA

A DIOS: Por darme sabiduría, paciencia, ánimos de luchar y seguir adelante y sobre todo por darme una familia que me brindo todo su apoyo. Gracias Señor por haberme iluminado en el camino que me guio hacia el logro de un peldaño mas en el Universo del saber. Por que Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Proverbios 2.6

A MIS PADRES: Jacinto Roque Garay y Concepción Ramírez de Garay, por darme su amor, comprensión y ayuda tanto espiritual , moral, económica que hicieron que mi persona lograra la meta que un día nació como parte del desarrollo y la educación que me infundaron. Gracias Padres.

A MI HERMANOS/AS: Por brindarme su apoyo moral, espiritual y económico, también a mis cuñados/as que incidieron en una ayuda conjunta para que mi persona alcanzara la meta anhelada; a mis abuelos, tíos, primos, sobrinos y demás familia, muchas gracias.

A MI NOVIA: Karla Elizabeth Fuentes, por darme todo su apoyo tanto moral y espiritual, llenando mi alma de confianza y el corazón de amor y comprensión; a si como también a su familia.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Yancy Carolina Alvarez Blanco y José María Argueta Pineda, por mostrarme su apoyo y solidaridad luchando para que nuestro sueños se convirtieran en realidad.

A MIS AMIGOS: Por darme su apoyo moral, ya que muchas veces se busca a un amigo y no a un familiar, por estar siempre presentes, gracias.

A LOS DOCENTES: Que por enseñarme lo bueno y lo malo de la vida, me trasmitieron los conocimientos que ahora me de debo de encargar de trasmitir a las personas que necesiten honor a quienes me formaron en el mundo del saber.

A MIS ASESORES: Lic. Gilberto Coreas, Lic. Juan David Reyes Salazar y Lic. Carlos Trejo Urquilla, por darnos los alineamientos, pautas, herramientas y métodos para alcanzar la meta de convertirme en un Lic. En Administración de Empresas, a si como también el apoyo moral brindado. Gracias.

Juan Carlos Garay Ramírez

Índice.

Contenido.	Pág.
Introducción	I
I. Capítulo: Planteamiento del Problema	
1.1 Enunciado del Problema	1
1.1.1 Formulación del Problema	4
1.2 Objetivos de la Investigación	5
1.2.1 Objetivo General:	5
1.2.2 Objetivos Específicos:	5
1.3 Justificación y Delimitación de la Investigación	6
1.3.1 Justificación	6
1.3.2 Limitaciones de la Investigación	8
1.3.2.1 Limitación de Tiempo	8
1.3.2.2 Limitación Territorial o Espacial	8
1.3.2.3 Limitación de Recursos	8
1.3.2.4 Limitación de Información	8
II. Capítulo: Marco de Referencia de la Investigación	
2.1 Marco Histórico	9
2.2 Marco Teórico	15
2.3 Marco Conceptual	15
2.4 Marco Legal	25
2.4.1 La Constitución de la República de El Salvador.	25
2.4.2 El Código Municipal.	26
2.4.3 Las Ordenanzas Municipales.	28
2.4.4 Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado	29

2.4.4.5 Reglamento Interno de Trabajo de la Alcaldía Municipal de Pasaquina.	30
2.4.4.5.1 Objeto Y Campo De Aplicación	31
2.4.4.5.2 Evaluación Del Desempeño	31
2.4.4.6 Atribuciones, Facultades, Obligaciones y Prohibiciones de la Municipalidad	31
2.4.4.7 Código de Familia	32
2.4.4.7.1 Registro del Estado Familiar	32
2.4.4.7.2 Hechos y Actos Inscribibles	32
2.4.4.7.3 Responsabilidad de los Encargados	32

III. Capítulo Metodología de la Investigación

3. 1 Tipo de Estudio	33
3.2 Hipótesis de la Investigación	34
3.2.1 Hipótesis General	34
3.2.2 Hipótesis Específicas	34
3.2.3 Operacionalización de las Hipótesis	35

IV. capítulo: Colecta y Tratamiento de Datos

4.1 Población y Muestra	36
4.1.1 Población	36
4.1.2 Muestra	36
4.2 Fuentes para la obtención de la Información	39
4.2.1 Fuentes Primarias	39
4.2.1.1 Método	39
4.2.1.2 Técnicas	39
4.2.1.3 Instrumentos	40
4.2.2 Fuentes Secundarias	41
4.3 Procesamiento de la Información	42
4.3.1 Tabulación	42
4.3.2 Análisis y Discusión de Resultados	42

4.3.2.1	Presentación, análisis e interpretación de datos obtenidos de los empleados de la alcaldía	43
4.3.2.2	Presentación, análisis e interpretación de datos obtenidos de los usuarios que solicitan los servicios de la alcaldía	66
V. Capítulo: Conclusiones Y Recomendaciones		
5.1	Conclusiones	78
5.2	Recomendaciones	80
VI. Capítulo: Propuesta		
6.1	Introducción	82
6.1.1	Definiciones más comunes y básicas de un sistema.	83
6.2	Procedimiento	84
6.2.1	Objetivos de los Procedimientos	84
6.2.2	Importancia de los Procedimientos	84
6.2.3	Características de los Procedimientos	85
6.3	Sistema	85
6.3.1	Importancia de los Sistemas	86
6.3.2	Los Sistemas Administrativos se Clasifican	86
6.4	Manuales	86
6.4.1	Los Manuales están conformados	87
6.4.2	Clasificación Básica de los Manuales Administrativos	88
6.4.2.1	Por su Naturaleza o Área de Aplicación	88
6.4.2.2	Por su Contenido	88
6.4.2.3	Por su Ámbito	90
6.5	Manual de Descripción de Puestos	91
6.6	Manuales de Procedimientos	101
	Bibliografía	115
	Glosario	117
		124

ANEXO

Anexo N° 1	125
Anexo N° 2	128
Anexo N° 3	130
Anexo N° 4	131
Anexo N° 5	132
Anexo N° 6	133
Anexo N° 7	134

INTRODUCCION

El siguiente trabajo de investigación se constituye por una serie de etapas que se desarrollan en su totalidad.

Hablar de Sistema de procedimientos administrativos para el mejoramiento de una determinada Unidad en una empresa, ya sea pública o privada implica un estudio detallado de la problemática, así como también la obtención de la información correspondiente para que se pueda dar una solución satisfactoria al problema que enfrenta.

El tema a desarrollar se divide en capítulos, de los cuales el **primero** esta construido por el planteamiento del problema, en el cual se describe la problemática, objetivos, justificación y delimitación, entre otros puntos muy importantes que trata de lo que es el problema a investigar en la Alcaldía Municipal de Pasaquina.

El **segundo** capitulo, trata del marco de referencia y lo conforman las bases teóricas de lo que son los principales causas – efectos del problema, también se describe una breve reseña histórica de lo que fue el municipalismo, la Alcaldía Municipal de Pasaquina y las teorías que fundamentaron la administración; así como también la clasificación de los diferentes manuales y los conceptos de los principales indicadores de las dos grandes variables (sistema de procedimientos administrativos y eficiencia en el desempeño), del tema.

Además el desarrollo del marco conceptual y legal que constituye el tema; para el caso del marco conceptual se presenta una variedad de conceptos de los términos provenientes del marco teórico; en cuanto al marco legal, expresa todas las bases legales que dan soporte a la Municipalidad, como lo son las diferentes leyes que conforman La Constitución de la República de El Salvador, Ley Municipal y el Código de Familia, entre otras leyes.

También se mencionan y se describen los pasos principales de la administración (Planeación, Organización, Dirección y Control), las cuales son las partes medular de una buena administración.

En el **tercer** capítulo, se presenta la metodología de la investigación y en él se encuentran el tipo de estudio y las hipótesis.

En el **cuarto** capítulo se presenta la recolección de datos, así como también las muestras poblacional para los empleados que labora en la Unidad de Registro de Estado Familiar. Además se seleccionan las diferentes técnicas de recolección de datos y los instrumentos de recolección a utilizar en la investigación.

Se desarrolla el trabajo de campo y se extrae de los instrumentos de recolección los datos para después tabularse e interpretarse.

El **quinto** capítulo trata de las conclusiones y recomendaciones sobre la información obtenida en el capítulo anterior. En estas se describe la situación crítica del problema, las causas central que lo producen y las posibles soluciones al problema, que ayudará a mejorar la situación en la que se encuentra la Unidad actualmente.

En el **sexto** capítulo se presenta la Propuesta; donde se encuentran tanto la información referente a los sistemas, a los procedimientos y a los manuales tales como: objetivos de los procedimientos, importancia de los procedimientos, características de los procedimientos, importancia de los sistemas, clasificación básica de los manuales administrativos y además el desarrollo del manual de descripción de puestos y del manual de procedimientos para los empleados de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía de Pasaquina.

**SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA
MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL RECURSO
HUMANO DE LA UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO
FAMILIAR DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA
DEPARTAMENTO DE LA UNION**

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado del problema

La Municipalidad es la representante del Pueblo o Ciudad, la cual esta conformada por un Concejo y de más cuerpos de gobierno.

La Alcaldía normalmente se considerada como un territorio o distrito de su jurisdicción local, edificio o sede del ayuntamiento, donde el Alcalde ejerce sus funciones.

Algunos autores clasifican a la Alcaldía y a la Municipalidad como una misma cosa enmarcada dentro de un Municipio; aunque otros conceptualizan diferentes o ambos, como veremos a continuación:

Alcaldía:

- Recinto en el cual ejerce el mando un Alcalde.
- Institución Gubernamental constituido por un alcalde y su concejo elegidos en Participación popular.

Municipalidad:

-Según el **Art. 2** del Código Municipal; es la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que es propio, garantizado la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local con autonomía para darle a su propio gobierno.

-Cuerpo social intermedio de personas y asociaciones intermedias vecinadas en un territorio que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad

local, con autonomía para darse a su propio gobierno, el cual como parte instrumental del primero esta encargado de la rectoría y gerencia del bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

En cuanto al marco legal y jurídico de la Alcaldía tenemos:

a) En el ámbito municipal:

- La Constitución Política de la República de El Salvador (Art. **202-207**).
- Código Municipal.
- Ley de creación de Fondos para el Desarrollo Económico y Social (FODES).
- Ley de Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM).
- Ley Municipal Tributaria.
- Ley de Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL).
- Ley de Registro del Estado Familiar.
- Ley de Titulación de Predios Urbanos y Otros.

b) Instrumentos Jurídicos:

- Ordenanzas
- Reglamentos
- Acuerdos

El Municipio de Pasaquina pertenece al Departamento de La Unión; se comunica hacia el sur con la Ciudad de La Unión a través de la Carretera Panamericana y por el norte a través por la Carretera Ruta Militar con la Ciudad de Santa Rosa de Lima y Municipios y Cantones como lo son: San José, Santa Clara, El Sauce, Bolívar, entre otros. Posee 9 cantones y 78 caseríos y se extiende en un área rural de 294.Km. cuadrados.

En el Municipio de Pasaquina ha existido la comercialización, e industrialización tantos de productos lácteos, pesca, artesanía, exportación de

sal. En la Ciudad de Pasaquina el comercio se da a través de tiendas, farmacias, ferreterías, etc.

La Alcaldía esta conformada por una estructura organizacional por unidades y sub-unidades encaminadas al servicio público, conformándose como sigue: Concejo Municipal, Alcalde como representante, la Sindicatura Municipal, Secretaria Municipal, Despacho Jurídico, Contabilidad, Tesorería, Unidad de Adquisición y Contrataciones Institucional (UACI) , Registro y Control Tributario, Registro de Estado Familiar y otros servicios generales prestado por la Alcaldía tales como: Aseo, Cementerio, Mercado, Parque, Alumbrado Público, Pavimentación, Relleno Sanitario y Tiangué.

Todas están encaminadas a prestar un servicio particular, enfatizando en la **Unidad de Registro de Estado Familiar** , debido a que es una de las unidades con mas deficiencia en el recurso humano que la conforma, el cual se refleja en el de matrimonios, divorcios, actas de defunción, adopción, cambios de nombres, así como también otros servicios en el mismo campo de los derechos civiles de las personas; además lleva el registro y control ciudadano de todas las personas originarias y vecinas del municipio que hallan cumplido 18 años para el registro y emisión del documentos que la identifique.

La Unidad de Registro de Estado Familiar cuenta con seis personas que llevan el control de la prestación del servicio, entre estas existe un *jefe de la unidad* dos *buscadores de información* que realizan la búsqueda en sus respectivos libros para luego pasarla a cualquiera de los tres *digitadores(a)*, quienes toman los datos y digitan el documento. Seguidamente para ser verificado y luego firmado por el jefe y el Alcalde.

Pero todo proceso burocrático conlleva diversas deficiencias por parte de la unidad, que hacen que un servicio puede ser o no de mal aceptación para las personas que lo reciben. Otras deficiencias que se pueden mencionar: infraestructura inadecuada, falta de control en extender los documentos,

provocando demora, falta de equipos técnicos sofisticados, desactualización de equipos de logística como también libros, actas y otros documentos para brindar un buen servicio, descontento entre el personal y el supervisor, confrontación entre el personal de la unidad y los ciudadanos que reciben el servicios, operabilidad de un paradigma desfasado y que no cumple con las demandas de nuevos servicios, resistencia al cambio y adaptarse a nuevos esquemas de trabajos, entre otros. Lo mencionado anteriormente causa descontento con los ciudadanos y en general a la mala prestación de los servicios.

1.1.1 Formulación del Problema

¿En que medida, un Sistema de Procedimientos Administrativos mejorará la eficiencia en el Desempeño del Recurso Humano de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, Departamento de La Unión?.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo General:

Diseñar un Sistema de Procedimientos Administrativos, para mejorar la eficiencia en el desempeño del recurso humano en la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina Departamento de La Unión.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Hacer una planificación de los servicios para mejorar y coordinar el servicio prestado por la Unidad de Registro de Estado Familiar.
- Proporcionar Manuales de Procedimientos que sirvan de guía al personal de la Unidad y así mejorar los servicios prestados por la Unidad en estudio.
- Determinar mecanismos que ayuden en la dirección para mejorar la eficacia en el desempeño laboral de la Unidad de Registro de Estado Familiar.
- Determinar mecanismos de control que ayuden a mejorar el Sistema de Procedimientos Administrativos de la Unidad en estudio.

1.3 JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Justificación

En la actualidad, la Alcaldía Municipal de Pasaquina enfrenta problemas en una Unidad específica como lo es el Registro de Estado Familiar, en cuanto a deficiencia en los servicios prestados, ya que no cuentan con un Sistema de Procedimientos Administrativos capaz de garantizar la excelencia en los servicios.

El diseño de un Sistema de Procedimientos Administrativos mejorará la eficiencia en el desempeño de la Unidad de Registro Familiar además se estará proporcionando información valiosa, como lo son los nuevos lineamientos que ayudaran a potenciar el desarrollo del capital humano, ya que este constituye el elemento esencial para el logro de la calidad y competitividad para las empresas modernas deseosas de obtener mejores resultados.

Entre los beneficios que trae consigo el diseñar un Sistema de Procedimientos administrativos para la Unidad de Registro Familiar están:

- Alcanzar los objetivos y metas a través de una previa planificación laboral.
- Incrementar la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.
- Reorganizar el recurso humano existente.
- Propiciar una mayor organización con la creación de manuales de procedimientos que servirán de guía para el funcionamiento de sus actividades.
- Creación de mecanismos de control que se encarguen de obtener y presentar los resultados del desempeño del recurso humano de la unidad, etc.

El desarrollo del presente trabajo brindará una serie de ideas para la Unidad en estudio de la Alcaldía Municipal de Pasaquina que no cuenta con ningún tipo de información o trabajos similares que le permitan solucionar problemas de esta índole. También será útil para quien desee llevar a cabo nuevos estudios relacionados con el bienestar social y la necesidad de darle solución.

Para llevar a cabo dicha investigación se cuenta con los conocimientos propios y necesarios, la ayuda de asesores especializados, los recursos económicos y el acceso a la información pertinente tanto lo que respecta a los procedimientos administrativos, como a la evaluación del desempeño y el funcionamiento de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, además de otros datos necesarios para medición de las variables a analizar.

1.3.2 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1.3.2.1 Limitación de Tiempo

La investigación a realizar se llevará a cabo en el periodo que corresponde de los meses de Abril a Noviembre del 2007.

1.3.2.2 Limitación Territorial o Espacial

La investigación será desarrollada en la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, Departamento de La Unión, y tendrá como propósito el desarrollo de un Sistema de Procedimientos Administrativos aplicable al personal de ésta unidad, para mejorar su desempeño.

1.3.2.3 Limitación de Recursos

Se cuenta con el recurso financiero requerido para desarrollar el trabajo de investigación; así como también, del factor tiempo necesario y del recurso humano requerido.

1.3.2.4 Limitación de Información

La información será obtenida de entrevistas, cuestionarios, datos bibliográficos, revistas y demás fuentes requeridas para la obtención de información relevante en el tema.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

2. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

2.1 Marco Histórico

El Municipalismo:

El Municipalismo se remonta a la antigua Grecia o la polis griega, y sobre todo en las ciudades de Atenas en donde surge, según muchos autores, por primera vez en la historia la forma de gobierno democrático. Debido a que los Estados municipales eran pequeños en donde se practicaba la democracia directa, en lo que los ciudadanos se congregaban, (menos esclavos y mujeres) en el "Agora" (plaza del pueblo), para discutir y decidir sobre los problemas de interés colectivo.

Posteriormente en Roma año 45 a.C. se da en un ámbito más profundo lo que era el municipalismo todo esto bajo el gobierno de Julio César, ya que se organizaba como República.

El municipalismo aparece como unidad política administrativa, derivadas de por las campañas de los Romanos, adoptando el nombre "Municipiun".

Tales habitantes permanecían en estas ciudades y gozaban de los privilegios de la ciudadanía Romana.

El municipalismo se extendió luego a Francia y a España; el municipalismo ha ido cambiando su forma según a pasado el tiempo con la formación económica y social de los pueblos.

Para 1841, El Salvador se constituye como Estado unitario independiente y surge el modelo centralista, o sea, descentralización territorial pero las decisiones eran tomadas por el gobierno central, aunque se delegaba la función de investigar a las instituciones creadas para ese fin.

En nuestro país El Salvador, en el año 1945 (época colonial), surge el primer Gobierno sectorial en San Salvador, al cual le dieron el título de Villa y fue fundado por el Sr. Pedro de Holguín, quien fue el primer Alcalde organizado por los españoles infundiéndole su política y la no autonomía entre los diferentes poblados.

En la época de 1950 surge otro modelo de gobierno el cual fue descentralización sectorial, la cual indicaba la pérdida del poder de los gobernadores, y los Alcaldes se mantenían con bajo perfil.

Ya para 1986 se constituye el Código Municipal por la Asamblea Legislativa conteniendo en el Decreto Legislativo No 274, como instrumento jurídico político de descentralización y que aun es vigente en la actualidad.

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA

Toponimia

PASAQUINA (Ulua) Ciudad de los frijoles blancos. Proviene de las voces: Pa, Pac: Frijoles; Sa, Sau: Blanco; Pasav: Fríjol blanco; quina, guina; ciudad; (JLL).¹

Ubicación Geográfica

La Ciudad de Pasaquina se comunica hacia el sur a través de la carretera panamericana, unida a un tramo pequeño de carretera pavimentada con la ciudad de La Unión: Hacia el Noroeste, a través de la carretera conocida como Ruta Militar, se comunica con la Ciudad de Santa Rosa de Lima. Por medio de carreteras mejoradas de tierra se comunica con las poblaciones del Sauce, San José y Bolívar. Cantones y Caseríos se enlazan por caminos vecinales a la Cabecera Municipal.

