

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCION, ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**“DISEÑO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA LOGRAR
MAYOR EFECTIVIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE
EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA DEPARTAMENTO DE
SAN MIGUEL”.**

**PRESENTADO POR:
AYALA SERRANO, VICTOR RAUL
HERNANDEZ TORRES, FAUSTO MARTIN**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

ENERO 2009

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Rector: MSC. Rufino Antonio Quezada Sánchez.

Vice- Rector Académico: MSC. Oscar Noé Navarrete.

Secretario General: Lic. Douglas Vladimir Alfonso Chávez.

Fiscal: Dr. René Madecadel Perla Jiménez.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

Decano: Ing. David Armando Chávez Saravia

Vice-Decano: Dra. Ana Judith Guatemala.

Secretario General: Ing. Jorge Alberto Rugamas Ramírez.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS.

Jefe del Departamento: Msc. Raúl Antonio Quintanilla Palacios.

Coordinador General del Proceso de Graduación: Lic. Gilberto de Jesús Coreas Soto.

Docente Director: Lic. Arnoldo Orlando Sorto.

Docente Metodológico: Lic. Carlos Trejo Urquilla.

AGRADECIMIENTOS.

Principalmente a Dios por estar presente en nuestras vidas siempre, por iluminar y guiarnos en nuestro pasos, por cuidarnos y protegernos en nuestro camino para lograr este sueño, por darnos la sabiduría necesaria para superar todos los obstáculos que se nos presentaron a lo largo de estos años.

A nuestro amigo, docente y asesor, Lic. Arnoldo Orlando Sorto por su aporte de conocimientos en nuestra formación como profesionales, por su paciencia y dedicación durante este proceso, por brindarnos su tiempo, amistad y consejos.

A todos los docentes por brindarnos sus conocimientos y compartir sus experiencias que nos ayudaron a culminar nuestra carrera universitaria.

A nuestros compañeros(as) por compartir alegrías y tristezas durante todos los momentos que compartimos y por hacer de cada día un momento especial en nuestras vidas.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para desarrollar exitosamente nuestra investigación.

FAUSTO Y VICTOR

DEDICATORIA.

A DIOS TODO PODEROSO: Por ser la luz que guía mi vida, por cuidarme, protegerme y por darme la sabiduría necesaria para hacer mi sueño realidad, por darme la oportunidad de tener una familia que me apoya incondicionalmente. Gracias Dios por no desampararme y estar siempre a mi lado en cada momento de mi vida.

A MIS PADRES: Maria Sofía Hernández y Manuel de Jesús Torres (Q.E.P.D.) por su apoyo, cariño y comprensión que me han dado en toda mi vida, por su esfuerzo, perseverancia y dedicación, gracias por creer y confiar en mi y estar conmigo incondicionalmente.

A MI NOVIA JACQUELINE: Por su amor, apoyo y comprensión que me ha brindado en el transcurso de mi carrera, gracias por haber estado a mi lado siempre. Te quiero mucho.

A MIS HERMANOS: Norma (Q.E.P.D.), Haydee, Patricia, Mirian, Billy, Manuel, Marcedalia, Elsy, por ser parte muy importante en mi vida, por su apoyo y por llenar mi vida de alegría, por ser una fuente de motivación para seguir adelante.

AI SEÑOR: Roger Argueta y familia, por el apoyo incondicional brindado en el transcurso de mi carrera.

A MIS SOBRINOS: Por llenar mi vida de buenos momentos,

A MIS AMIGOS(AS): Por motivarme a seguir adelante, por su apoyo y comprensión, por compartir momentos alegres y tristes a lo largo de la carrera.

FAUSTO MARTIN HERNANDEZ TORRES

DEDICATORIA.