División Político-Administrativo

Para su administración, cuenta con 9 cantones y 78 caseríos.

Sitios Naturales Turísticos

Entre los lugares de atracción, que posee, se encuentra: La Lagunilla, El Zarzal y Los Esteros; El Resbaladero, El Robalito y El Barraco.

Ríos Principales

Goascoran Entra a formar parte de éste 10 Km. al noroeste de la ciudad de Pasaquina; sirve de límite Internacional entre la República de Honduras y El salvador.

¹ www.pasaquinasv.com

Pasaquina Nace fuera de éste y entra a formar parte de él a 3.8 Km. al noroeste de la ciudad de Pasaquina.

Sirama Amatillo Nace fuera de este y entra a formar parte del 8.8 Km al noroeste de la ciudad de Pasaquina.

Dimensiones

Área rural: 294.91 km. Cuadrados (aproximadamente)

Área urbana: 0.37 km. Cuadrados (aproximadamente)

Población

AÑO	Urbano		Rural		Total	Densidad
	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres		
1930	458	572	2686	2568	6284	21
1950	510	713	4005	3761	8989	30
1961	625	820	5399	5273	12117	41
1971	976	1111	8615	8277	18979	64
1992	937	1169	9340	10063	21509	73

Fuente: www.pasaquinasv.com

Industria y Comercio

Existe la elaboración de productos lácteos, pesca artesanal, productos para la construcción, la exportación de sal marina y la compra. En el comercio local existen tiendas, farmacias y otros pequeños negocios. Su comercialización la realiza con las Cabeceras Municipales de El Sauce, Santa Rosa de Lima, La Unión y otras.

Producción Agropecuaria

Los productos agrícolas de mayor cultivo son granos básicos, plantas hortenses, cacaos y otras frutícolas; crianza de ganado vacuno, porcino, caballar y mular; así como aves de corral.

Datos Relativos a la Cabecera

La cabecera de este Municipio es la Ciudad de Pasaquina, situada 60 K m. al sur y a 27.3 Km. al norte de la Ciudad de La Unión. Sus coordenadas geográficas centrales son: 13° 35'02" LN y 87° 50'23" LWG. Sus fiestas patronales las celebran del 16 al 21 de Enero en honor a San Sebastián y las fiestas titulares el 14 de Mayo en honor a la Virgen de los Desamparados, sus calles son adoquinadas, de tierra, empedradas. La ciudad se divide en los barrios: El Calvario, La Esperanza, Las Delicias, El Centro y La Vega. los servicios públicos con los que cuenta son : Mercado Municipal, energía eléctrica, telecomunicaciones, correo, agua potable, Unidades de Salud, Kindergarten, Escuela de Educación Básica, Juzgado de Paz, Casa de la Cultura, puesto de la Policía Nacional Civil (PNC), Instituto Nacional y transporte colectivo de buses.

Evolución Municipal

Pasaquina es una de las poblaciones más antiguas del país, pues su fundación es anterior a la llegada de los españoles.

El 15 de octubre de 1577 este pueblo fue incluido en la guardianía o convento seráfico de San Miguel, en 1789, Pasaquina fue incorporado en el partido de San Alejo, el 5 de marzo de 1827, en el Pueblo de Pasaquina se segregó del partido de San Alejo y se incorpora en el partido de San Antonio del Sauce.

De 1824 (12 de junio), a 1865 (22 de junio) formó parte del departamento de San Miguel y desde entonces ha pertenecido al Departamento de La Unión. El diputado por el Departamento de La Unión: Señor Juan Bautista Reyes, solicitó al Poder Ejecutivo “que concede el título de Villa al Pueblo de Pasaquina” tomada en consideración esta noción, en la Asamblea con fecha 16 de febrero de 1872, otorgó a Pasaquina el título de Villa.

Durante la presidencia de Don Jorge Meléndez, el 16 de junio de 1920, el Poder Legislativo emitió el decreto por el cual se otorgó el título de Ciudad a La Villa de Pasaquina con un gobierno local que administra servicios Públicos.

2.2 MARCO TEORICO

EVOLUCION HISTORICA DE LA ADMINISTRACION

Primer Enfoque. La Administración esta vinculada al trabajo y el único que trabaja es el hombre porque a través de éste consigue su realización tanto física como psíquica desarrollando actividades; precisamente desarrolla estas actividades porque individualmente no tiene todos los recursos y aunque quiera satisfacer todas sus necesidades, no puede, entonces tiene que generar algunas de ellas que lo beneficie y que beneficie a otros para aumentar la posibilidad de satisfacer necesidades.²

Segundo Enfoque Habla de la evolución que tuvo el hombre y porque el hombre de ser un ser individual pasa a ser un ser social.³

La organización es una unidad social, entonces se analiza al hombre como “Homo Sapiens” y quiere decir que el hombre, a diferencia de otros seres vivos, es racional y que además tiene la posibilidad de discernir, de ejecutar, predecir, valiéndose de su inteligencia y razón.

De aquí se pasa al “Hombre Faber” que tiene que ver con lo técnico, con la posibilidad de fabricar, hacer o sea que el hombre además de ser un ser racional es un ser que puede fabricar y éste lo ubica en una concepción técnica.

Luego sigue la concepción “Hombre Judeo Cristiano”, quiere decir que éste persigue un dogma y ese dogma se entiende que el hombre nace gracias a Dios y muere también por Dios.

“Hombre Esencia”, se entiende que cada hombre es único, tiene una identidad propia que pertenece a un género que es común pero que es propio de su esencial (no existen dos iguales), hasta llegar a la concepción social (Hombre Social), donde éste no puede vivir en forma aislada, necesita, agruparse,

² <http://www.monografias.com/trabajos3/evolucion-administrativa.shtml>

³ Ibíd.2

asociarse, complementarse, para poder desarrollarse y ahí es donde aparecen las organizaciones finalmente, o sea por esa necesidad misma que tiene el hombre de agruparse o asociarse.

Tercer Enfoque o concepción del origen de la Administración, es que ésta en realidad lo que hace es accionarse, compararse con el conocimiento y esta es la concepción actual. En algún momento se decía que el ser humano administra las fuerzas, y el tiempo, después que las organizaciones administraban a los hombres y hoy en realidad, el hombre se valerá por su conocimiento y eso habla de la administración y de ahí habla también de las tecnologías o los conocimientos que cada hombre es capaz de adquirir y aplicar⁴

La Administración es importante porque es una de las actividades humanas que se aplica desde que el hombre empieza a darse cuenta que individualmente no podía satisfacer todas sus necesidades y empieza a ver la posibilidad de asociarse con otros para aumentar la posibilidad de satisfacción de las mismas. Así entonces aparecen las definiciones organizacionales como verdaderas unidades sociales que buscan propósitos distintos a los perseguidos en forma individual además de concretar esa necesidad o ese fin individual.

Hay diversidades respecto del enfoque y análisis de los autores, hay algunos que toman a la administración como solo ciencia, otras ciencias y técnica, por ejemplo: Taylor (autor clásico) dice que la Administración es una ciencia y no regla empírica.

Para Fayol es un arte y dice que administrar es el arte de gobernar, y Simón (neoclásico) dice, que para él es una teoría, para Teens es arte y es ciencia, para Drácker considerado actualmente como el padre de la Administración, la

⁴ Ibíd.2

administración es gerencial y gerenciar para él es una combinación científica, técnica y artística, para Koontz es un conjunto o sistema de principios.⁵

Para Koontz existe la habilidad de diseño: tiene que ver con esa visión o el manejo estratégico que se haga del recurso y de todo aquello que tiene la organización (en realidad es la anticipación a los problemas o hechos).⁶

La Escuela Clásica y Taylor: A finales del siglo XIX aparece una nueva estructura de producción, la gran empresa, para lo cual promueve la investigación, esto da como resultado la escuela clásica también llamada dirección científica. El mayor exponente de esta escuela fue Taylor, siendo capaz de refundir los diversos estudios y configurar con ellos una filosofía de aplicación para toda la industria.

Gran parte del trabajo de Taylor se basaba en las siguientes premisas que sostiene acerca del comportamiento del trabajador:

- a) El hedonismo implícito en la ley del mínimo esfuerzo.
- b) La incapacidad de los trabajadores para pensar o reflexionar.
- c) El trabajador no desea tener iniciativa en su propio trabajo.
- d) Considerar negativo el trabajo en grupo.⁷

La Escuela de los Sistemas Sociales

Conceptualizan a la organización como un sistema, un conjunto de fuerzas sociales coordinadas para lograr un determinado fin en el que la cooperación de sus miembros va a ser un factor fundamental para el funcionamiento de la empresa.⁸

La cooperación es necesaria para lograr los objetivos de la organización, la empresa será en este caso, una coalición cooperativa. Los estudios sobre la decisión de los individuos de cooperar han desembocado en lo que se

⁵ Koontz Harold; Administración una Perspectiva Global; Editorial Gm Graw Hill, 11ª Edición; Pag. 16

⁶ Ibid Pág. 22

⁷ Ibid Pág. 16

⁸ Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional; Editorial Prentice Hall, 10ª Edición. Pag.583

denomina "Teoría del Equilibrio de la Organización". La teoría lleva a identificar a los participantes mas importantes en una organización y entre los factores que afectan sus decisiones de cooperar (March y Simón).

La escuela Neoclásica

La aparición de esta escuela se puede considerar como una reacción contra la separación entre la praxis y la teoría. Los principios en los que se basa se resumen en los siguientes:

- La maximización del beneficio.
- La descentralización de las responsabilidades y de las decisiones.
- El ensanchamiento del abanico de subordinación.
- La dirección por objetivos.
- El control por excepción y el principio llamado de autocontrol de las unidades autónomas.
- La motivación por la competitividad.⁹

En cuanto a las críticas a la misma, una moral y una concepción típicamente norteamericanas y un avance fundado sobre los resultados. Chandler, Dale Timpe, Drucker, Newmam y Sloan, critican y dan su opinión sobre las diversas escuelas y mayormente sobre la escuela Neoclásico.

La Escuela Contemporánea

Según autores, no hay ningún estilo óptimo, sino más bien relativamente óptimo. Han fracasado al intentar crear una ciencia en la que se puede basar el

⁹ <http://www.monografias.com/trabajos3/evolucion-administrativa.shtml>.

directivo para lograr sus metas, esto es debido a la falta de reglas previas, y por tanto a la existencia de incertidumbre.

Surge un nuevo enfoque: **El contingente**, Lawrence y Lorsch (1987) atestiguan que no existe ninguna teoría óptima, sino que el enfoque más conveniente depende del trabajo que tenga que realizarse, esta teoría se basa en el precepto de: **todo depende** ¿De qué depende? Hay autores que son partidarios de cambiar el vocablo contingente por situacional, ya que este último refleja mejor la idea de la dependencia de las circunstancias.¹⁰

¹⁰ *Ibíd.*9

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Alcaldía:

-Recinto en el cual ejerce el mando un Alcalde.¹¹

-Institución Gubernamental constituido por un alcalde y su consejo elegidos en participación popular.¹²

Municipio:

Cuerpo social intermedio de personas y asociaciones intermedias vecinadas en un territorio propio que le es propio organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse a su propio gobierno, el cual como parte instrumental del primero esta encargado de la rectoría y gerencia del bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.¹³

Proceso Administrativo

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece mas exacto concebirla como la esencia de la habilidad

¹¹ Diccionario Océano Color; Editorial Océano; Año 2000; Pág.85

¹² Ibid.11

¹³ Mendoza Orantes, Ricardo; Cód. Municipal; Editorial Jurídica Salvadoreña, 7ª ed. Pág.7

general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.¹⁴

Planeación

La planeación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las [políticas](#), [proyectos](#), programas, procedimientos, métodos, [presupuestos](#), [normas](#) y [estrategias](#) necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos [cursos](#) de acción futuros.¹⁵

Objetivos:

Son los fines a los que se dirige las actividades organizacionales e individuales.¹⁶

Misión:

La misión que representa la razón de la existencia de una organización, es la finalidad o motivo que condujo a la creación de la organización, y al que debe de servir.

Una definición de la Misión debe responder tres preguntas básicas:
¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos?¹⁷

Visión:

Imagen que la Institución tiene de sí misma y de su futuro. Es el arte de verse proyectada en el tiempo y el espacio. Toda Institución debe tener una Visión apropiada de sí misma, de los recursos que dispone, del tipo de relación que desea mantener con los usuarios, de lo que quiere hacer para satisfacer

¹⁴ Procesos Administrativos-Apuntes de Administración de Empresas.

¹⁵ *Ibíd.* 14

¹⁶ Strickland, Thompson; Administración Estratégica; Editorial Mc Graw Hill, 13ª Edición; Pág.9.

¹⁷ Chiavenato, Idalberto; Gestión del Talento Humano; Editorial Mc Graw Hill; Pág.64.

continuadamente las necesidades y preferencias de los beneficiarios, de cómo alcanzara los objetivos organizacionales, de las fuerzas que impulsa, y en que condiciones opera.¹⁸

Metas:

Son fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representa no solo punto terminal de la Planeación, si no también el fin que se persigue mediante la organización personal, la Dirección y el Control.¹⁹

Estrategias:

Determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr este propósitos.²⁰

Política:

Declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones; la esencia de las políticas es la existencia de ciertos grados de discrecionalidad para guiar la toma de dediciones.²¹

Planes de Continencia:

Estrategias desarrolladas para ser usadas cuando los acontecimientos o las circunstancias imprevistas pueden provocar la obsolescencia o inadecuación de una estrategia seleccionada.²²

¹⁸ *Ibíd.* 17 Pág.55.

¹⁹ Koontz Harold; Administración, Una Perspectiva Global; Editorial Mc Graw Hill, 11ª Edición; Pág.130.

²⁰ *Ibíd.* 19

²¹ *Ibíd.* 19

²² <http://www.monografia.com/trabajo11/henry/henry.shtml>.

Organización

Organización es el establecimiento de la [estructura](#) necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de [poder](#) realizar y simplificar las [funciones](#) del grupo social.

La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de [autoridad](#) y [responsabilidad](#) dentro de la empresa.²³

Análisis de cargo

Constituye el inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que el cargo exige a su ocupante, también llamado factores de especificación) del cargo.²⁴

Dirección

Función Administrativa que comprende motivar a los empleados, dirigir a los demás, elegir los mejores canales de comunicación y resolver los conflictos entre los miembros.²⁵

Control

El control es una etapa primordial en [la administración](#), pues, aunque [una empresa](#) cuente con magníficos planes, una [estructura organizacional](#) adecuada y una [dirección](#) eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la [organización](#) si no existe un mecanismo que se cerciore e [informe](#) si los hechos van de acuerdo con los objetivos.²⁶

²³ Koontz, Harold; Administración una Perspectiva Global; Editorial Mc Graw Hill ,11ª Edición; Pág.246

²⁴ Chiavenato,Idalberto; Gestión del Talento Humano; Editorial Mc Graw Hill; Pág. 116.

²⁵ Robbins, Stephen P; Comportamiento Organizacional; Edit. Prentice Hall, 10ª Edic; Pág.664

²⁶ *Ibíd.*25, Pág.99

Evaluación del desempeño:

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.²⁷

Capacitación

La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y [actitudes](#).²⁸

Manuales

Los manuales constituyen una de las herramientas fundamentales con las que debe contar toda organización para facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas. Si bien hay una infinidad de tipos de manuales, que facilitan diferentes tipos de necesidades, se le puede clasificar a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene todas las descripciones de las actividades que deberán de desarrollar cada miembro de la organización según su cargo y los procedimientos a través de las cuales esas actividades deben ser cumplidas al pie de la letra.²⁹

Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.³⁰

²⁷ *Ibíd.*.24 pàg.198

²⁸ <http://www.monografia.com/trabajo15/sistema-control/sistema-control.shtml>.

²⁹ *Ibíd.*.28

³⁰ <http://www.monografia.com/trabajo15/pmbok/pmbok.shtml>.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 La Constitución de la República de El Salvador.

La Constitución de la República de El Salvador, creada por el **Decreto Legislativo No 38 del año 1983**, es considerada de avanzada, en el régimen municipal, la constitución de las municipalidades involucra tres aspectos importantes que son:

- De la autonomía municipal fundada a principios de socráticos.
- De la capacidad financiera con recursos adecuados para el cumplimiento de sus fines.
- De la administración propia de servicios municipales.

Estos tres aspectos normativos de una función plenamente autónoma en el radio Municipal, va cubriendo los vacíos considerados débiles que el desea llenar para que su papel en el tratamiento de los problemas relativos a la comunidad, sea el de satisfacer las necesidades más urgentes de la localidad.

Art. 204. La autonomía del Municipio compete:

1º Crear, modificar, suprimir tasas y contribuciones publicas para la realización de obras determinadas dentro de los limites que una ley general establezca.

Aprobadas las tasas y 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;

2º Decretar su Presupuesto de Ingresos y Egresos;

3º Gestionar libremente en las materias de su competencia;

4º Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de su dependencia;

5º Decretar las ordenanzas y los reglamentos locales;

6º Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

2.4.2 El Código Municipal.

El Código Municipal fue establecido mediante el **Decreto Legislativo No 274 05 de Febrero de 1986**, siendo un instrumento legal que ofrece a las municipalidades el goce de la autonomía administrativa para poder cumplir con sus funciones.

Por otra parte, el Código Municipal es un instrumento normativo que debe ser aplicado a las gestiones técnicas administrativa de las Alcaldías.

Entre los beneficios que ofrece el código en favor de las comunidades está la oportunidad de participación directa de sus miembros en las actividades del gobierno local para buscar soluciones a los problemas existentes, definidos prioridades en cuanto a obra de servicios comunal, protección del medio ambiente y patrimonio cultural.

Art. 30. Son facultades del Concejo:

Numeral 6. Aprobar el plan y los programas de la gestión municipal;

Numeral 14. Velar por la buena marcha del gobierno, administración y servicios municipales.

Art. 31. Son Obligaciones del Concejo:

Numeral 4. Realizar la Administración Municipal con transparencia, austeridad, eficiencia y eficacia.

Art. 115. Es obligación de los gobiernos municipales promover la participación ciudadana, para informar públicamente de la gestión municipal, tratar asuntos

que los vecinos hubieren solicitado y los que el mismo Concejo considere conveniente.

Art. 116. Son mecanismos de participación ciudadana los siguientes:

- a) Sesiones Publicas del Concejo;
- b) Cabildo Abierto;
- c) Concejo Popular;
- d) Consulta Vecinal y Sectorial;
- e) Plan de Inversión Participativa;
- f) Comités de Desarrollo Local;
- g) Concejo de Seguridad Ciudadana;
- h) Presupuesto de Inversión Participativa;
- i) Otros que el Concejo Municipal estime conveniente.

El Secretario Municipal levantará Acta de todo lo actual, cualquiera que sea el mecanismo de participación que se haya utilizado.

Art. 117. En la consulta popular se tomará en cuenta únicamente a los ciudadanos domiciliados en el respectivo municipio y podrá efectuarse por decisión de la mayoría calificada de Concejales propietarios electos, o a solicitud escrita de al menos el 40% de los ciudadanos del municipio habilitados para ejercer el derecho al sufragio, estas serán para fortalecer las decisiones del Concejo Municipal y políticas publicas locales, sin obstaculizar el ejercicio y conformación del Gobierno Local.

Art. 125-A. Se entenderá por transparencia en la gestión municipal a las políticas y mecanismos que permitan el acceso público a la información sobre la administración municipal.

Art. 125-B. Todos los ciudadanos domiciliados en el municipio tienen derecho a:

- a) Solicitar información por escrito a los concejos Municipales y a recibir respuesta de manera clara y oportuna;
- b) Ser informado de las decisiones gubernamentales que afecten el desarrollo local;
- c) Conocer el funcionamiento del Gobierno Municipal y del manejo de su administración;
- d) Ser tomados en cuenta por las autoridades municipales en la aplicación de las políticas públicas locales;
- e) Recibir informe anual de rendición de cuentas y ejercer contraloría a través del comité respectivo, en la ejecución de obras de infraestructura.

Art.125-C. La municipalidad tiene la obligación de:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos a que se refiere el Art. 125-B;
- b) Informar a los ciudadanos de su comprensión lo pertinente a la administración municipal, en forma clara, oportuna y actualizada;
- c) Proporcionar la información requerida por los ciudadanos cuando sea procedente de acuerdo a este código.

2.4.3 Las ordenanzas municipales.

Las ordenanzas municipales constituyen el instrumento legal normativo a que se refiere el artículo 30, numeral 4 del Código Municipal, con el fin de regular el

funcionamiento de los Municipios, en los que comprende al orden, limpieza de las calles y lugares públicos, seguridad personal al tránsito de vehículos y en lo que se refiere a terminales de buses, cementerios, etc.

2.4.4 Ley orgánica de administración financiera de estado (A. F. I.)

Esta ley tiene por objeto normar y armonizar la gestión financiera del sector público; establecer el sistema de administración financiera integrado, que comprenda los subsistemas de presupuesto, tesorería, créditos públicos y contabilidades gubernamentales.

En el artículo de esta ley quedan sujetas a la disposición de esta ley todas las dependencias centralizadas y descentralizadas del gobierno de la república, las instituciones y empresas estatales de carácter autónomo inclusive. Las municipalidades sin perjuicio de su autonomía que establece la constitución de la república.

En cuanto a la aplicación de las normas generales en la contabilidad gubernamental, las municipalidades se regirán por el artículo 6, respecto a las subvenciones o subsidios que le traslade el gobierno central.

Alcance de la ley:

Art. 2. Quedan sujetas a las disposiciones de esta ley:

- Las adquisiciones y contrataciones de las instituciones del Estado, su dependencia y organismos auxiliares, de las instituciones y empresas de estatales de carácter autónomo, inclusive La Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Las adquisiciones y contrataciones de las entidades que comprometan fondos públicos.
- Las adquisiciones y contrataciones costeadas con fondo municipales.

Política:

Art. 6 Corresponde al Ministerio de Hacienda:

- Proponer al consejo de ministro para su aprobación, la política anual de las adquisiciones y contrataciones de las instituciones de la administración pública, con exclusión de los órganos legislativo y judicial a lo que corresponde determinar, independientemente de sus propias políticas de adquisiciones y contrataciones.
- Velar por el cumplimiento de la política anual de adquisiciones y contrataciones aprobadas para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Proponer los lineamientos y procedimiento que según esta ley se debe observar para la adquisición y contrataciones de obras, bienes y servicios.

2.4.4.5 Reglamento Interno de Trabajo de la Alcaldía Municipal de Pasaquina.

El presente reglamento interno de trabajo elaborado para la municipalidad de Pasaquina se encuentra destinado a delimitar y normar las diferentes actividades que realizan los trabajadores/as y empleados/as que se encuentra laborando en la municipalidad.

Señalando este documento todos los derechos, deberes y obligaciones, los cuales se encuentran sujetos tanto trabajadores/as como patronos, y de las disposiciones que se encuentran nombradas en este reglamento.

Con este reglamento interno se pretende mantener el orden, fomentar relaciones positivas de trabajo, que las tareas que se determinan para cada puesto sean cumplidas a cabalidad, que se respete el nivel jerárquico y que la organización brinde resultados positivos para la gestión municipal.

2.4.4.5.1 Objeto y campo de aplicación

Art. 1-El presente reglamento interno de trabajo tiene como propósito establecer una claridad las disposiciones administrativas útiles para la buena marcha de la administración interna de la municipalidad, ya que tales disposiciones constituyen normas de trabajo a las cuales deben sujetarse los funcionarios, empleados y trabajadores municipales durante el desarrollo de las funciones que le han sido asignada a cada cual para lograr la eficiencia en el desempeño del trabajo.

Art.5- Cada departamento tendrán un jefe que será el superior jerárquico inmediato de los trabajadores que estén a su cargo, a la vez, este reportara los informes correspondiente al Secretario Municipal.

2.4.4.5.2 Evaluación del Desempeño

Art.21- Se evaluará periódicamente el desempeño laboral de los empleados, a excepción del Alcalde y su Concejo.

Art.22- La evaluación tendrá por objetivo:

- a) Establecer el grado de rendimiento de los empleados en relación a las labores asignadas.
- b) Detectar objetivamente las deficiencias del empleado, con el fin de superarlas.
- c) Cada año se evaluara el desempeño laboral.

2.4.4.6 Atribuciones, Facultades, Obligaciones y Prohibiciones de la Municipalidad

Art.100- Son Atribuciones y Facultades de la Municipalidad todas las establecidas en las Disposiciones Generales del Presupuesto, en la Ley del Servicio Civil, en el Código de Trabajo, Manuales o en las demás Leyes aplicables y en este Reglamento.

Art.102- Queda prohibido la Municipalidad, realizar cualquier acto de los consignados como prohibidos por el patrono en el Código de Trabajo vigente o la Ley de Servicio Civil.

2.4.4.7 Código de Familia

2.4.4.7.1 Registro del Estado Familiar

Art. 187. El Registro del Estado Familiar tiene por objeto la inscripción de los hechos y actos jurídicos constitutivos, modificados o extintivos del estado familiar de las personas naturales, así como la conservación de la información que contiene.

Habrà un Registro Central del Estado Familiar que orientará, coordinará y controlará el trabajo de todos los registros locales y tendrá a su cargo el Archivo Central del Registro del Estado Familiar.

Los encargados locales de llevar el Registro del Estado Familiar serán los Municipios de la República.

2.4.4.7.2 Hechos y Actos Inscribibles

Art. 188. En el Registro del Estado Familiar se inscribirán los nacimientos, matrimonios, defunción, adopciones, divorcios y demás hechos o actos jurídicos de las personas naturales que determinen la ley.

2.4.4.7.3 Responsabilidad de los Encargados

Art. 192. Los encargados de llevar el Registro del Estado Familiar serán responsables de los perjuicios que se causaren a los interesados por la emisión o inexactitud de alguna inscripción o marginación, por no asentarla en legal forma, por su falsificación y por inserción de hechos, circunstancias o declaraciones prohibidas por la ley; igual responsabilidad tendrán por las falsedades o inexactitudes que cometieran en las certificaciones que expidan, todo sin perjuicio de la responsabilidad penal.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de Estudio

La investigación ha realizarse será una combinación de dos tipos de estudios, el Descriptivo y el Analítico; es **descriptivo** debido a que se desarrollará una descripción del Sistema de Procedimientos Administrativo actual de la Unidad de Registro de Estado Familia, y así, diagnosticar la problemática que se vive en tal Unidad y luego en la Alcaldía Municipal de Pasaquina; posteriormente se **analizará** para determinar la metodología y herramientas administrativas que ayuden a la eficiente proceso de la Unidad objeto de estudio.

3.2 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

3.2.1 Hipótesis General

El Sistema de Procedimientos Administrativos mejorará el desempeño del recurso humano en la Unidad de Registro de Estado Familiar de La Alcaldía Municipal de Pasaquina, Departamento de La Unión.

3.2.2 Hipótesis Específicas

- La Planificación Administrativa proporcionará a la Unidad de Registro Estado Familiar una mejor coordinación en los recursos humanos.
- La organización de los recursos fomentará la eficacia del desempeño laboral.
- Una dirección formal proporcionará una mejor productividad en el desempeño laboral.
- Implementar programas de control, ayudará a maximizar los recursos.

3.2.3 OPERACIONALIZACION DE LAS HIPOTESIS

Hipótesis General	Variable Independiente	Variable Dependiente	Indicadores
El Sistema de Procedimientos Administrativos mejorará el desempeño del recurso humano en la unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, Departamento de La Unión.	Sistema de Procedimientos Administrativos.		<ul style="list-style-type: none"> Planeación. Organización. Dirección. Control.
		Mejoramiento en el Desempeño del Recurso Humano.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación de Recursos. Eficacia en el desempeño. Productividad laboral. Maximización de los recursos.
Hipótesis Específicas.	Variable Independiente	Variable Dependiente	Indicadores
La Planificación Administrativa proporcionará a la Unidad de Registro de Estado Familiar una mejor coordinación en los recursos humanos.	Planeación		<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de apoyo. Misión y Visión. Metas. Políticas. Planes de contingencia. Objetivos.
		Coordinación de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento del servicio. Estandarización de procedimientos. Alcance de objetivos.
La organización de los recursos fomentará la eficacia del desempeño laboral.	Organización		<ul style="list-style-type: none"> Identificación de Actividades para cumplir objetivos. Distribución operativa. Manual de procedimientos.
		Eficacia del Desempeño Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la Organización informal. Análisis de cargos. Distribución de Funciones administrativas.
Una dirección formal proporcionará una mejor productividad en el desempeño laboral.	Dirección		<ul style="list-style-type: none"> Reglamentación. Manejo de la Información. Logística de la documentación. Ejecución de planes de contingencia.
		Productividad en el Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir Lineamientos. Ordenamiento del proceso administrativo. Gestión de la incertidumbre.
Implementar programas de Control, ayudará a maximizar los recursos.	Control		<ul style="list-style-type: none"> Supervisión. Evaluación del desempeño. Medidas correctivas.
		Maximización de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Capacitados. Eficiente atención. Mejor imagen laboral

CAPITULO IV

COLECTA Y TRATAMIENTO DE DATOS

4. COLECTA Y TRATAMIENTO DE DATOS

4.1 POBLACION Y MUESTRA

4.1.1 Población

La información se recopilará de dos fuentes fundamentales y necesarias para la obtención de los datos, las cuales son:

- Las personas que laboran en la Alcaldía Municipal de Pasaquina y que tienen un contacto directo con la Unidad a investigar.
- Las personas que por naturaleza pertenecen a dicho Municipio.

4.1.2 Muestra

La muestra a considerar se dividirá de manera que sea significativa de la población. Tal muestra será dividida en dos grupos, **el primero** formado por el personal que labora en la unidad de Registro del Estado Familiar (REF), y **el segundo** grupo conformado por la población de habitantes del Municipio de Pasaquina, dato proveniente de los Censos hechos en el país.

Las personas que laboran en la Unidad de la Alcaldía Municipal de Pasaquina son **seis** en total, a demás de cuatro personas, que si bien no trabajan en dicha unidad, tienen estrecha relación laboral e influencia directa, de los cuales no será necesario tomar una muestra a través de la aplicación de una formula estadística, debido al reducido numero de individuos, *10 en total*, por tanto la técnica para la recolección de datos será un **Censo** que englobará el total.

Por otra parte, los ciudadanos del Municipio de Pasaquina son 21,509 personas, (incluyendo zona urbana y rural) por lo tanto, para la obtención de la muestra se tomaran en cuenta los siguientes criterios:

Se utilizará la siguiente fórmula: ³¹

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Esta formula será utilizada en el *muestreo aleatorio simple*, y se considera tal aplicación debido a que se maneja un número determinado o fijo de habitantes que cumplen con las características antes mencionadas y en donde.³²

n= Tamaño de la muestra

Z = Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza

N= Tamaño de la población considerada.

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso.

E= Margen de error.

Ejemplo:

Para N= 21, 509 luego el cálculo de “n” sería:

VARIABLE	VALORES
N	?
Z	1.96
N	21,509
P	0.95
Q	0.05
E	0.05

³¹ Bonilla Gidalberto; Estadística II. Métodos Prácticos de Indiferencias, Segunda Edición.UCA.Pag. 11.

³² Bonilla Gidalberto; “Como Hacer una Tesis de Graduación con Técnicas Estadísticas”, Primera Edición, El Salvador

Sustituyendo en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)(0.95)(0.05)(21509)}{(21509 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{3924.88}{53.952476}$$

$$n = 72.7469$$

n= 73 Personas a encuestar

La muestra anterior es representativa de la población ya que se calcula en base a datos reales.

4.2 FUENTES PARA LA OBTENCION DE LA INFORMACION

4.2.1 Fuentes Primarias

4.2.1.1 Método

El método a utilizar en la investigación será el **Deductivo**, el cual va de lo **general a lo particular**, ya que de la información obtenida se deducirá que elementos debe de tener el Sistema de Procedimientos Administrativos para medir la Eficiencia en el desempeño del recurso humano.

Para toda investigación formal es necesario auxiliarse de un método específico.

El método de investigación utilizado es el deductivo, el cual va de lo general a lo particular. Este método ayudará a ver el problema desde una perspectiva más particular para tratar de observar más minuciosamente el fenómeno.

Las fuentes de donde se obtuvo los datos son: *fuentes primarias* (investigación de campo) y *fuentes secundarias* (datos documentales).

La información requerida fue recolectada en la Alcaldía Municipal de Pasaquina y en los alrededores de dicho municipio ya que se contó con la participación del personal de la Unidad del Registro del Estado Familiar (REF) unidad foco de la investigación, y de otras personas importantes dentro de la Alcaldía e importantes para la ejecución del proyecto, a si como también los ciudadanos que brindaron su ayuda.

4.2.1.2 Técnicas

Observación Directa:

Consiste en la recopilación de datos a través de la simple observación crítica y detallada sobre efectos y acciones de la unidad de análisis.

Entrevista:

Es la que se establece con la comunicación directa entre el investigador y los sujetos de análisis, a través de intercambio de ideas y experiencias.

Encuesta:

Consiste en recopilar información basándose en las respuestas que brinden los sujetos de estudio, mediante la elaboración de un guión de preguntas.

Para la recolección de *datos primarios* en la investigación, se utilizó la siguiente técnica:

La entrevista, muy utilizada para indagar en primer plano la esencia del fenómeno, su situación actual, entre otros problemas del fenómeno, compuesta por preguntas abiertas y cerradas.

4.2.1.3 Instrumentos

Anotaciones Puntuales:

Como su nombre lo indica se refiere a citar o escribir aspectos relevantes de la observación directa.

Guión de Preguntas:

Guión que se utilizará para implementar la técnica de la entrevista, se basa en una guía de preguntas utilizadas de forma ilimitada, para no restringir la opinión de los entrevistados. Entrevista a realizarse a los 10 empleados, entre estos se encuentran el Jefe de la Unidad, dos buscadores y tres digitadores; además de

entrevistar a cuatro empleados que no laboran directamente en la unidad en estudio.

Cuestionario:

Documento que consiste en una serie de preguntas abiertas y cerradas que tienen como finalidad obtener la opinión de los encuestados. Este instrumento se les aplicará a los 10 empleados de la Alcaldía que tienen contacto directo con la Unidad de Registro de Estado Familiar y a las personas determinadas en la Muestra poblacional (73 personas).

4.2.2 Fuentes Secundarias

Por otra parte, para la obtención de *datos secundarios* fueron consultados en fuentes tales como: libros, sitios web, trabajos de graduación, revistas y otros textos relacionados con el fenómeno de la investigación.

4.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

4.3.1 Tabulación

Para la tabulación de datos se diseñaran tablas o cuadros para tabular las preguntas, elaborándose un objetivo por cada interrogante que servirá para realizar un análisis e interpretación de los datos.

La tabulación fue hecha a través de cuadros estadísticos, los cuales detallan los resultados obtenidos, con sus respectivas interpretaciones y análisis de los hechos.

4.3.2 Análisis y Discusión de Resultados

Se establecerán frecuencias por cada grupo de respuestas y posteriormente se expresara en porcentaje, de acuerdo a la parte que representan del todo, siendo el todo el total de entrevistados.

Por cada frecuencia, se hará un análisis e interpretación de los resultados y su respectiva conclusión por respuesta, y para medir el porcentaje y la frecuencia de los datos se utilizará las *Gráficas Pastel*.

Para finalizar, se elaborará un diagnóstico de todo el estudio realizado sobre la situación del Sistema de Procedimientos Administrativos de la Alcaldía Municipal de Pasaquina.

4.3.2.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS DE LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDIA

Pregunta N° 1

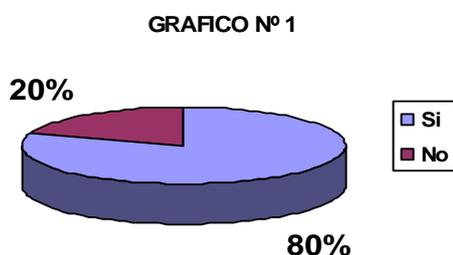
¿La Unidad de Registro de Estado Familiar cuenta con una Misión y Visión establecida?

Objetivo:

Identificar si en la Unidad de Registro de Estado Familiar, hay Misión y Visión pre-establecidas.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100



Interpretación:

El 80% del personal de la unidad en estudio dicen que si se cuenta con Misión y Visión en tal Unidad; mientras que un 20% dicen que no.

Análisis:

La mayoría de los encuestados contestó afirmativamente, esto puede ser debido a que algunos no tienen claro determinados conceptos administrativos o desconocen las herramientas administrativas con las que cuenta la unidad.

Pregunta N° 2

¿La Unidad de Registro de Estado Familiar tiene objetivos definidos?

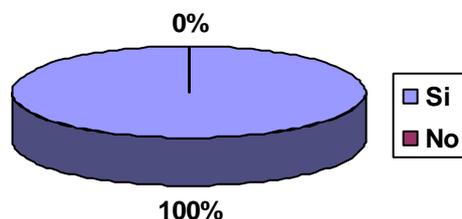
Objetivo:

Saber que cantidad de objetivos se plantea la Unidad para alcanzar lo propuesto.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	10	100
No	-	-
Total	10	100

GRAFICO N° 2



Interpretación:

El 100% de los encuestados afirman que la Unidad define objetivos.

Análisis:

El total de personas encuestadas confirman la existencia de objetivos en la Unidad.

Pregunta N° 3

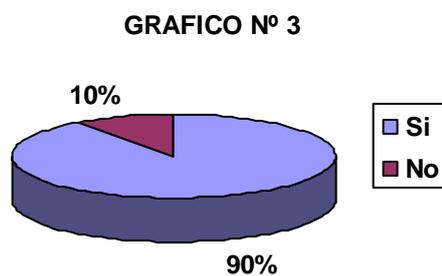
¿Las Metas que se propone la Unidad de Registro Estado Familiar son logradas satisfactoriamente?

Objetivo:

Saber con que certeza establece las metas la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100



Interpretación:

De acuerdo con los resultados, el 90% de los encuestados afirman que las metas propuestas alcanzan satisfacción en la Unidad; mientras un 10% del total dicen lo contrario.

Análisis:

La mayoría de los encuestados afirman su satisfacción, aunque la minoría manifiesta disconformidad; esto podría ser causado por metas no alcanzadas en su totalidad.

Pregunta N° 4

¿En la unidad de Registro de Estado Familiar se establecen Estrategias?