A DIOS TODOPODEROSO: Por extenderme sus manos protectoras, iluminar nuestros pasos y acompañarme en el transcurso de mi vida y darme la sabiduría necesaria para culminar con éxitos mi carrera, gracias Diosito por haberme permitido llegar hasta aquí, regalándome cada día las fuerzas para salir adelante aun en contra de las adversidades.... se que tú estas conmigo siempre y que eres el amigo que nunca falta y que a tu lado nada es imposible..... ¡¡¡Gracias querido Dios!!!

A MIS PADRES: José Manuel Ayala Lara y Sandra Priscila Serrano de Ayala, por su apoyo incondicional, confianza, paciencia y sobre todo su amor, no tengo como agradecerles todo lo que hacen por mí, se de sus esfuerzos y sacrificios y de todo lo que han hecho por mí... gracias por haber creído en mis ideales y ayudarme a alcanzarlos.

A MI ESPOSA: Ryna del Carmen Padilla Hernández, por su paciencia, amor y comprensión a pesar de las dificultades que hemos enfrentado juntos.

A MI HIJO: Víctor Raúl Ayala Padilla. Por su amor brindado y las fuerzas que me dio para culminar mi carrera con éxito. ¡¡¡Te amo Raulito!!!

A MIS HERMANOS: Juan Manuel Ayala Serrano y Sandra Elizabeth Ayala Serrano, por el apoyo incondicional brindado en el transcurso de mi carrera.

A MIS ABUELAS: Rosa Maria Lara y Rosa Margarita Serrano, por sus sabios consejos, por preocuparse por mí siempre, por el inmenso amor que me tiene y ser una luz protectora en mi vida.

A MIS ABUELOS: José Miguel Ayala (Q.E.P.D) y Joaquín Revelo.(Q.E.P.D). Como un recuerdo y una flor sobre sus tumbas.

A MI COMPAÑERO DE TESIS: Fausto Martín por su amistad y paciencia, sobre todo por entenderme y acompañarme siempre.

A MIS AMIGOS: por todos los momentos inolvidables que guardo en mi mente y corazón.

VICTOR RAUL AYALA SERRANO.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
--------------------------	----------

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Situación Problemática.....	2
1.2	Enunciado del Problema.....	3
1.3	Justificación de la Investigación.....	4
1.4	Delimitación de la Investigación.....	6
	1.4.1. Limitación de Espacio.....	6
	1.4.2. Limitación de Tiempo.....	6
	1.4.3. Limitación de Recursos.....	6
	1.4.4. Otras Limitaciones.....	7
1.5	Objetivos de la Investigación.....	7
	1.5.1. Objetivo General.....	7
	1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6.	Sistema de Hipótesis.....	7
	1.6.1. Hipótesis General.....	7
	1.6.2. Hipótesis Específica.....	8

CAPÍTULO II.

MARCO DE REFERENCIA.

2.1.	Marco Normativo.....	10
	2.1.1. Constitución de la República de El Salvador.....	10
	2.1.2. Código Municipal.....	10
	2.1.3. Otros Entes que regulan las municipalidades.....	11

2.1.4.	Disposiciones Legales.....	11
2.2.	Marco Histórico.....	12
2.2.1.	Etimología.....	12
2.2.2.	Historia.....	12
2.3.	Marco Teórico.....	15
2. 3.1.	Herramientas Administrativas.....	15
2. 3.1.1.	Planeación.....	16
2.3.1.2.	Organización.....	16
2.3.1.3.	Integración de personal.....	17
2.3.1.4.	Dirección.....	17
2.3.1.5.	Control.....	18
2.3.2.	Manuales Administrativos.....	18
2.3.2.1.	Conceptos de Manuales Administrativos.....	19
2.3.2.2.	Objetivos de los Manuales Administrativos.....	19
2.3.2.3.	Importancia de los manuales.....	20
2.3.2.4.	Ventajas y Desventajas de los Manuales.....	20
2.3.2.4.1.	Ventajas.....	20
2.3.2.4.2.	Desventajas.....	21
2.3.2.5.	Características de los Manuales.....	21
2.3.2.6.	Manual de Descripción de puestos.....	21
2.3.2.6.1.	Objetivos del Manual.....	22
2.3.2.6.2.	Importancia del Manual.....	22
2.3.2.6.3.	Estructura del Manual de Puestos.....	22
2.3.2.6.3.1.	Identificación.....	22
2.3.2.6.3.2.	Índice.....	23
2.3.2.6.3.3.	Inducción.....	23
2.3.2.6.3.4.	Objetivos.....	23
2.3.2.6.4.	Normas para el uso del Manual.....	23
2.3.2.6.4.1.	Resumen del Puesto.....	23