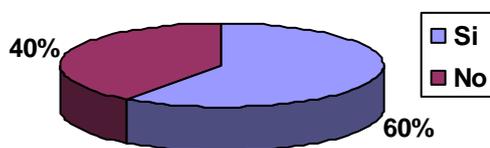
Objetivo:

Determinar si en la Unidad se establecen Estrategias Administrativas.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	6	60
No	4	40
Total	10	100

GRAFICO N° 4



Interpretación:

Un 60% afirman que en la Unidad se establecen estrategias administrativas; el 40% restante manifiesta que no.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, la mayoría sostiene que si se establecen estrategias, pero los que niegan tal afirmación es un número considerable en relación al total, probablemente porque sea el personal que no labora directamente en la unidad.

Pregunta N° 5

¿Cuenta con políticas administrativas la Unidad de Registro de Estado Familiar?

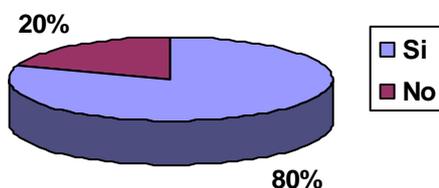
Objetivo:

Determinar si existen políticas en la Unidad de Registro de Estado Familiar.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

GRAFICO N° 5



Interpretación:

Un 80% de los encuestados afirma que la Unidad cuenta con políticas administrativas; y solo el 20% sostiene que no.

Análisis:

La mayoría afirma la existencia de políticas administrativas, esto quiere decir que las ponen en práctica o que por lo menos no se ignora su existencia.

Pregunta N° 6

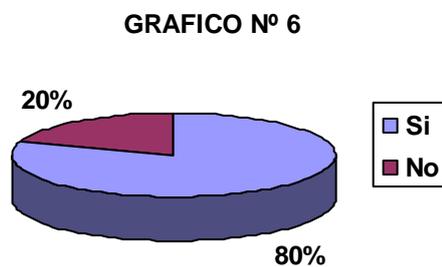
¿Logra resultados satisfactorios la Unidad con la implementación de las Políticas Administrativas?

Objetivo:

Saber el alcance positivo que tienen las políticas administrativas planeadas.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100



Interpretación:

El 80% de los encuestados sostuvo que con las políticas implementadas se logra un mejor resultado; solo el 20% manifestó lo contrario.

Análisis:

De acuerdo a la totalidad de los encuestados, la mayoría afirma resultados satisfactorios al establecer políticas administrativas y el resto sostiene que no.

Pregunta N° 7

¿Cuenta con Manuales de Procedimientos la Unidad de Registro de Estado Familiar?

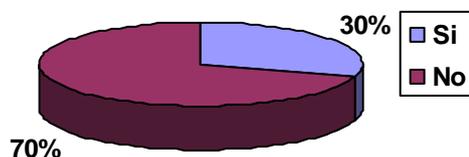
Objetivo:

Determinar si la unidad de Registro de Estado Familiar tiene Manuales de Procedimientos Administrativos.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

GRAFICO N° 7



Interpretación:

Un 30% afirma que en la Unidad de REF si existen Manuales de Procedimientos; y un 70% sostiene que no.

Análisis:

La mayoría opina que no existen; solo una pequeña parte dice que si, esto podría deberse a que algunos individuos ignoran por el tipo de manuales que se los pregunta o confunde la existencia de otros instrumentos administrativos.

Pregunta N° 8

Si su respuesta fue negativa a la pregunta anterior ¿cree usted que la Unidad de Registro de Estado Familiar mejoraría la forma de brindar el servicio, si contara con un Manual de Procedimientos Administrativos?

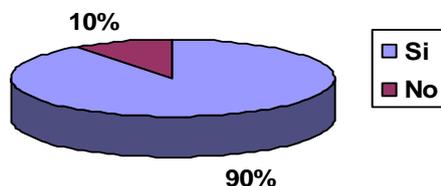
Objetivo:

Conocer la opinión de los empleados de la Unidad en estudio con relación a si un Manual de Procedimientos Administrativos mejoraría el servicio.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

GRAFICO N° 8



Interpretación:

Un 90% afirman que sería necesario un Manual de Procedimientos Administrativos para mejorar el servicio; el 10% restante manifestó que no.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, la mayoría opina que si sería conveniente implementar un Manual de Procedimientos Administrativos y de esa forma mejoraría la forma de brindar el servicio; la parte de encuestados que cree lo contrario no es significativa.

Pregunta N° 9

¿Establece procedimientos administrativos la Unidad de Registro de Estado Familiar para el desarrollo de las actividades?

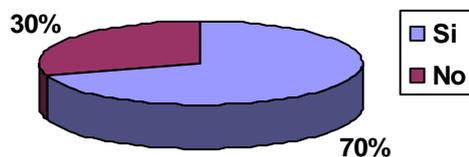
Objetivo:

Conocer si la Unidad a investigar establece procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

GRAFICO N° 9



Interpretación:

Un 70% dice que la Unidad establece procedimientos administrativos, en contraste un 30% dice que no los establecen.

Análisis:

La mayoría de encuestados sostiene que si se establecen procedimientos administrativos, sin embargo una parte encuestada dicen que no.

Pregunta N° 10

¿Cree Usted que si la Unidad de Registro de Estado Familiar identificará con anticipación las actividades y procedimientos a desarrollar cumpliría de una mejor manera los objetivos propuestos?

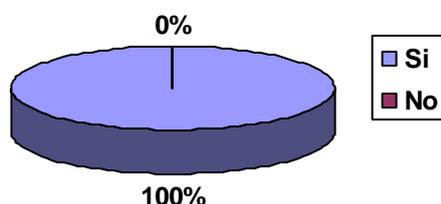
Objetivo:

Conocer la opinión de los empleados sobre la necesidad de identificar con anticipación las actividades y procedimientos a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	10	100
No	-	-
Total	10	100

GRAFICO N° 10



Interpretación:

El 100% de los encuestados afirma que si sería necesario la identificación con anticipación de las actividades y procedimientos a desarrollar.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, todos consideran indispensable la identificación con tiempo de las actividades y procedimientos a desarrollar para cumplir los objetivos propuestos.

Pregunta N° 11

¿Existen algún tipo de reglamento interno en la Unidad de Registro de Estado Familiar, que sancione o regule el funcionamiento de dicha unidad?

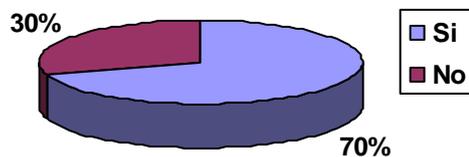
Objetivo:

Determinar si existe en la Unidad algún reglamento interno.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

GRAFICO N° 11



Interpretación:

Un 70% afirma que si existe un tipo de reglamento interno; contrario el 30% opino que no existe.

Análisis:

Los encuestados en su mayoría dicen que dentro de la unidad si existe reglamento interno que regule el funcionamiento; pero una pequeña parte de encuestados niega la existencia de tal reglamento.

Pregunta N° 12

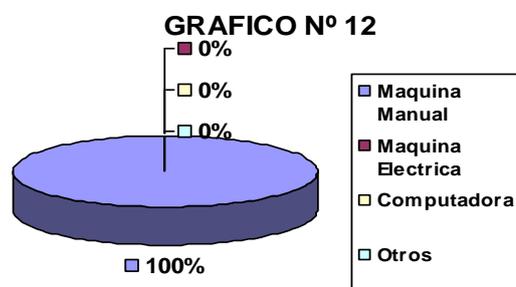
¿Cuál es el equipo de logística usado para la extensión de documentos demandados por los ciudadanos?

Objetivo:

Identificar el equipo de logística utilizado en la Unidad de Registro de Estado Familiar.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Maquina Manual	10	100
Maquina Eléctrica	-	-
Computadora	-	-
Otros	-	-
Total	10	100



Interpretación:

Un 100% afirmaron utilizar maquina manual para la extensión de documentos.

Análisis:

Según los encuestados solamente utilizan la maquina manual, esto implica la falta de un buen equipo logístico que ayude a mejorar el desempeño laboral.

Pregunta N° 13

¿Existe algún tipo de supervisión en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

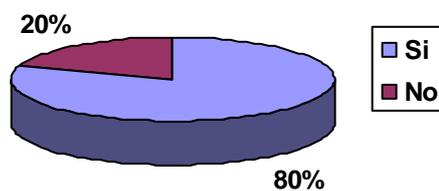
Objetivo:

Identificar la existencia de algún tipo de supervisión en la Unidad en estudio.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	8	80
No	2	20
Total	10	100

GRAFICO N° 13



Interpretación:

Un 80% afirma que si existe supervisión en la Unidad y el 20% niega tal supervisión.

Análisis:

La mayor parte de los encuestados dicen que son supervisados, pero además existe una minoría que no son supervisados, sería necesario una supervisión total del personal para un mejor control.

Pregunta N° 14

Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior, ¿como considera la supervisión en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

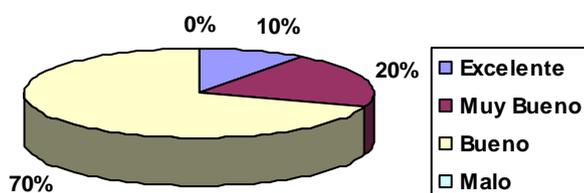
Objetivo:

Determinar el grado de supervisión en la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Excelente	1	10
Muy Bueno	2	20
Bueno	7	70
Malo	-	-
Total	10	100

GRAFICO N° 14



Interpretación:

Un 10% considera excelente la supervisión realizada, el 20% muy buena, y un 70% la considera buena.

Análisis:

La mayoría de encuestados opinan que la supervisión no es excelente, esto indica que debe mejorarse ese aspecto, realizar cambios en el tipo de supervisión.

Pregunta N° 15

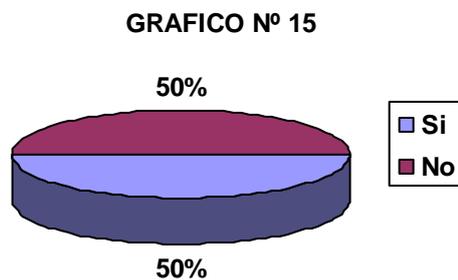
¿Es evaluado el desempeño laboral del personal de la unidad de Registro de Estado Familiar?

Objetivo:

Conocer si se les evalúa el desempeño laboral a los empleados de la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	5	50
No	5	50
Total	10	100



Interpretación:

Un 50% afirman que se les aplica evaluación en el desempeño laboral y el otro 50% opinan no ser evaluados.

Análisis:

Existe una evaluación en el desempeño laboral pero solamente en la mitad del personal de la Unidad, y la otra parte no son evaluados o se podría estar dando el caso en que no saben que están siendo evaluados.

Pregunta N° 16

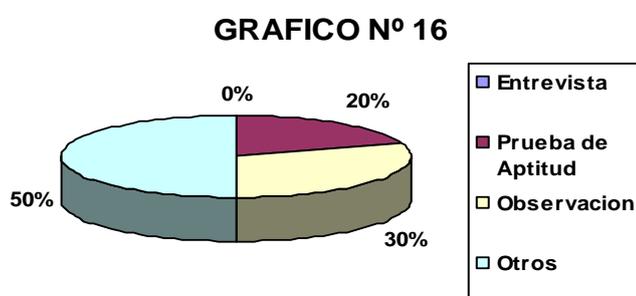
¿Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior, a través de que método son evaluados las personas que laboran en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Objetivo:

Conocer los métodos utilizados para evaluar al personal de la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Entrevista	-	-
Prueba de Aptitud	2	20
Observación	3	30
Otros	5	50
Total	10	100



Interpretación:

Un 20% afirman ser evaluados con la prueba de aptitud, un 30% por medio de observación y un 50% por otros métodos.

Análisis:

Existe una diversidad de métodos utilizados para evaluar al personal; esto demuestra que no se le aplican los mismos métodos a todos los empleados.

Pregunta N° 17

¿Considera Usted que la distribución de las funciones administrativas de la Unidad de Registro de Estado Familiar se llevan a cabo de manera formal y ordenada?

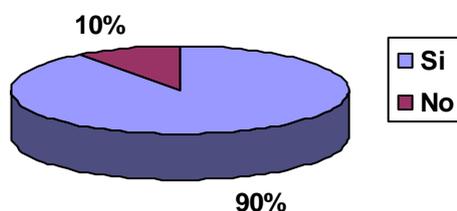
Objetivo:

Conocer la opinión del personal sobre la distribución de las funciones administrativas.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

GRAFICO N° 17



Interpretación:

Un 90% opina que esta bien la distribución de las funciones administrativas; el resto dijo no estar de acuerdo con la distribución.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, en su mayoría dicen estar de acuerdo con dicha distribución de funciones y consideran que se lleva a cabo de manera formal y ordenada; la minoría opina lo contrario.

Pregunta N° 18

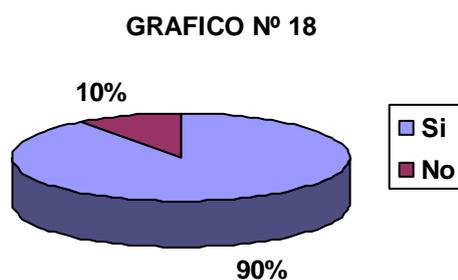
¿Se aplican medidas correctivas en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Objetivo:

Saber si se aplican medidas correctivas en la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100



Interpretación:

Un 90% afirma que si se aplica medidas correctivas y solo un 10% manifestó que no.

Análisis:

La mayoría de los encuestados afirma la existencia de algún tipo de medidas correctivas en la Unidad y la minoría sostiene que no hay tales medidas.

Pregunta N° 19

¿Cree que el Proceso Administrativo llevado a cabo dentro de la Unidad de Registro de Estado Familiar es uniforme u ordenado?

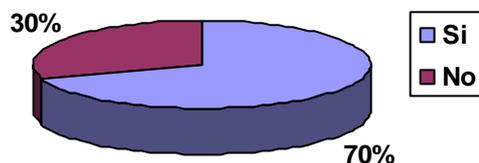
Objetivo:

Determinar en que medida el proceso administrativo actual es uniforme u ordenado en su desarrollo.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	7	70
No	3	30
Total	10	100

GRAFICO N° 19



Interpretación:

El 70% de los encuestados cree que el proceso administrativo llevado a cabo en la Unidad es uniforme; y un 30% sostiene que no es uniforme.

Análisis:

La mayoría de los encuestados sostiene que el proceso administrativo es uniforme u ordenado y solo unos pocos sostienen lo contrario; la diferencia de ideas podría ser por la reserva de opiniones.

Pregunta N° 20

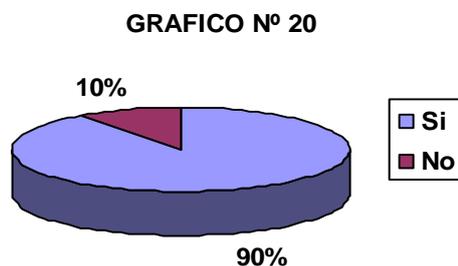
¿Cree que el personal laborando en la Unidad de Registro de Estado Familiar cumple con los lineamientos establecidos por la Municipalidad?

Objetivo:

Saber en que medida el personal laborando en la Unidad cumple con los lineamientos establecidos.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100



Interpretación:

El 90% del total afirma el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la municipalidad; y el 10% sostiene lo contrario.

Análisis:

La mayor parte de los encuestados afirma cumplir al pie de la letra todos los lineamientos; tomando en consideración la respuesta, se podría decir que tal respuesta fue dada considerando el buen desempeño sostenido por el personal.

Pregunta N° 21

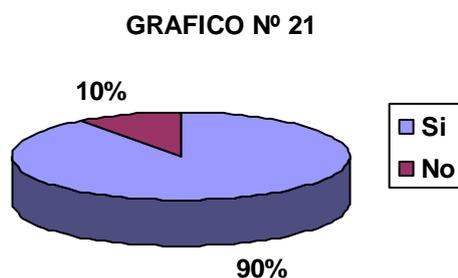
¿Capacitan al personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Objetivo:

Determinar si al personal de la Unidad lo capacitan para mejorar el servicio.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100



Interpretación:

El 90% afirmó que el personal de la Unidad es capacitado; y el 10% manifestó que no.

Análisis:

Casi la totalidad de los encuestados confirman el desarrollo de capacitaciones de diferentes tópicos.

Pregunto N° 22

¿Sobre que capacitan al personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

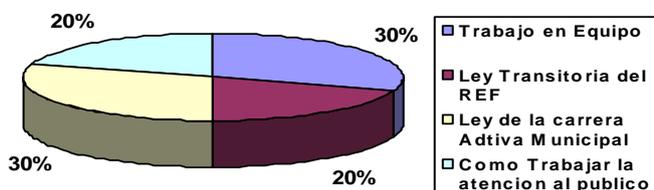
Objetivo:

Determinar los diferentes tópicos en los cuales capacitan a los empleados de la Unidad.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Trabajo en Equipo	3	30
Ley Transitoria de Registro de Estado Familiar	2	20
Ley de la Carrera Administrativa Municipal	3	30
Como trabajar la atención al público	2	20
Total	10	100

GRAFICO N° 22



Interpretación:

Un 30% del total afirma que lo han capacitado en trabajo en equipo; el 20% en ley transitoria; el otro 30% en la ley de la carrera administrativa municipal y el 20% sobre como trabajar la atención al cliente.

Análisis:

De acuerdo al total de encuestados, en la Unidad se han impartido diferentes capacitaciones para el mejoramiento del servicio.

Pregunta N° 23

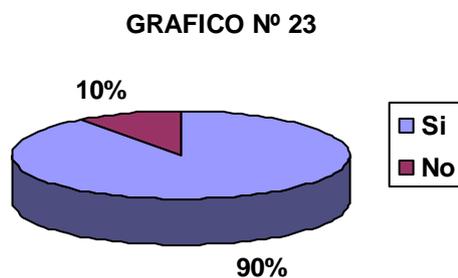
¿Cree usted que la Unidad de Registro de Estado Familiar presta una eficiente atención?

Objetivo:

Obtener la opinión del personal de la Unidad y saber que tan eficiente es la atención que prestan.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100



Interpretación:

El 90% afirma que la Unidad es eficiente al impartir el servicio y solo el 10% opina lo contrario.

Análisis:

De acuerdo con la mayoría de los encuestados se puede decir que tal unidad brinda un buen servicio.

4.3.2.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA

Pregunta N° 1

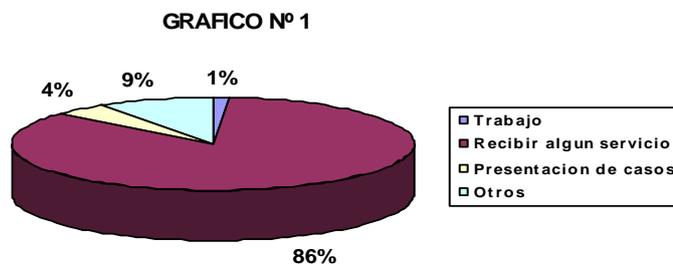
¿Cuál es la razón por la que usted ha visitado la Alcaldía el día de hoy?

Objetivo:

Conocer la razón por la cual es mayormente visitada la Alcaldía.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Trabajo	1	1
Recibir algún servicio	62	85
Presentación de casos	3	4
Otros	7	10
Total	73	100



Interpretación:

Un 1% dice visitar la Alcaldía por trabajo, el 85% para recibir algún servicio, el 4% por presentación de casos y el 10% por otros.