2.3.2.6.4.2. Funciones.....	23
2.3.2.6.4.3. Requisitos.....	23
2.3.2.7. Manual de Bienvenida.....	24
2.3.2.7.1. Concepto.....	24
2.3.2.7.2. Importancia.....	24
2.3.2.7.3. Características.....	24
2.3.2.7.4. Contenido.....	25
2.3.2.8. Código de Ética.....	25
2.3.2.8.1. Definición.....	25
2.3.2.8.2. Factores que los promueven .	25
2.3.2.9. Conceptos Administrativos.....	26
2.3.2.9.1. Administración.....	26
2.3.2.9.2. Estructura Organizacional.....	26
2.3.2.9.3. Estrategias.....	26
2.3.2.9.4. Código de Ética.....	26
2.3.2.9.5. Ética.....	27
2.3.2.9.6. Moral.....	27
2.3.2.9.7. Manuales.....	27
2.3.2.9.8. Servicio.....	27
2.3.2.9.9. Eficiencia.....	27
2.3.2.9.10. Valores.....	27
2.3.2.9.11. Amabilidad.....	28
2.3.2.9.12. Cortesía.....	28
2.3.2.9.13. Honestidad.....	28
2.3.2.9.14. Respeto.....	28
2.3.2.9.15. Tolerancia.....	28
2.3.2.9.16. Responsabilidad.....	29
2.3.2.9.17. Ambiente Laboral.....	29
2.3.2.9.18. Desarrollo Personal.....	29

2.3.2.9.19. Trabajo en Equipo.....	29
2.3.2.9.20. Aptitud.....	29
2.3.2.9.21. Habilidad.....	30
2.3.2.9.22. Compromiso Organizacional..	30
2.3.2.9.23. Desarrollo Organizacional.....	30
2.3.2.9.24. Motivación.....	30
2.3.2.9.25. Servidor Público.....	30
2.3.2.9.26. Análisis de Puestos.....	30
2.3.2.9.27. Recursos Humanos.....	31
2.3.2.9.28. Gestión de Calidad del Servicio.....	31
2.3.2.9.29. Calidad de los Servicios.....	31
2.3.2.9.30. Prestación de Servicios.....	31

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1. Tipo de Investigación.....	33
3.1.1. Investigación Descriptiva.....	33
3.1.2. Investigación Explicativa.....	34
3.2. Población y muestra	34
3.2.1. Población.....	34
3.2.2. Muestra.....	35
3.3. Fuentes para la Obtención de Información.....	37
3.3.1. Fuentes Primarias.....	37
3.3.1.1. La observación.....	38
3.3.1.2. La Encuesta.....	38
3.3.1.3. Cuestionario.....	39
3.3.1.4. La Entrevista.....	39
3.3.2. Fuentes Secundarias.....	40

3.4.	Procesamiento de la Información.....	40
------	--------------------------------------	----

CAPÍTULO IV
TABULACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1.	Tabulación y Análisis de Encuesta dirigida a los empleados.....	43
4.2.	Tabulación y Análisis de la Encuesta Dirigida a usuarios.....	61

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	80
5.2.	Recomendaciones.....	81

CAPITULO VI
PROPUESTA SOBRE DISEÑO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
PARA LOGRAR MAYOR EFECTIVIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO
AL CLIENTE EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMENCA DEL
DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL.