Análisis:

La mayoría de los encuestados afirma que su visita es para recibir algún servicio, esto demuestra la afluencia promedio de usuarios.

Pregunta N° 2

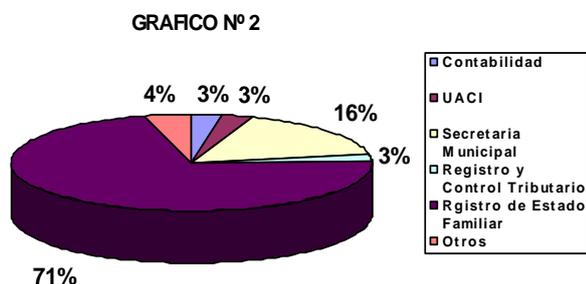
¿Dentro de la Alcaldía, que Unidad es la que visita con mas frecuencia?

Objetivo:

Identificar que Unidad de la Alcaldía es visitada con más frecuencia.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Contabilidad	2	3
UACI	2	3
Secretaria Municipal	12	16
Registro y Control Tributario	2	3
Registro de Estado Familiar	52	71
Otros	3	4
Total	73	100



Interpretación:

Un 3% afirma que visita con mas frecuencia Contabilidad, otro 3% UACI, el 16% la Secretaria Municipal, el 3% visita el Registro y Control Tributario, el 71% el Registro de Estado Familiar y por ultimo un 4% Otros.

Análisis:

La mayor parte de los encuestados, sostienen que la Unidad de Registro de Estado Familiar es la más visitada con relación a las demás unidades.

Pregunta N° 3

¿Con que periodicidad visita usted la Alcaldía?

Objetivo:

Conocer la periodicidad con la que visitan los usuarios la Alcaldía.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Diario	1	1
Semanal	2	3
Quincenal	2	3
Mensual	9	12
Otros	59	81
Total	73	100



Interpretación:

Un 1% afirma visitarlo diario, el 3% semanal, otro 3% quincenal, un 13% mensual y la mayor parte el 81% en otros periodos.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, la mayoría visita la Alcaldía en periodos de tiempo mayores a 30 días.

Pregunta N° 4

¿Cuál de los servicios a mencionar ha solicitado en la Alcaldía Municipal de Pasaquina?

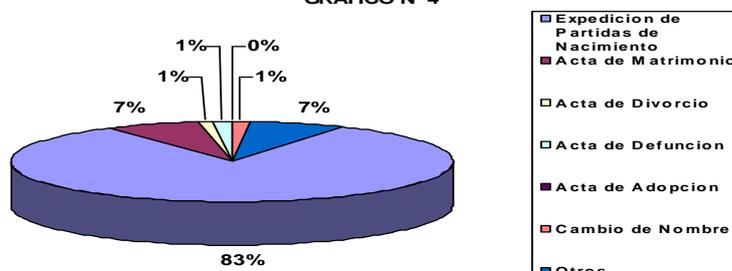
Objetivo:

Conocer los servicios que son más solicitados por los usuarios de la Alcaldía Municipal de Pasaquina.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Expedición de Partidas de Nacimiento	60	83
Acta de Matrimonio	5	7
Acta de Divorcio	1	1
Acta de Defunción	1	1
Acta de Adopción	-	-
Cambio de Nombre	1	1
Otros	5	7
Total	73	100

GRAFICO N° 4



Interpretación:

Un 83% afirman que han solicitado la expedición de partidas, el 7% actas de matrimonio, el 1% actas de divorcio, otro 1% cambio de nombre y el 7% otros.

Análisis:

La mayor parte de encuestados dicen haber solicitado la expedición de partidas de nacimiento, seguido de actas de matrimonio y otros.

Pregunta N° 5

¿Cuándo visita la Alcaldía como es el servicio que recibe?

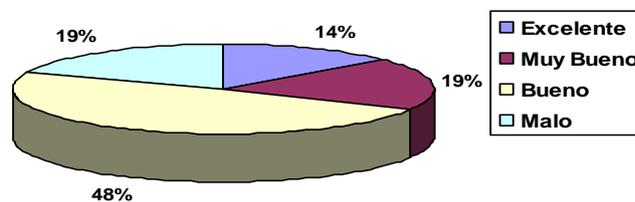
Objetivo:

Determinar el nivel de servicio que reciben los usuarios que visitan la Alcaldía Municipal de Pasaquina.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Excelente	10	14
Muy Bueno	14	19
Bueno	35	48
Malo	14	19
Total	73	100

GRAFICO N° 5



Interpretación:

Un 14% dijo que el servicio que recibió fue excelente, el 19% dijo ser muy bueno, el 48% bueno y 19% lo considera malo.

Análisis:

La mayoría indicó que el servicio que reciben lo consideran a un nivel bueno; sin embargo hay una parte que lo considera malo, eso implica una insatisfacción del usuario.

Pregunta N° 6

¿Cree que la unidad de Registro del Estado Familiar brinda un servicio rápido?

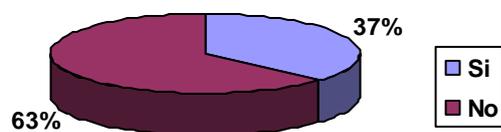
Objetivo:

Determinar si es servicio que brinda la Unidad de Registro de Estado Familiar es rápido.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	27	37
No	46	63
Total	73	100

GRAFICO N° 6



Interpretación:

Un 37% afirma que la Unidad de Registro de Estado Familiar brinda un servicio rápido; sin embargo el 63% dicen que no.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados, la mayor parte sostiene que la Unidad de Registro de Estado Familiar no brinda un servicio rápido, provocando malestar por la pérdida de tiempo a la espera de lo solicitado.

Pregunta N° 7

¿Durante el tiempo de espera, como fue su estadía en la Alcaldía o en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

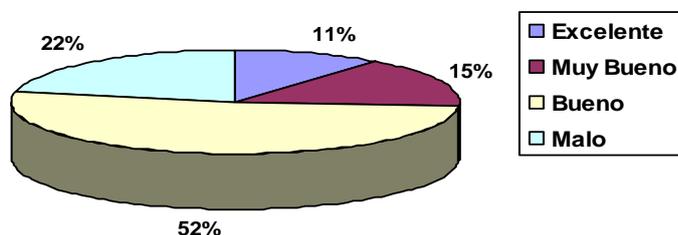
Objetivo:

Determinar que proporcionan a los usuarios en el tiempo de espera de su documento.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Excelente	8	11
Muy Bueno	11	15
Bueno	38	52
Malo	16	22
Total	73	100

GRAFICO N° 7



Interpretación:

Un 11% de las personas encuestadas dice ser excelente, el 15% muy bueno, el 52% bueno y un 22% dijo que fue malo.

Análisis:

La mayoría de encuestados considera buena la estadía en la Unidad, ya que no se les proporciona agua, café u otros bocadillos.

Pregunta N° 8

¿Esta de acuerdo con la atención que brinda el personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

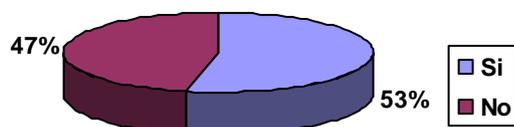
Objetivo:

Conocer la atención de los empleados hacia los usuarios al momento de solicitar algún servicio.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	39	53
No	34	47
Total	73	100

GRAFICO N° 8



Interpretación:

El 53% de los encuestados dicen estar de acuerdo con la atención; sin embargo un 47% no esta de acuerdo.

Análisis:

Hay un buen numero de encuestados que opina que la atención proporcionada por los empleados es mala y requiere ser mejorada.

Pregunta N° 9

¿Qué tiempo de espera le llevo la entrega de su documento o servicio solicitado?

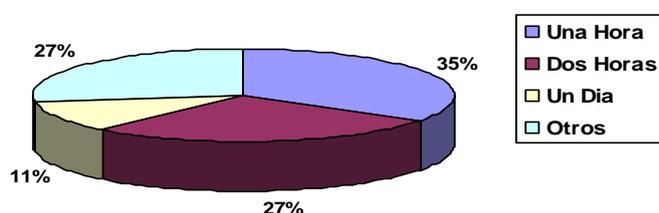
Objetivo:

Determinar el lapso de tiempo que se lleva la realización de un documento en la Unidad en investigación.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Una Hora	25	35
Dos Horas	20	27
Un Día	8	11
Otros	20	27
Total	73	100

GRAFICO N° 9



Interpretación:

Un 35% de los encuestados manifestaron que el tiempo de espera fue de una hora, el 27% dijo que dos horas, el 11% un día y el 27% otros.

Análisis:

La mayoría de los encuestados expresaron su descontento por el tiempo perdido en la espera del documento solicitado.

Pregunta N° 10

¿Qué le sugeriría a la Unidad de Registro de Estado Familiar para que brinde un mejor servicio?

Objetivo:

Conocer la opinión y sugerencias que los usuarios brindan mejorar el trabajo en la Unidad.

Tabulación:

Respuesta	Nº	Porcentaje %
Evaluar y capacitar al personal constantemente para que brinde un eficiente servicio.	27	37
Que el personal se muestre mas amable y que de un mejor trato equitativo al momento de atender a los usuarios.	18	25
Que la Unidad implemente nuevos mecanismos y tecnología para agilizar los tramites de documentación.	11	15
Que el personal en sus labores tenga una mayor concentración y menor distracción.	9	12
Contratar personal mas eficiente para que realice mejores las tareas en la Unidad.	5	7
Exigir mas trabajo al personal para que no haya demora en la entrega de documentos.	3	4
Total	73	100

Pregunta N° 11

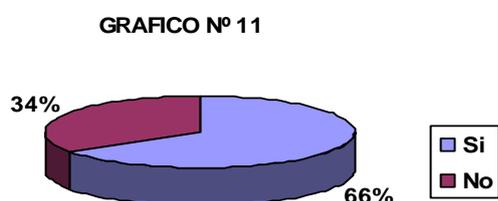
¿El servicio que usted solicitó a la Unidad de Registro del Estado Familiar fue satisfactorio?

Objetivo:

Conocer el grado de satisfacción que reciben los usuarios al momento de solicitar el servicio.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	48	66
No	25	34
Total	73	100



Interpretación:

Un 66% de los encuestados opinan que fue satisfactorio el servicio que solicitaron, mientras que un 34% está en desacuerdo.

Análisis:

Se puede decir que la mayoría de los encuestados están satisfechos al servicio que le prestó la Unidad.

Pregunta N° 12

¿Cree usted que el espacio físico en la Unidad de Registro del Estado Familiar es adecuado para brindar una buena atención?

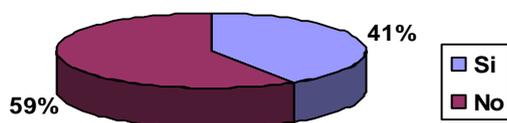
Objetivo:

Determinar si es adecuado el espacio físico de la Unidad para brindar un buen servicio a los usuarios.

Tabulación:

Alternativa	F. Absoluta	F. Relativa %
Si	30	41
No	43	59
Total	73	100

GRAFICO N° 12



Interpretación:

El 41% de los encuestados dice que el espacio físico si es el adecuado; sin embargo el 59% dice que no.

Análisis:

Se puede decir que para la mayoría de los encuestados no están de acuerdo con las instalaciones de la Unidad.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La Unidad de Registro de Estado Familiar únicamente posee el Manual de Organización y carece de otras herramientas técnico-administrativas necesarias para el adecuado desarrollo del trabajo.

- Falta de un buen equipo logístico que ayude a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral de los empleados y a propiciar una mayor satisfacción a los usuarios que solicitan algún servicio.

- Los empleados de la Unidad consideran indispensable la identificación anticipada de las actividades y procedimientos a desarrollar.

- Existe una parte del personal que labora en la Unidad que no conocen los procesos administrativos que se implementan por el cargo que desempeñan.

- Los empleados de la Unidad manifiestan tener la capacidad y el conocimiento necesario en el desempeño de sus funciones, debido a las capacitaciones recibidas.

- Se determino que la supervisión que se esta llevando a cabo a los empleados que conforman la Unidad es deficiente debido que se supervisa únicamente al personal que desarrolla funciones de jefe de unidad.
- La Evaluación del Desempeño en la Unidad es deficiente porque únicamente se evalúa el personal que realiza redacciones, firmas y sellos.
- De acuerdo a las opiniones de los usuarios, se pudo observar el descontento hacia el servicio, la coordinación de personal laborando, los valores laborales así como la ética profesional; por lo tanto los usuarios solicitan un mejor y eficiente servicio, dotado de rapidez, calidad y buena atención.
- El espacio físico de la Alcaldía Municipal de Pasaquina esta siendo subutilizado ya que al poseer una infraestructura reducida existen varias unidades dentro del mismo recinto.
- De acuerdo a la información obtenida de los encuestados, se podría decir que la causa por la que los usuarios visitan la Alcaldía es con el fin de recibir atención sobre una necesidad o problema presente en dicho usuario, tal atención es mayormente solicitadas en la Unidad, ya que es la que se encarga de extender los documentos que con mayor frecuencia necesita un ciudadano.

5.2 Recomendaciones

- Elaborar un Sistema de Procedimientos Administrativos que se apoye en herramientas técnico-administrativas tales como Manuales de Funciones y Descripción de Puestos, Manuales de Procedimientos y Normas, y el Manual de Políticas; para un mejor funcionamiento de la Unidad de REF.

- Se recomienda la adquisición de equipo informático moderno para apoyar las labores que desarrollan con el equipo actual y promover así mejoras en el servicio solicitado por los usuarios.

- Es recomendable que se lleve a cabo una planeación anticipada de las actividades y procedimientos a desarrollar los empleados de la Unidad y que se divulgue a todos los empleados.

- Que se capacite a todo el personal de la Unidad en los procesos administrativos que se piense desarrollar en el futuro, permitiendo que se mejore el desempeño en general.

- Que el personal de la Unidad siga las capacitaciones constantemente en temas tales como: Servicio al Cliente, Normas Internas, Trabajo en Equipo, Manejo de Conflictos etc., y se monitoree el cambio de comportamiento resultante de las mismas a fin de determinar parámetros de más alto desempeño.

- Aplicar supervisión de forma general y constante a todo el personal que labora dentro de la Unidad para tener un mejor control de lo que realiza cada empleado y observar el desempeño general de la Unidad.

- Implementar métodos adecuados de evaluación del desempeño a todo el personal de manera constante y uniforme en las funciones que realizan; además hacer uso de buzones de sugerencias para obtener opiniones de los usuarios sobre el desempeño que lleva acabo a Unidad, y asi comprobar la eficiencia de los mismos.

- Es recomendable que la Alcaldía preste mayor atención al desarrollo laboral de sus empleados, ya que representan la imagen de la Alcaldía.

- Se le recomienda al Sr. Alcalde y a su consejo Municipal la contratación de un profesional idóneo (Ingeniero Civil) para mejorar la distribución en planta, reordenando adecuadamente los espacios subutilizados, y a si mejorar los servicios de las Unidades.

- Se recomienda a la Unidad en estudio que mejore la eficiencia de sus servicios para que los usuarios se sientan más confiados al visitar la Alcaldía y solicitar el servicio, ya que al ser la Unidad con mayor afluencia ciudadana, tiene una mayor responsabilidad de satisfacer al usuario.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6. PROPUESTA

SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DE LA UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA, DEPARTAMENTO DE LA UNION.

6.1 Introducción

Se conoce una gran variedad de Manuales Administrativos que dotan a las empresas de bases sistematizadas, uniformando las actividades en que los empleados se desenvuelven.

Existen manuales tales como: el de organización, procedimientos, el de puestos, el de procesos industriales, de compras y ventas, etc. Estos manuales constituyen sólidas herramientas para las empresas y sus ejecutivos, ya que son lineamientos que concretan una serie de pasos de una determinada acción

Tomando en consideración la importancia de los manuales administrativos, se tomarán dos de los cuales se hará una descripción de las virtudes, desventajas, objetivos, importancia dentro de estos manuales.

Los manuales a desarrollar serán: **Manual de Puesto** y **Manual de Procedimientos**; tomando en consideración solamente estos dos, debido a la existencia de un Manual de Organización en la Alcaldía, así como también la innecesaria consideración de otro tipo de manuales, ya que, el estudio se basa en una Unidad específica (Registro de Estado Familiar), de la cual se tomaran las características y necesidades mas prominentes para tal unidad.

El Manual de Puestos hace una reseña descriptiva de todas las acciones de cada puesto de una unidad o Empresa, así como también la jerarquización de

las relaciones organizativas, funciones generales y específicas, los requisitos y el ambiente laboral para un buen desempeño en los puestos.

En cuanto al **Manual de Procedimientos** permite que los empleados cuenten con una adecuada orientación al realizar las funciones asignadas, ya que desglosa cada paso a llegar a cabo por el trabajador, para que así mecanice el desarrollo de la labor.

Para el desarrollo de Manual de Procedimientos se contará con una simbología específica, utilizada para formar la diagramación, según la norma American Society of Mechanical Engineers (ASME); dicho manual será útil para todo aquel que crea conveniente la utilización de este en la actividad a desarrollar, en caso contrario se estaría desaprovechando una herramienta necesaria e importante.³³

En todo caso, los manuales administrativos ayudan en gran medida el desarrollo de toda actividad humana y mayormente en situaciones administrativas y de índole económico, es por eso que se presenta la siguiente información.

6.1.1 Definiciones más comunes y básicas de un sistema.

Es necesario dar un concepto que precise lo que es un sistema de procedimientos administrativos, ya que son una mezcla de terminología, en la cual, diferentes actores mencionan conceptos enfocados a sus propias ideas, de las cuales convergen y/o se asemejan entre si. Por lo cual tales estudiosos buscan unir pensamientos para lograr un concepto universal.

De acuerdo a lo anterior se presentan las siguientes definiciones:

(Por conveniencia, se detalla primero lo que son procedimientos para luego presentar los conceptos y detalles de lo que es un sistema).

³³ Franklin F.E.Benjamín; Organiz. de Empresas; Edit. MC Graw Hill; 2ª Edición; Pág.212

6.2 Procedimiento

- Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos
- Es el análisis de los planes de acción colectiva, procedimientos, formas y equipo que intervienen en las organizaciones de la empresa con el fin de simplificarlas y estandarizarlas.³⁴

6.2.1 Objetivos de los Procedimientos

El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

6.2.2 Importancia de los Procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más estrictos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Los procedimientos representan a la empresa, de forma ordenada, la forma de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de ésta.

³⁴ Cejas Gómez, Guillermo; Planeación y Organización de Empresas; 8ª Edición; Editorial Mc Graw Hill; Año 1999; Pág.326

6.2.3 Características de los Procedimientos

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.
- No son un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- No son un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- No son una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

6.3 Sistema

- Es una red de procedimientos relacionados entre si y desarrollados de acuerdo con un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas.³⁵
- Es un conjunto de elementos que forman una actividad, procedimientos o un plan de procedimientos que busca una meta o metas comunes mediante la manipulación de datos.³⁶

³⁵ Cejas Gómez, Guillermo; Planeación y Organización de Empresas; 8ª Edición; Editorial Mc Graw Hill; Año 1999; Pág.326

³⁶ *Ibíd.*35

6.3.1 Importancia de los Sistemas

Cuando se habla de la importancia de un sistema, es hablar del trabajo de todo ejecutivo, es decir que cada persona supervisa, dirige o administra las actividades de los subordinados, tiene en su trabajo la responsabilidad inherente de los sistemas; por lo tanto la ubicación de un sistema y procedimientos de trabajo se encuentran en el elemento administrativo de la planeación. Además los sistemas tienen que desarrollar y cumplir los objetivos planteados por el ejecutivo en la planeación del sistema.