6.1.	Objetivos de la implementación de herramientas administrativas.....	84
6.2.	Codificación de las unidades Organizativas.....	85
6.3.	Descripción de niveles y áreas de la estructura organizativa.....	98
6.4.	Manual de Funciones y Descripción de puestos.....	91
6.5.	Manual de Bienvenida.....	240
6.5.1.	Bienvenida.....	240
6.5.2.	Mensaje del Alcalde Municipal.....	240
6.5.3.	Objetivos del Manual de bienvenida.....	241
6.5.4.	Políticas Institucionales.....	242

6.5.5. Historia.....	242
6.5.6. Filosofía Institucional.....	245
6.5.6.1. Misión.....	246
6.5.6.2. Visión.....	245
6.5.7. Organigrama.....	246
6.5.8. Valores que nos Rigen.....	247
6.5.9. Horarios, Asistencias y Retardos.....	247
6.5.9.1. Horarios.....	247
6.5.9.2. Asistencias.....	248
6.5.9.3. Retardos.....	248
6.5.10. Días, Procedimientos y Formas de Pago.....	248
6.5.10.1. Días de pago.....	248
6.5.10.2. Procedimientos de Pago.....	248
6.5.10.3. Formas de Pago.....	249
6.5.11. Días Festivos y Vacaciones.....	249
6.6. Código de Ética.....	250
6.6.1. Definiciones.....	250
6.6.2. Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas.....	252
6.6.2.1. Principios.....	252
6.6.2.2. Deberes.....	254
6.6.2.3. Prohibiciones.....	255
6.6.3. Reglamento Disciplinario.....	256
6.6.3.1. Amonestaciones.....	259
 Bibliografía.....	 260

ANEXOS

Anexo No. 1 Cuestionario Dirigido a los Empleados de la Alcaldía Municipal

Anexo No. 2. Cuestionario Dirigido a los usuarios de la Alcaldía Municipal

INTRODUCCION.

El presente trabajo de graduación tiene como finalidad la implementación de herramientas administrativas para lograr mayor efectividad en la atención de servicio al cliente en la alcaldía municipal de Chinameca Departamento de San Miguel., a través del cual se pretende que dicha municipalidad reconozca la importancia que tiene la implementación de estas herramientas. Como manual de funciones y descripción de puestos, manual de bienvenida, y el código de ética los cuales servirán para brindar un mejor servicio a los usuarios de la alcaldía.

En el primer capítulo se define la situación problemática la cual permite conocer cuál es el objeto de investigación, la importancia del problema a estudiar; en este capítulo se hace referencia al enunciado del problema el cual se plantea a través de una pregunta con el fin de conocer si la investigación tendrán una aportación importante en la solución del problema; en cuanto a la justificación, esta trata de explicar el porqué se realiza la investigación; en relación a las delimitaciones estas nos sirven para darle al problema una formulación lógica, y precisar los límites y alcances de la investigación. También se incluyen los objetivos los cuales constituyen una parte fundamental de la investigación, debido a que son los puntos de referencia con señalamientos que guían el desarrollo del estudio; en relación a las hipótesis estas se consideran como las respuestas que describan al problema, las cuales deben ser confirmadas para el cumplimiento de los objetivos.

El segundo capítulo comprende el marco de referencia, donde se señala la relación entre la investigación, la teoría y la realidad del entorno; este marco está compuesto por el marco normativo en el cual se incluyen las referencias legales; también incluye el marco histórico, en este se desarrollan los antecedentes del problema o la descripción del fenómeno a través del tiempo; el marco teórico es el apartado donde se

mencionan los aspectos pertinentes sustentados en teorías las cuales van a servir de pauta a la investigación.

El capítulo numero tres, consta de varias secciones que ayudan a dejar en forma clara lo que se hará en investigación, en la metodología se describe el tipo de investigación a desarrollar, además incluye la población en la cual se describen las características propias de los elementos que pueden ser objeto de medición u observación; también es necesario definir el métodos de muestreo y el tamaño de la muestra a través de la descripción del procedimiento a aplicar para la selección de cada uno de los elementos que conformarán la muestra. En este capítulo también se diseñan los instrumento a utilizar para recolectar los datos así como también los respectivos procedimientos para validarlos, procesarlos y analizar los resultados.

En el capítulo cuatro, se realizó la tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales serán la base para el desarrollo de la propuesta.

En el capítulo cinco se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos durante la investigación.

En el último capítulo se plantea la propuesta para la implementación de herramientas administrativas para lograr mayor eficiencia en la atención de servicio al cliente en la alcaldía municipal de Chinameca Departamento de San Miguel, el cual contiene los lineamientos para un adecuado desempeño laboral.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

En El Salvador, existen muchos aspectos que limitan una adecuada atención al cliente de los usuarios de las alcaldías del país.

Para el caso de la Alcaldía Municipal de Chinameca existen factores que limitan brindar una adecuada atención, entre los factores más importantes que podemos mencionar tenemos: Los Recursos Humanos, Financieros, Materiales y Tecnológicos, así como también la falta de un presupuesto municipal orientado a la elaboración de todos aquellos manuales que permitan mejorar el funcionamiento de toda la Alcaldía.

Los responsables de brindar la atención al cliente conocen las funciones y obligaciones que a cada uno le corresponden pero de forma empírica, porque no cuentan con un documento que refleje y especifique las funciones y obligaciones que cada uno debe de desempeñar.

La presente investigación es de carácter práctico ya que ella ayudara a resolver un problema o al menos propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolver dichos problemas.

Es muy importante tener en cuenta que las empresas que tienen como propósito brindar un excelente servicio al cliente deben de adecuarse a los cambios que se dan en su entorno para lograr ser competitivas, ya que si estas no cumplen sus objetivos y metas propuestos a la ciudadanía pierden su administración.

El diseño de herramientas administrativas conlleva a que se generen cambios en los demás sistemas y uno de los aspectos que genera un cambio y que es de gran

importancia para mejorar la imagen de la institución es la atención al cliente. Por tratarse de una institución pública y que brinda servicios y haciendo referencia a su naturaleza debe preocuparse por brindar un servicio que satisfaga todas las necesidades que tienen los habitantes del municipio haciendo uso de todas aquellas técnicas que le permitan acercarse a cada uno de ellos.

Considerando la problemática que enfrenta la Alcaldía municipal de Chinameca se propone, desarrollar los manuales de bienvenida, de funciones y descripción de puestos y un código de ética, ya que estos son vitales en cualquier institución y con el objetivo de que sus empleados sean más eficientes

Debido a los crecientes cambios que cada día son mayores y que son generados por una corriente económica que exige el fortalecimiento interno y externo de las municipalidades denominado globalización, así como el desarrollo tecnológico, el impacto que genera el cambio y la intensa búsqueda por alcanzar la calidad en el servicio al cliente a llevado a diversas Alcaldías a utilizar el Recurso Humano como su principal ventaja competitiva, debido a que es éste el que fortalece el futuro de las organizaciones con sus habilidades y capacidades intelectuales pero sin descuidar sus Recursos Tecnológicos.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

- ¿En que medida el diseño de herramientas administrativas lograra una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La Alcaldía Municipal de Chinameca, no cuenta con las herramientas administrativas necesarias que permitan a sus empleados brindar una adecuada atención al cliente por lo cual es necesario el diseño de manuales de bienvenida, manual de funciones y descripción de puesto y un código de ética a través de los cuales se mejorara significativamente el desempeño de los empleados en todas las áreas que conforman la Alcaldía¹

Dichos manuales les brindaran los lineamientos teóricos para lograr un desempeño eficiente y ético del personal, al mismo tiempo que cumpla con los perfiles de cada puesto, también definirá las funciones a desarrollar en cada cargo. Así mismo los empleados por medio del código de ética podrán conocer los principios y valores a los cuales se regirá y adaptara como empleado de la municipalidad, todo esto ayudara a administrar y brindar una mejor atención al público en general.