El sistema tendrá que ser revisado y evaluado con el fin de detectar su comportamiento y consistencia a través de técnicas y métodos adecuados que permita saber si se está adaptando a las necesidades de la empresa.

6.3.2 Los Sistemas Administrativos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) Sistemas naturales y sistemas creados por el hombre.
- b) Sistemas simples, complejos y muy complejos; deterministas y probabilistas.
- c) Sistemas abiertos y cerrados.
- d) Sistemas mecánicos o no vivos y sistemas vivos.
- e) Sistemas adaptables y sistemas no adaptables.

6.4 Manuales:

Son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación, partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlos, señalan su secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realizará, qué

actividades hay que desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ella, en forma tal, que constituye una guía para el personal que ha de realizarlos.³⁷

6.4.1 Los Manuales están conformados

Por el diseño de documentos que enriquecen el desarrollo de los objetivos y metas planificadas por los ejecutivos y demás cuerpo administrativo, entre estos documentos se mencionan los siguientes:

- a) Manual General o departamental
- b) Informe de situación propuesta
- c) Informe de un sistema específico.³⁷

Por lo general los manuales deben contener los siguientes requisitos:

- La orden de implementación emitida por la dirección de la empresa.
- La introducción.
- El índice.
- Graficas de organización.
- Metas y objetivos de la empresa.
- Principios generales de la organización.
- División de trabajo.
- Graficas funcionales y/o de procedimientos.
- Cuadros de funciones.
- Métodos de operación.³⁸

³⁷ Franklin F.E.Benjamín; Organiz. de Empresas; Edit. MC Graw Hill; 2ª Edición; Pág.212

³⁸

6.4.2 Clasificación Básica de los Manuales Administrativos

6.4.2.1 Por su naturaleza o Área de aplicación:

Micro administrativo

Son manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.³⁹

Macro administrativos

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

Meso administrativo

Incluye a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o rama específico.⁴⁰

6.4.2.2 Por su contenido:

Manual de organización

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalaban los puesto y relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa.⁴¹

Manual de procedimientos

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre si para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.

³⁹ Franklin F. Enrique Benjamín; Organización de Empresas; Editorial MC Graw Hill; 2ª Edición; Pág.171.

⁴⁰ *Ibíd.*39

⁴¹ *Ibíd.*39

La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquico, lo que propicia la disminución de fallos u omisiones y el incremento de la productividad.⁴²

Manuales de calidad

Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos, estructuras, responsabilidades, definiciones, lista de distribución y codificación de procedimientos.⁴³

Manuales de historia de la organización

Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.⁴⁴

Manuales de políticas

También denominados Normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.⁴⁵

Manuales de contenido múltiple

Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una empresa. El objeto de agruparlas en un solo documento obedecería básicamente a que se considere mas accesible para su consulta, que resulte mas viable económicamente, integrar mas de un tipo de información, que sea una instrucción específica del nivel directivo.⁴⁶

⁴² *Ibíd.*39

⁴³ *Ibíd.*39

⁴⁴ Franklin F. Enrique Benjamín; Organización de Empresas; Editorial MC Graw Hill; 2ª Edición; Pág.172

⁴⁵ *Ibíd.*44

⁴⁶ *Ibíd.*44

Manuales de técnicas

Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.⁴⁷

Manuales por su función específica

Estos manuales son utilizados en las áreas de una organización que ayudan a llevar un mejor manejo en las Ventas, Producción, Finanzas y Personal.⁴⁸

Manuales de operación

Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones atentamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento específico.⁴⁹

Manuales de sistema

Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistema de información, administrativo, informativo, de una organización.⁵⁰

6.4.2.3 Por su ámbito:

Generales

Son documentos que contienen formación global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.⁵¹

Específico

Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por conveniencia, incluyen la descripción de puesto.⁵²

⁴⁷ *Ibíd.*44

⁴⁸ *Ibíd.*44

⁴⁹ *Ibíd.*44, Pág. 173

⁵⁰ *Ibíd.*44, Pág. 173

⁵¹ Franklin f. Benjamín; Organización de Empresas; Edit. MC Graw Hill; 2ª edic. Pág.174

⁵² *Ibíd.*51

MUNICIPIO DE
PASAQUINA

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA

MUNICIPIO DE PASAQUINA

DEPARTAMENTO DE LA UNION

**MANUAL DE DESCRIPCION
DE PUESTOS**

EL SALVADOR, CENTROAMERICA



NOVIEMBRE 2007

6.5 MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

INTRODUCCION

El presente Manual de Descripción de Puestos, se basa en diferentes ámbitos del Área de Recursos Humanos, tales como reclutamiento y selección del personal, poniendo de manifiesto los factores estrechamente relacionados con el puesto y las funciones del desempeño de cada empleado, tal como el cargo, el puesto y los requisitos de este, entre otros aspectos.

Este documento presenta jerárquicamente cada uno de los puestos dentro de una empresa, por lo que para fines mas específicos, se adaptará a una sola unidad. De esta forma, describe cada uno de los puestos inmersos en la Unidad en cuestión, jerarquizando las relaciones de las líneas de mando y ordenados en funciones generales y específicas, describiendo el ambiente laboral que se manejará en ella. La Unidad considerada es la Unidad de Registro de Estado Familiar.

Objetivos:

- Proporciona a la Unidad de Estado familiar el Manual de descripción de puestos, para facilitarle de una mejor forma la descripción de cada función de los puestos que ejercen los empleados de esta Unidad.

- Describir las actividades, características, conocimientos y personalidad de cada persona que se desempeña en determinado puesto en esta Unidad.

DIRECTORIO

No	NOMBRES	CARGO
1	Lic. Erick Bladimir Guevara Ventura	Jefe del Registro Familiar
2	Bertha Emperatriz Velásquez Chevez	Auxiliar (Digitador)
3	Edith Maria Díaz	Auxiliar (Digitador)
4	Celia Concepción Rivera de Zaldaña	Auxiliar (Digitador)
5	Amadeo Hernández Reyes	Auxiliar (Buscador)
6	Verónica de la Cruz Zelaya de Cruz	Auxiliar (Buscador)

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAJINA LA UNION MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS								
Área: Unidad de Registro de Estado Familiar	Referencia:		Hoja: 1						
Sistema: Integral de Manuales	Vigencia:								
Procedimiento: Descripción de Puestos	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="893 577 981 616">Día</td> <td data-bbox="981 577 1093 616">Mes</td> <td data-bbox="1093 577 1262 616">Año</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="981 616 1093 656">Noviembre</td> <td data-bbox="1093 616 1262 656">2007</td> </tr> </table>	Día		Mes	Año		Noviembre	2007	
Día	Mes	Año							
	Noviembre	2007							
1. IDENTIFICACION									
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de la Unidad de Registro de Estado Familiar</p> <p>SE REPORTA A: Secretario Municipal</p> <p>SUPERVISA A: Secretaria (Digitadores) y Buscadores</p> <p>PERSONAS QUE REQUIERE EL PUESTO: 1</p>									
2. REQUISITOS MINIMOS									
<p>GRADO ACADÉMICO: Licenciatura en Administración de Empresas, en Ciencias Jurídicas o carreras afines.</p>									
<p>EXPERIENCIA: Haber desempeñado cargos similares por lo menos dos años.</p>									
<p>CONOCIMIENTOS ESPECIALES: En materia legal, penal, sistemas de información, aplicables a la gestión y aplicación de enfoques técnicos administrativos, y de atención a clientes en la programación de las actividades.</p>									
<p>HABILIDADES ESPECIALES: Capacidad de persuadir, integración y coordinación de equipos de trabajo, toma de decisiones, capacidad para trabajar autónoma e independientemente, capacidad de realizar gestiones de evaluación de desempeño.</p>									
<p>ACTITUDES REQUERIDAS: Dinámico, proactivo, con iniciativa, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto y con disposición de trabajar fuera de la jornada de trabajo y de desplazarse entre las diferentes Unidades.</p>									
3. DESCRIPCION GENERAL									
<p>Velar por que la Unidad proporcione un servicio eficiente, que garantice la satisfacción total de los usuarios mediante la aplicación de políticas y acciones en materia jurídica, administrativa y de servicio al cliente.</p>									

4. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

ACTIVIDADES DIARIAS:

- Planifica, dirige y controla las actividades de los subordinados bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionadas con el desempeño de las funciones del Concejo Municipal.
- Legalización de documentación requeridas por el usuario.
- Delegar autoridad a los subordinados bajo su mando.
- Mantiene un sistema de información y control que permita evaluar el resultado de las actividades desarrolladas.
- Ejecuta el Programa Operativo de la Unidad del Registro de Estado Familiar planificado por el Concejo Municipal.
- Mantiene actualizado el sistema de información operativo dentro de la Unidad.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Formula Plan Anual Operativo para la Unidad de Registro de Estado Familiar.
- Prepara informe de avance de plan anual operativo.
- Participa en reuniones municipales, a tratar punto de agenda institucional, en donde su área de especialidad puede aportar soluciones.
- Participa en capacitaciones para mejorar el desempeño laboral, y aplicar los conocimientos en la Unidad para mejorar la eficiencia.

ACTIVIDADES OCASIONALES:

- Asistir a reuniones extraordinarias fuera del país.
- Realiza otras actividades o responsabilidades encomendadas por el Concejo Municipal o el Alcalde Municipal.

5. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: De las decisiones tomadas, de los resultados de la Unidad, uso de información confidencial.

AMBIENTE: De oficina, con condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.

RIESGOS: Remotamente expuesto a accidentes de trabajo y contraer enfermedades profesionales.

6. RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones internas

CON	PARA
Concejo Municipal	Recibir ordenes generales
Alcalde Municipal	La firma de documentos requeridos
Tesorería Municipal	El pago y retiro de documentación
Secretario Municipal	Recibir ordenes específicas

Relaciones externas

CON	PARA
Autoridades locales	Coordinar solución de problemas de servicios
Ministerio de Gobernación	Asistencia técnica
Oficina Central de Registro	Solicitar documentación no existente en la Unidad.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAJINA
LA UNION
MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS**

Área: Unidad de Registro de Estado Familiar	Referencia:	Hoja: 2					
Sistema: Integral de Manuales	Vigencia:						
Procedimiento: Descripción de Puestos	<table border="1"><tr><td>Día</td><td>Mes</td><td>Año</td></tr><tr><td></td><td>Noviembre</td><td>2007</td></tr></table>		Día	Mes	Año		Noviembre
Día	Mes	Año					
	Noviembre	2007					

1. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar o Digitador

SE REPORTA A: Jefe de la Unidad de Registro del Estado Familiar

SUPERVISA A: Ninguno

PERSONAS QUE REQUIERE EL PUESTO: 3

2. REQUISITOS MINIMOS

GRADO ACADÉMICO: Bachiller, cualquier opción.

EXPERIENCIA: Haber desempeñado cargos similares por lo menos un año.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: Atención al público, mecanografía, taquigrafía, entre otras.

HABILIDADES ESPECIALES: Trabajo en equipo, capacidad para llevar dos procedimientos a la vez, rapidez en toma de dictados y escritura.

ACTITUDES REQUERIDAS: Con iniciativa, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto y con disposición de trabajar fuera de la jornada de trabajo, dinámico y proactivo.

3. DESCRIPCION GENERAL

Proporcionar la mejor atención, agilizando el proceso operativo, a través de técnicas que mejoren la eficacia y el tiempo de entrega de documentos.

4. DESCRIPCION ESPECIFICA

ACTIVIDADES DIARIAS:

- Redactar y digitar la documentación solicitada por los usuarios.
- Organiza las actividades a desarrollar durante la jornada de trabajo.
- Garantiza que la información redactada sea verdadera.
- Entregar documentos de manera eficaz.
- Ejecuta actividades bajo órdenes del jefe de unidad.

ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Participa en comités implementados por la Alcaldía.
- Elabora informes de los documentos redactados en periodos de tiempo establecidos.

ACTIVIDADES OCASIONALES:

- Asistir a reuniones con el Jefe de la Unidad de Registro del Estado Familiar.
- Realiza otras actividades o responsabilidades encomendadas por el Jefe de la Unidad.

5. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: Uso de información confidencial de los documentos redactados

AMBIENTE: De oficina, con condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.

RIESGOS: Remotamente expuesto a accidentes de trabajo y contraer enfermedades profesionales.

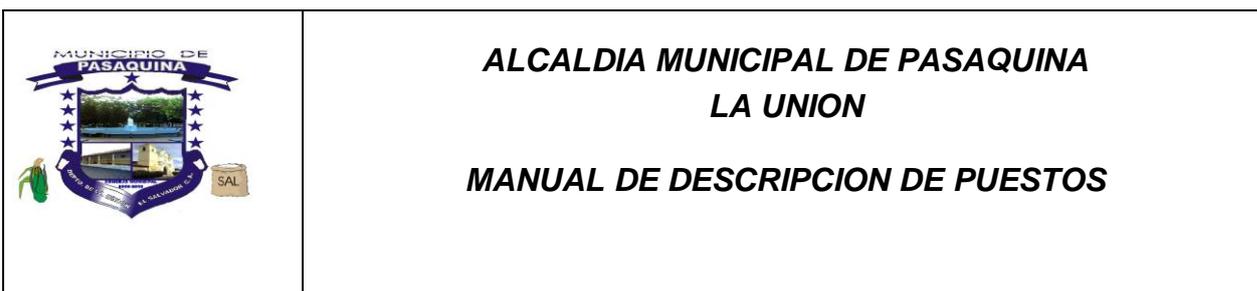
6. RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones internas

CON	PARA
Jefe de la Unidad de Registro de Estado Familiar.	Recibir órdenes específicas.
Buscador de información.	Recibe órdenes de búsquedas.

Relaciones externas

CON	PARA
No aplica	No aplica



Área: Unidad de Registro de Estado Familiar	Referencia:	Hoja: 3					
Sistema: Integral de Manuales	Vigencia:						
Procedimiento: Descripción de Puestos	<table border="1"> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Noviembre</td> <td>2007</td> </tr> </table>		Día	Mes	Año		Noviembre
Día	Mes	Año					
	Noviembre	2007					

1. IDENTIFICACION

NOMBRE DEL PUESTO: Buscador de información

SE REPORTA A: Jefe de la Unidad de Registro del Estado Familiar

SUPERVISA A: ninguno

PERSONAS QUE REQUIERE EL PUESTO: 2

2. REQUISITOS MINIMOS

GRADO ACADÉMICO: Bachiller, cualquier Opción.

EXPERIENCIA: Haber desempeñado cargos similares por lo menos un año.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: Archivos y base de datos.

HABILIDADES ESPECIALES: De lectura y registro de datos en libros de Estado Familiar.

ACTITUDES REQUERIDAS: Con iniciativa, responsable, discreto, responsable y dinámico.

3. DESCRIPCION GENERAL

Proporcionar en menor tiempo los datos necesarios que requiere el digitador para la realización del documento solicitado por los usuarios.

4. DESCRIPCION ESPECIFICA

ACTIVIDADES DIARIAS:

- Buscar en libros y archivos de Registro Familiar la información solicitada por el digitador.
- Indagar los datos requeridos por el usuario.
- Orden y control en los registros de los ciudadanos.
- Eficiente con la información solicitada.

ACTIVIDADES PERIODICAS:
 - Organizar los registros de Estado Familiar.
 - Proporcionar informe al jefe de la Unidad de las actividades realizadas.

ACTIVIDADES OCASIONALES:
 - Realizar otras actividades encomendadas por su jefe inmediato.

5. ESPECIFICACIONES

RESPONSABILIDADES: De los resultados, uso de información confidencial de la documentación a la que tiene acceso.

AMBIENTE: De oficina, con condiciones ambientales dentro de los límites deseables de aceptación.

RIESGOS: Remotamente expuesto a accidentes de trabajo y contraer enfermedades profesionales.

6. RELACIONES DE TRABAJO

Relaciones internas	
CON	PARA
Jefe de la Unidad de Registro de Estado Familiar.	Recibir órdenes específicas
Digitadores.	Búsqueda de información requerida para la elaboración de documentos.
Relaciones externas	
CON	PARA
No aplica	No aplica

MUNICIPIO DE

PASAQUINA

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA

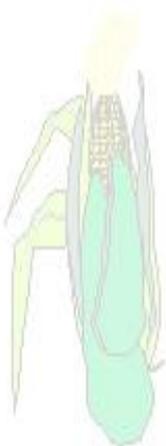
MUNICIPIO DE PASAQUINA

DEPARTAMENTO DE LA UNION

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

EL SALVADOR, CENTROAMERICA

2000-2009



NOVIEMBRE 2007

6.6 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCION

El presente Manual de Procedimientos responde la urgente necesidad que la Unidad de Registro de Estado Familiar cuente con un manual que oriente la realización de las actividades que se desempeñan cotidianamente.

El objetivo primordial de los Manuales de Procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria, con el fin de reducir tiempos y dar fluidez a las actividades que se llevan acabo dentro de la unidad en estudio.

Los procedimientos integrados en este manual permitirán que los empleados cuenten con un adecuado manejo en las tareas que desempeñan dentro de la unidad.

Objetivos:

- Proporcionar a la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, un documento que ayude al personal que labora dentro de la unidad, hacer más fácil el desarrollo de las actividades en la prestación del servicio.
- Agilizar y acortar el tiempo en cada proceso, desarrollado a través de instrucciones plasmadas en el presente documento.

Políticas para la Unidad de Registro de Estado Familiar

- Presentarse debidamente uniformado.
- Atender cortésmente a los usuarios.
- Mantenimiento en las áreas de trabajo.
- Atender los horarios de trabajo (entrada y salida).
- Desarrollar las actividades con eficiencia y rapidez.
- Entregar reportes de las actividades desarrolladas en la Unidad.
- Supervisar la efectividad de los manuales administrativos.

Ámbito de aplicación

El manual de procedimiento básicamente comprende procesos realizados por los trabajadores y sus beneficios en la Unidad de Registro de Estado Familiar.

Como usar el manual

- Aprobar los manuales en Junta Municipal

- Dar a conocer el contenido de los manuales en las áreas de la unidad.
- Que cada empleado cuente con un ejemplar del manual.
- Aplicación correcta del manual, por medio de la supervisión.
- Devolución del ejemplar al abandonar la Alcaldía.
- Enfatizar en la importancia de los manuales.

Justificación

Contar con un Manual de Procedimientos es importante para la Alcaldía Municipal de Pasaquina, ya que en el se encuentran todos los pasos a seguir para determinado desarrollo en la prestación de un servicio.

Los manuales son muy útiles para los presentes empleados, pero más aún para los nuevos que puedan hacer su ingreso a la Alcaldía y con esto una mejor familiarización con los procesos a desarrollar como nuevos empleados.

CODIFICACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CODIGO	PROCEDIMIENTO
REF001-1	Elaboración de asentamiento de partida de nacimiento.
REE001-2	Elaboración de una partida de nacimiento.
REE001-3	Elaboración de asentamiento de partida de defunción.
REE001-4	Extensión de acta de matrimonio.
REE001-5	Extensión de carné de minoridad.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA LA UNION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR
---	---

Referencia:			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 10
Vigencia			Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	
Día	Mes	Año	Área: Jefe de Unidad	
	Noviembre	2007	Código: REF001-1	

Nombre del Procedimiento: Proceso de elaboración de asentamiento de partidas de nacimientos
Contenido: Descripción del procedimiento, Diagrama de Flujo y Formularios.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	El usuario se presenta a información.
2	Buscador	El empleado atiende al usuario y le toma sus datos.
3	Usuario	El usuario se traslada a la sección de asentamiento de partidas de nacimiento.
4	Buscador	Solicitud y verificación de datos personales del usuario.
5	Digitador	El empleado llena el cuadro de registro del recién nacido.
6	Digitador	El empleado revisa el documento e imprime.
7	Jefe de Registro de Estado Familiar	Legalización de documentos.
8	Digitador	El empleado archiva los documentos en los libros u otra herramienta en uso.
9	Jefe de Registro de Estado Familiar	Entrega de documentos al usuario.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAJINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

HOJA 2 DE 10.

Nombre del procedimiento: Proceso de elaboración de asentamiento de partidas de nacimientos	Símbolo	Resumen	Número
	○	Operaciones	7
Actual: ____ Propuesto: <u>X</u>	➡	Traslados	1
No. de participantes: 4	□	Controles	1
Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar.	D	Esperas	0
Área:	▽	Archivos	0

Actividad No	○	➡	□	D	▽	Responsable	Descripción
1	↓					Usuario	El usuario se presenta a información.
2	↓					Buscador	El empleado atiende al usuario y le toma sus datos.
3	↘					Usuario	El usuario se traslada a la sección de asentamiento de partidas de nacimiento.
4	↙					Buscador	Solicitud y verificación de datos personales del usuario.
5	↓					Digitador	El empleado llena el cuadro de registro del recién nacido.
6	↓					Digitador	El empleado revisa el documento e imprime.
7	↓					Jefe de Registro de Estado Familiar	Legalización de documentos.
8	↓					Digitador	El empleado archiva los documentos en los libros u otra herramienta en uso.
9	↘					Jefe de Registro de Estado Familiar	Entrega de documentos al usuario.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramirez, Juan Carlos</p>	<p style="text-align: center;">Reviso: Lic. Juan David Reyes</p>	<p style="text-align: center;">Autorizo:</p>
---	---	---

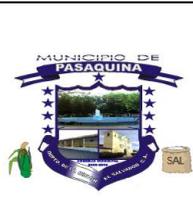
	ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA LA UNION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR
---	---

Referencia:			Ámbito de Competencia	Hoja 3 de 10
Vigencia			Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	
Día	Mes	Año	Área: Jefe de Unidad	
	Noviembre	2007	Código: REF001-2	

Nombre del Procedimiento: Procedimiento para la obtención de una partida de nacimiento
Contenido: Descripción del procedimiento, Diagrama de Flujo y Formularios.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	El usuario se presenta a información.
2	Buscador	Recepción de datos
3	Usuario	El usuario se traslada a la sección de partidas de nacimiento.
4	Buscador	Solicitud de datos personales al usuario.
5	Buscador	Traslado al lugar donde se encuentra los archivos.
6	Buscador	Verificación de datos del usuario.
7	Digitador	Elaboración de documentos.
8	Digitador	Extracción y verificación del documento.
9	Digitador	Traslado de documento a tesorería.
10	Usuario	Usuario pasa a tesorería
11	Tesorería	Elaboración de recibos de pagos.
12	Usuario	Cancela el recibo.
13	Jefe de Registro de Estado Familiar	Entrega de documento.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAJINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

HOJA 4 DE 10.

Nombre del procedimiento: Procedimiento para la obtención de una partida de nacimiento	Símbolo	Resumen	Número
	○	Operaciones	10
Actual: _____ Propuesto: <u>X</u> _____	⇨	Traslados	2
No. de participantes: 5	□	Controles	1
Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	D	Esperas	0
Área:	▽	Archivos	0

Actividad No	○	⇨	□	D	▽	Responsable	Descripción
1	↓					Usuario	El usuario se presenta a información.
2	↓					Buscador	Recepción de datos
3		↘				Usuario	El usuario se traslada a la sección de partidas de nacimiento.
4		↙				Buscador	Solicitud de datos personales al usuario.
5	↓					Buscador	Traslado al lugar donde se encuentra los archivos.
6	↓					Buscador	Verificación de datos del usuario.
7	↓					Digitador	Elaboración de documentos.
8	↓					Digitador	Extracción y verificación del documento.
9	↓					Digitador	Traslado de documento a tesorería.
10		↗				Usuario	Usuario pasa a tesorería
11		↘				Tesorería	Elaboración de recibos de pagos.
12		↓				Usuario	Cancela el recibo.
13		↘				Jefe de Registro de Estado Familiar	Entrega de documento.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos</p>	<p style="text-align: center;">Reviso: Lic. Juan David Reyes</p>	<p style="text-align: center;">Autorizo:</p>
---	---	---



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

Referencia:			Ámbito de Competencia	Hoja 5 de 10
Vigencia			Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	
Día	Mes	Año	Área: Jefe de Unidad	
	Noviembre	2007	Código: REF001-3	

Nombre del Procedimiento: Proceso de elaboración de asentamiento de partida de defunción.
Contenido: Descripción del procedimiento, Diagrama de Flujo y Formularios.

Actividad No	Responsable	Descripción de actividades
1	Usuario	El usuario se presenta a información.
2	Buscador	El empleado llena el formulario con datos en el documento a requerir.
3	Usuario	El usuario para a donde le van a extender el documento.
4	Digitador	El empleado solicita información al usuario que compruebe el fallecimiento.
5	Digitador	Se procede a incorporar la información al sistema.
6	Digitador	Se imprime el documento.
7	Jefe de Registro de Estado Familiar	Se lleva el documento para su legalización.
8	Tesorería	El empleado pasa el documento finalizado a tesorería.
9	Tesorería	Se elabora el recibo correspondiente a pagar.
10	Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
11	Jefe de Registro de Estado Familiar	Se hace la entrega del documento terminado al usuario.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAJUAQUINA LA UNIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR
---	--

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO HOJA 6 DE 10.

Nombre del procedimiento: Proceso de elaboración de asentamiento de partida de defunción.	Símbolo	Resumen	Número
	○	Operaciones	8
Actual: _____ Propuesto: <input checked="" type="checkbox"/> _____	⇒	Traslados	2
No. De participantes: 5	□	Controles	1
Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	D	Esperas	0
Área:	▽	Archivos	0

Actividad No	○	⇒	□	D	▽	Responsable	Descripción
1	↓					Usuario	El usuario se presenta a información.
2						Buscador	El empleado llena el formulario con datos en el documento a requerir.
3		↘				Usuario	El usuario para a donde le van a extender el documento.
4		↙				Digitador	El empleado solicita información al usuario que compruebe el fallecimiento.
5		↓				Digitador	Se procede a incorporar la información al sistema.
6		↓				Digitador	Se imprime el documento.
7		↓				Jefe de Registro de Estado Familiar	Se lleva el documento para su legalización.
8		↘				Digitador	El empleado pasa el documento finalizado a tesorería.
9		↙				Tesorería	Se elabora el recibo correspondiente a pagar.
10		↓				Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
11		↘				Jefe de Registro de Estado Familiar	Se hace la entrega del documento terminado al usuario.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramirez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

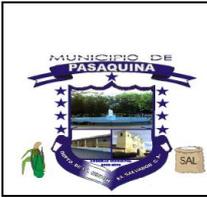
Referencia:			Ámbito de Competencia	Hoja 7 de 10
Vigencia			Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	
Día	Mes	Año	Área: Jefe de Unidad	
	Noviembre	2007	Código: REF001-4	

Nombre del Procedimiento: **Extensión de acta de Matrimonio.**

Contenido: Descripción del procedimiento, Diagrama de Flujo y Formularios.

Actividad No	Responsable	Descripción de actividades
1	Usuario	El usuario se presenta a información.
2	Buscador	El empleado llena el formulario con datos del documento a requerir.
3	Usuario	El usuario pasa a donde se le extenderá el documento.
4	Buscador	El empleado se traslada hacia archivo.
5	Buscador	El empleado busca el libro que corresponde al año del matrimonio.
6	Buscador	El empleado verifica los datos proporcionados por el usuario.
7	Digitador	El empleado elabora el documento.
8	Digitador	El empleado imprime el documento.
9	Digitador	Pasa el documento para su legalización.
10	Digitador	El empleado lleva el documento a tesorería.
11	Tesorería	El empleado elabora el recibo de pago.
12	Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
13	Jefe de Registro de Estado Familiar	Se entrega el documento terminado al usuario.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

HOJA 8 DE 10.

Nombre del procedimiento: Extensión de acta de Matrimonio.	Símbolo	Resumen	Número
	○	Operaciones	10
Actual: ___ Propuesto: <u>X</u> ___	➡	Traslados	2
No. de participantes: 5	□	Controles	1
Departamento:	D	Esperas	0
Área: Informática.	▽	Archivos	0

Actividad No	○	➡	□	D	▽	Responsable	Descripción
1	↓					Usuario	El usuario se presenta a información.
2	↓					Buscador	El empleado llena el formulario con datos en el documento a requerir.
3		↘				Usuario	El usuario para a donde extenderá el documento.
4		↓				Buscador	El empleado se traslada hacia archivo.
5	↓					Buscador	El empleado busca el libro que corresponde al año del matrimonio.
6	↓					Buscador	El empleado verifica los datos proporcionados por el usuario.
7	↓					Digitador	El empleado elabora el documento.
8	↓					Digitador	El empleado imprime el documento.
9	↓					Jefe de Registro de Estado Familiar	Pasa el documento para su legalización.
10		↘				Digitador	El empleado lleva el documento a tesorería.
11		↓				Tesorería	El empleado elabora el recibo de pago.
12	↓					Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
13		↘				Jefe de Registro de Estado Familiar	Se entrega el documento terminado al usuario.

<p style="text-align: center;">Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José María Garay Ramírez, Juan Carlos</p>	<p style="text-align: center;">Reviso: Lic. Juan David Reyes</p>	<p style="text-align: center;">Autorizo:</p>
---	---	---



**ALCALDIA MUNICIPAL DE PASAQUINA
LA UNION**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

Referencia:			Ámbito de Competencia	Hoja 9 de 10
Vigencia			Departamento: Unidad de Registro de Estado Familiar	
Día	Mes	Año	Área: Jefe de Unidad	
	Noviembre	2007	Código: REF001-5	

Nombre del Procedimiento: **Extensión de carnet de minoridad.**

Contenido: Descripción del procedimiento, Diagrama de Flujo y Formularios.

Actividad No	Responsable	Descripción de actividades
1	Usuario	El usuario se presenta a información.
2	Buscador	El empleado llena el formulario con datos requeridos.
3	Usuario	El usuario se traslada a la sección de carnet de minoridad.
4	Buscador	El empleado toma los datos personales al usuario.
5	Buscador	El empleado verifica la partida de nacimiento.
6	Digitador	El empleado procede a la elaboración del carnet
7	Digitador	El empleado pega la fotografía.
8	Jefe de Registro de Estado Familiar	Se le da legalidad al documento.
9	Digitador	El empleado traslada el documento a tesorería.
10	Usuario	El usuario pasa a tesorería.
11	Tesorería	El empleado elabora el recibo de pago.
12	Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
13	Jefe de Registro de Estado Familiar	El empleado entrega el documento terminado al usuario.

Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramírez, Juan Carlos	Reviso: Lic. Juan David Reyes	Autorizo:
---	---	------------------

Nombre del procedimiento: Extensión de Carnet de Minoridad.	Símbolo	Resumen	Número
	○	Operaciones	10
Actual: _____ Propuesto: <u> X </u>	➡	Traslados	2
No. De participantes: 5	□	Controles	1
Departamento:	D	Esperas	0
Área:	▽	Archivos	0

Actividad No	○	➡	□	D	▽	Responsable	Descripción
1	↓					Usuario	El usuario se presenta a información.
2	↓					Buscador	El empleado llena el formulario con datos requeridos.
3		↘				Usuario	El usuario se traslada a la sección de carnet de minoridad.
4		↙				Usuario	El empleado toma los datos personales al usuario
5	↓					Buscador	El empleado verifica la partida de nacimiento.
6	↓					Digitador	El empleado procede a la elaboración del carnet
7	↓					Digitador	El empleado pega la fotografía.
8	↓					Jefe de Registro de Estado Familiar	El empleado le da legalidad al documento.
9		↘				Digitador	El empleado traslada el documento a tesorería.
10		↙				Usuario	El usuario pasa a tesorería.
11	↓					Tesorería	El empleado elabora el recibo de pago.
12	↓					Usuario	El usuario cancela el recibo de pago.
13		↘				Jefe de Registro de Estado Familiar	El empleado entrega el documento terminado al usuario.

<p>Elaborado por: Alvarez Blanco, Yancy Carolina Argueta Pineda, José Maria Garay Ramirez, Juan Carlos</p>	<p>Reviso: Lic. Juan David Reyes</p>	<p>Autorizo:</p>
---	---	-------------------------

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Libros:

- Allen, L.Webster; **Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía**; 3ra. Edición; Año 2001.
- Chiavenato, Idalberto; **Gestión del Talento Humano**; 1ª Edición; Editorial Mc Graw Hill; Año 2004.
- **Constitución de la Republica**, Séptima Edición; Año 2004;
- Gómez Cejas, Guillermo; **Planeación y Organización de Empresas**; 8ª Edición; Editorial Mc Graw Hill; Año 1999.
- Enrique Benjamín Franklin; **Organización de Empresas**; 2ª Edición; Editorial Mc Graw Hill ; Año 2003.
- Koontz, Harold y otro; **Administración, una Perspectiva Global**; 11ª Edicion, Editorial Mc Graw Hill; 1,999.
- Stephen, P. Robbins; **Comportamiento Organizacional**; 10ª Edición; Editorial Pearson; Año 2004.
- **Recopilación de Leyes y Reglamentos Municipales**; Editorial del Registro Salvadoreño; Año 2006.

Paginas Web

- [http: // www.monografias.com/trabajo15/Sistema-Control](http://www.monografias.com/trabajo15/Sistema-Control)
- [http: // www.monografias.com/trabajo11/Metodos](http://www.monografias.com/trabajo11/Metodos)
- <http://www.monografias.com/trabajo12/Adminis-procesos administrativos>
- [http: // www.monografias.com/trabajo3/Evolucion Administrativa.shtm](http://www.monografias.com/trabajo3/Evolucion Administrativa.shtm)
- [http://www./elprisma.com/apuntesw/administracion_de_empresa/procesos administrativos/default3](http://www.elprisma.com/apuntesw/administracion_de_empresa/procesos administrativos/default3)

Tesis

- Carballo Aviles, Sara y Otros; **Propuesta de un Manual de Organización y Procedimientos para la Eficiente Administración en la Alcaldía Municipal de la Ciudad del Triunfo, Usulután.**
- Espinal Romero, William y Otros; **Propuesta de Organización de la Unidad de Auditoria Interna en la Alcaldía Municipal de La Ciudad de Lolotique del Departamento de San Miguel, Año 2001.**

GLOSARIO

Alcaldía

Institución Gubernamental constituido por un alcalde y su consejo elegidos en participación popular.

Análisis de cargo

Constituye el inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que el cargo exige a su ocupante, también llamado factores de especificación) del cargo.

Capacitación

La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Dirección

Función Administrativa que comprende motivar a los empleados, dirigir a los demás, elegir los mejores canales de comunicación y resolver los conflictos entre los miembros.

Estrategias

Determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr este propósito.

Evaluación del desempeño

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Manuales

Los manuales constituyen una de las herramientas fundamentales con las que debe contar toda organización para facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas. Si bien hay una infinidad de tipos de manuales, que facilitan diferentes tipos de necesidades, se le puede clasificar a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene todas las descripciones de las actividades que deberán de desarrollar cada miembro de la organización según su cargo y los procedimientos a través de las cuales esas actividades deben ser cumplidas al pie de la letra.

Manuales de calidad

Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos, estructuras, responsabilidades, definiciones, lista de distribución y codificación de procedimientos.

Manuales de contenido múltiple

Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una empresa. El objeto de agruparlas en un solo documento obedecería básicamente a que se considere mas accesible para su consulta, que resulte mas viable económicamente, integrar mas de un tipo de información, que sea una instrucción específica del nivel directivo.

Manuales Específicos

Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por conveniencia, incluyen la descripción de puesto.

Manuales por su función específica

Estos manuales son utilizados en las áreas de una organización que ayudan a llevar un mejor manejo en las Ventas, Producción, Finanzas y Personal.

Manuales Generales

Son documentos que contienen formación global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.

Manuales de historia de la organización

Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Manuales Macro administrativos

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

Manuales Meso- administrativo

Incluye a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o rama específico.

Manuales Micro administrativo

Son manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

Manuales de operación

Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones atentamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento específico.

Manual de organización

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalaban los puesto y relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa.

Manuales de políticas

También denominados Normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.

Manual de procedimientos

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre si para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.

Manuales de sistema

Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistema de información, administrativo, informativo, de una organización.

Manuales de técnicas

Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

Metas

Son fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representa no solo punto terminal de la Planeación, si no también el fin que se persigue mediante la organización personal, la Dirección y el Control.

Misión

La misión que representa la razón de la existencia de una organización, es la finalidad o motivo que condujo a la creación de la organización, y al que debe de servir.

Una definición de la Misión debe responder tres preguntas básicas:

¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos?

Municipio:

Cuerpo social intermedio de personas y asociaciones intermedias vecinadas en un territorio propio que le es propio organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse a su propio gobierno, el cual como parte instrumental del primero esta encargado de la rectoría y gerencia del bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

Objetivos:

Son los fines a los que se dirige las actividades organizacionales e individuales.

Organización

Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

Planeación

La planeación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Planes de Continencia

Estrategias desarrolladas para ser usadas cuando los acontecimientos o las circunstancias imprevistas pueden provocar la obsolescencia o inadecuación de una estrategia seleccionada.

Política

Declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones; la esencia de las políticas es la existencia de ciertos grados de discrecionalidad para guiar la toma de dediciones.

Proceso Administrativo

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece mas exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Procedimiento

Son documentos que registran y trasmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos

Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Sistema

Es una red de procedimientos relacionados entre si y desarrollados de acuerdo con un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas.

Visión

Imagen que la Institución tiene de sí misma y de su futuro. Es el arte de verse proyectada en el tiempo y el espacio. Toda Institución debe tener una Visión apropiada de si misma, de los recursos que dispone, del tipo de relación que desea mantener con los usuarios, de lo quiera hacer para satisfacer continuamente las necesidades y preferencias de los beneficiarios, de cómo alcanzara los objetivos organizacionales, de las fuerzas que impulsa, y en que condiciones opera.

ANEXOS

Anexo N° 1:

Encuesta dirigida al personal que labora en la Alcaldía.



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

Objetivo: Recolectar la información relacionada con el Diseño de un Sistema de Procedimientos Administrativos para mejorar la Eficiencia en el Desempeño del Recurso Humano de la Unidad de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Pasaquina, para realizar un trabajo de investigación de Tesis.

Indicación: Estimado colaborador, marque con una “X” la opción que considere correcta.

1. ¿La Unidad de Registro Estado Familiar cuenta con una Misión y Visión establecida?
Si No
2. ¿La Unidad de Registro de Estado Familiar tiene objetivos definidos?
Si No
3. ¿Las Metas que se propone la Unidad de Registro Estado Familiar son logradas satisfactoriamente?
Si No
4. ¿En la unidad de Registro de Estado Familiar se establecen Estrategias?
Si No
5. ¿Cuenta con políticas administrativas la Unidad de Registro de Estado Familiar?
Si No
6. ¿Logra resultados satisfactorios la Unidad de Registro de Estado Familiar con la implementación de las políticas administrativas?
Si No
7. ¿Cuenta con Manuales de Procedimientos la Unidad de Registro de Estado Familiar?
Si No

8. Si su respuesta fue negativa a la pregunta anterior ¿cree usted que la Unidad de Registro de Estado Familiar mejoraría la forma de brindar el servicio, si contara con un Manual de Procedimientos Administrativos?
Si No
9. ¿Establece procedimientos administrativos la Unidad de Registro de Estado Familiar para el desarrollo de las actividades?
Si No
10. ¿Cree Usted que si la Unidad de Registro de Estado Familiar identificara con anticipación las actividades y procedimientos a desarrollar cumpliría de una mejor manera los objetivos propuestos?
Si No
11. ¿Existen algún tipo de reglamento interno en la Unidad de Registro de Estado Familiar, que sancione o regule el funcionamiento de dicha unidad?
Si No
12. ¿Cuál es el equipo de logística usado para la extensión de documentos demandados por los ciudadanos?
Maquina Manual Maquina Eléctrica Computadora
Otros
13. ¿Existe algún tipo de supervisión el la Unidad de Registro de Estado Familiar?
Si No
14. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior, ¿como considera la supervisión el la Unidad de Registro de Estado Familiar?
Buena Muy Buena Excelente Mala
15. ¿Es evaluado el desempeño laboral del personal de la unidad de Registro de Estado Familiar?
Si No
16. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior, ¿a través de que método son evaluados las personas que laboran en la Unidad de Registro de Estado Familiar?
Entrevista Prueba de Actitud y Aptitud Observación
Otros
17. ¿Considera Usted que la distribución de las funciones administrativas de la Unidad de Registro de Estado Familiar se llevan a cabo de manera formal y ordenada?
Si No

18. ¿Se aplican medidas correctivas en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Si

No

19. ¿Cree que el proceso llevado a cabo dentro de la Unidad de Registro de Estado Familiar es uniforme y ordenado?

Si

No

20. ¿Cree que el personal que labora en la Unidad de Registro Estado Familiar cumple con los lineamientos establecidos por la Municipalidad?

Si

No

21. ¿Capacitan al personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Si

No

22. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior, ¿sobre que capacitan al personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

23. ¿Cree usted que la Unidad de Registro de Estado Familiar presta una eficiente atención?

Si

No

Anexo N° 2:
**Encuesta dirigida a los usuarios que solicitan los servicios
a la Alcaldía.**



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

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios de la Unidad Registro de Estado Familiar sobre la Eficiencia en el Desempeño del Recurso Humano que labora en ella.

Indicación: Estimado colaborador, conteste las siguientes preguntas con la respuesta que considere correcta.

1. ¿Cuál es la razón por la que usted ha visitado la Alcaldía el día de hoy?

Trabajo Recibir algún servicio Presentación de casos Otros

2. ¿Dentro de la Alcaldía, que Unidad es la que visita con mas frecuencia?

Contabilidad UACI Secretaria Municipal

Registro y Control Tributario Registro del Estado Familiar Otras

3. ¿Con que periodicidad visita usted la Alcaldía?

Diario Semanal Quincenal Mensual Otros

4. ¿Cuál de los servicios a mencionar ha solicitado en la Alcaldía Municipal de Pasaquina?

Expedición de Partidas de Nacimiento Acta de Matrimonio

Acta de Divorcio Acta de Defunción Acta de Adopción

Cambio de nombre Otros

5. ¿Cuándo visita la Alcaldía como es el servicio que recibe?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

6. ¿Cree que la unidad de Registro del Estado Familiar brinda un servicio rápido?

Si

No

7. ¿Durante el tiempo de espera, como fue su estadía en la Alcaldía o en la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Mala

8. ¿Esta de acuerdo con la atención que brinda el personal de la Unidad de Registro de Estado Familiar?

Si

No

9. ¿Qué tiempo de espera le llevo la entrega de su documento o servicio solicitado?

1 Hora

2 Horas

Un día

Otros

10. ¿Qué le sugeriría a la Unidad de Registro de Estado Familiar para que brinde un mejor servicio?

11. ¿El servicio que usted solicitó a la Unidad de Registro del Estado Familiar fue satisfactorio?

Si

No

12. ¿Cree usted que el espacio físico en la Unidad de Registro del Estado Familiar es adecuado para brindar una buena atención?

Si

No

Anexo N° 3: PRESUPUESTO DE INVERSION

INGRESOS	\$	EGRESOS	\$
Recursos Propios	2,000	Libros y Papelería	200
		Transporte y Equipo de logística (aprox.)	1300
		Trascripción de Documentos	350
		Otros Gastos	150
Total Ingresos	2,000	Total Egresos	2,000

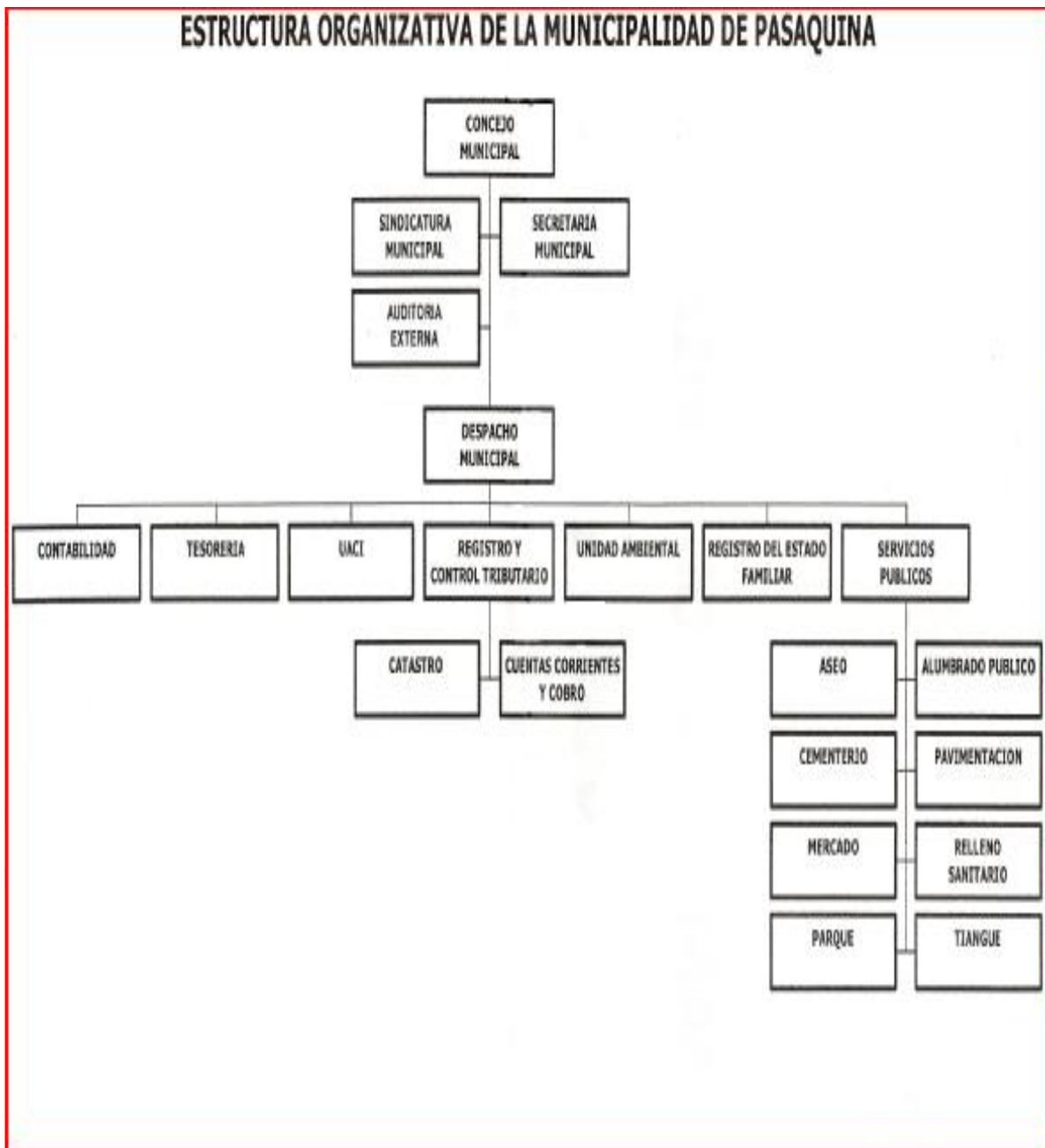
El Presupuesto de Inversión muestra las entradas y salidas de efectivo de una forma generalizada de todo el proyecto de investigación. Se ha determinado una aproximado de los costos e ingresos por las actividades a continuación mencionadas en el cronograma.

Anexo N° 4: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Mes	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	Semana																																				
Inicio de seminario					■																																
Búsqueda de posibles temas					■	■																															
Título del tema						■	■																														
Planteamiento del problema								■																													
Establecer objetivos									■																												
Justificar y delimitar la investigación										■																											
Definir el tipo de investigación											■																										
Recopilación de la investigación												■	■																								
Elaboración de marcos de referencia													■	■																							
Formulación de hipótesis														■																							
Determinar población y muestra															■																						
Definir las fuentes de información																■																					
Diseño del instrumento																	■																				
Revisión final del anteproyecto																		■																			
Entrega del anteproyecto																			■																		
Aplicar encuestas																				■	■	■															
Procesar los datos																					■	■															
Analizar resultados																						■	■														
Revisión de información																							■	■													
Realizar respectivas correcciones																								■	■												
Elaboración de la propuesta																									■	■											
Revisión y corrección final																										■	■										
Entrega del informe final																												■									

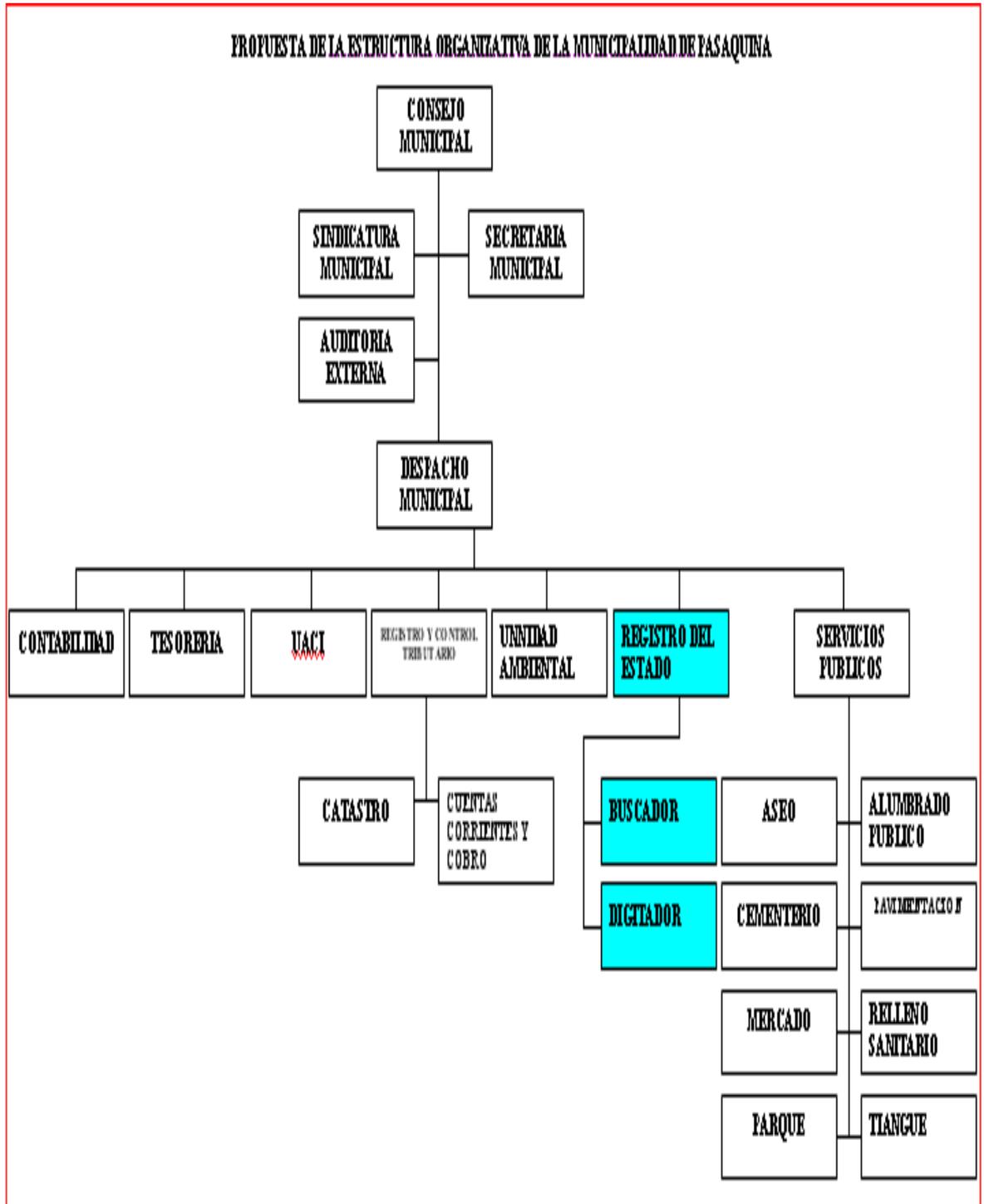
Anexo N° 5

ACTUAL ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ALCALDIA DE PASAQUINA

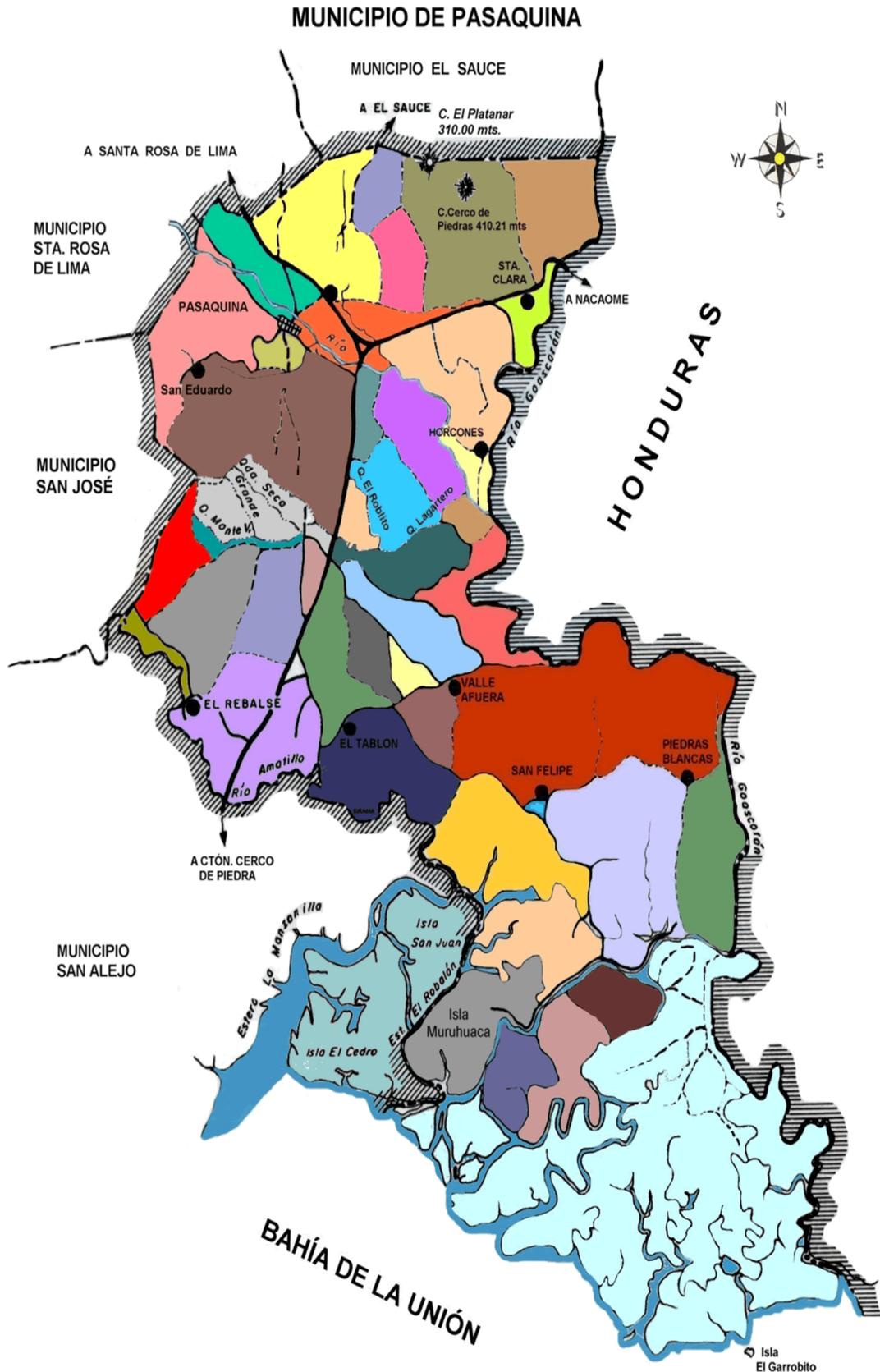


Anexo N° 6

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA PARA LA ALCALDIA DE PASAQUINA



Anexo N° 7



ALCALDÍA MUNICIPAL CIUDAD DE PASAQUINA
"Una ciudad que camina hacia el desarrollo"



Pasaquina, 21 de Junio de 2007

Lic. Carlos Trejo Urquilla
Sección de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de El Salvador.
Presente:

Reciba un cordial saludo de la comunidad del municipio de Pasaquina y a la vez deseándoles éxitos en sus labores profesional y laboral.

El motivo de la presente es para expresarle que queremos mejorar la atención a nuestros usuarios ya que tenemos planificado un mejoramiento en el servicio que se presta en la alcaldía municipal de Pasaquina, y que todas las recomendaciones que se nos hagan saber serán implementadas.

Solicitamos de la manera mas atenta que se autorice realizar una Auditoria de administración en nuestra Institución como trabajo de graduación de los bachilleres:
JUAN CARLOS GARAY RAMÍREZ, JOSE MARIA ARGUETA, YANCY ALVAREZ BLANCO DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

ALCALDÍA MUNICIPAL CIUDAD DE PASAQUINA
"Una ciudad que camina hacia el desarrollo"



Con el proyecto de tesis los estudiantes pretenden evaluar el área administrativa auditando los siguientes departamentos:

- Registro Familiar
- Contabilidad
- Catastro
- Pagaduría

Después de evaluarse los departamentos mencionados anteriormente, se pretende encontrar los diferentes problemas, causas y repercusiones que generan atrasos a los procesos o actividades que se realizan, y proponer las diferentes alternativas de solución a los problemas encontrados.

Esperando que nuestra solicitud se resuelva favorablemente nos suscribimos expresándole nuestros sinceros agradecimientos

Atentamente,



F:
Santos Efraín Álvarez
Alcalde Municipal Depositario

F:
Lic. Felipe Ezequiel Ramírez Moreno
Secretario Municipal de Pasajquina



Recibido
25-junio/2007