Las herramientas administrativas antes mencionadas contribuirán a un mejor desempeño de las actividades que se realizan a diario, al mismo tiempo que podrán ser utilizadas tanto por la administración actual como por las administraciones futuras; al mismo tiempo que podrán estas (municipalidades) modificar dichos manuales de acuerdo a las necesidades que cada administración presente.

Dentro de los principales beneficios que proporcionara el implementar dichos manuales podemos mencionar:

- Establece las líneas de autoridad de mando, exigiendo que el empleado sea responsable de todas las funciones que se le han asignado.
- Contribuye en gran manera a la inducción y socialización de los nuevos empleados.
- Crear un alto grado de moralidad y honestidad en el desempeño de sus labores.

¹ Ley de Corte de Cuenta de la Republica.

- Delimitación de responsabilidades y funciones en forma clara y por escrito, que detalle todos los aspectos más relevantes de las funciones y cargos a desempeñar.

Esta investigación se considera un aporte para la Alcaldía Municipal de Chinameca, ya que si esta decide implementar las herramientas administrativas propuestas sus empleados tendrán la capacidad de brindarles una mejor atención a los usuarios.

Al llevar a cabo esta investigación, se estarán cubriendo muchas necesidades, como por ejemplo se tendrá personal más eficiente al mismo tiempo que tendrán un conocimiento más amplio de sus funciones en el puesto de trabajo.

Y nosotros como estudiantes porque nos permite desarrollar nuestros conocimientos teóricos adquiridos sobre la administración y al mismo tiempo nos permite conocer la realidad y los problemas que se enfrentan las empresas en nuestro medio.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. LIMITACIÓN DE ESPACIO:

El desarrollo de la presente investigación se llevara a cabo en la Alcaldía Municipal de Chinameca Departamento de San Miguel, y tiene como propósito lograr una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente. .

1.4.2. LIMITACIÓN DE TIEMPO.

Se contara con un tiempo de 9 meses para llevar acabo la investigación, iniciando en el mes de febrero y finalizando en el mes de noviembre de 2008. Cconsiderándose éste el tiempo necesario para la ejecución de las actividades a desarrollar en la investigación.

1.4.3. LIMITACIÓN DE RECURSOS

Los recursos financieros disponibles para realizar la investigación son escasos, pese a esto pueden presentarse ciertos inconvenientes en el desarrollo de la investigación, pero el grupo investigador tratará de solventarlos de la mejor manera posible para culminar con éxito la investigación, también es necesario mencionar que se cuenta con el tiempo y el recurso humano requerido para desarrollar la investigación, los recursos con los cuales se contara en la presente investigación son: recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros.

1.4.4. OTRAS LIMITACIONES.

Durante el desarrollo de la investigación, pueden presentarse limitaciones de información debido a que en la Alcaldía, pueden no proporcionar la información requerida para el desarrollo de la investigación; así como otros imprevistos.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar herramientas administrativas para lograr una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un código de ética en la Alcaldía Municipal de Chinameca.
- Desarrollar los manuales de bienvenida, de funciones y descripción de puesto en la Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.
- Establecer planes operativos para obtener mayor efectividad en la prestación de servicios en la Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.

1.6. SISTEMA DE HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

- El diseño de herramientas administrativas permitirá lograr una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

- La elaboración del código de ética permitirá lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en La Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.

- El desarrollo de los manuales de bienvenida, de funciones y descripción de puestos permitirá lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en La Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel.

- Con el establecimiento de planes operativos se obtiene mayor efectividad en la prestación de servicios en La Alcaldía Municipal de Chinameca Departamento de San Miguel.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

2. MARCO DE REFERENCIA.

2.1. MARCO NORMATIVO.

Todas las instituciones ya sean estas públicas o privadas están reguladas por una serie de leyes y reglamentos con el principal objetivo de que estas realicen sus actividades de una manera más efectiva. Todas las municipalidades a pesar de poseer autonomía también están sometidas a una serie de leyes a las cuales se deben someter, dentro de las cuales están: La Constitución de la República de El Salvador, El Código Municipal, La ley del Servicio Civil, La Ley de la Corte de Cuentas y una serie de reglamentos internos que no violen las leyes mencionadas anteriormente.

2.1.1. LA CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR

Nuestra constitución expresa que para gobiernos locales los departamentos se dividen en municipios, los cuales estarán regidos por un concejo formado por un alcalde, un sindico y dos o mas regidores, cuyo numero será proporcional a la población².

2.1.2. EL CÓDIGO MUNICIPAL

El código municipal establece que el municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno.

El municipio tiene personalidad jurídica, con jurisdicción territorial determinada y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta ley. El núcleo urbano principal será la sede del gobierno municipal³.

² Constitución de la República de El Salvador, Decreto No. 38, Pág. 5.

³ Código Municipal, Decreto No. 730. Diario Oficial No. 210.

Las regulaciones que se establecen en el código municipal sobre lo que compete a las municipalidades en lo referente a la prestación de servicios son:

- Formación del registro ciudadano
- Formación del registro civil de las personas y de cualquier otro registro publico.
- Prestación del servicio de la policía municipal según lo establece el artículo 4 literales 15 al 21.
- Prestación de los servicios de recolección de basura, barrido de calles, control de cementerios, etc.
- Creación, impulso y regulación de servicios que faciliten el mercado.

2.1.3. OTROS ENTES QUE REGULAN LAS MUNICIPALIDADES.

Las alcaldías municipales de nuestro país, sin afectar su autonomía de la que gozan, al igual que cualquier institución del sector publico están sujetas a la vigilancia por parte de la Corte de Cuentas de la Republica, las municipalidades están obligadas a rendir cuentas documentadas y circunstanciadas a la Corte de Cuentas de la Republica, de los ingresos, erogaciones de fondos lo mismo para que esta dictamine sobre la situación de las personas que fungen como funcionarios municipales⁴.

2.1.4. DISPOSICIONES LEGALES

- Código Municipal: Regula el funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de la institución Art. 1
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la Republica: las cuales establecen las pautas generales que orienten el accionar de las entidades del sector público, en una adecuada estructura de control interno y probidad administrativa para el logro de la eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión que estas realizan. Art. 1 al 7

⁴ Ley de la Corte de Cuentas de la Republica, Decreto No. 438. Diario Oficial No. 176.

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. (LACAP): regula las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, que deben celebrar las instituciones de la Administración Pública para el cumplimiento de sus fines. Art. 1 y 2 entre otros.

2.2. MARCO HISTÓRICO

2.2.1. ETIMOLOGÍA

El nombre original de Chinameca es “Yusique”, que aun conserva uno de sus barrios que en idioma Potón significa Cerro Alegre de los Pinos, de YUX-Pino, Ocote, Ique, Tique, Cerro Lugar.

Pero su nombre actual es de origen Náhuatl, Chinameca que significa Lugar de Chinamas y proviene de las raíces Chinamit o Chinamet.

2.2.2. HISTORIA

El pueblo de Chinameca, fue fundado y habitado por Indios Lencas y conquistado por los Pipiles a finales del siglo XV de la era cristiana.

El pueblo de Chinameca fue fundado por López de Velasco en el año de 1,549, ya tenía 60 habitantes en 1,740 se le dio el nombre de San Juan Chinameca, ósea que religión católica había penetrado en este lugar. Tenía entonces 26 indios tributarios o jefes de familia con una población de 140 habitantes. En 1786 entró como pueblo del partido de San Miguel con la tendencia de San Salvador. Al crearse el departamento de San Miguel, por ley el 12 de Julio de 1824 el pueblo de Chinameca quedo incorporado a San Miguel.

El municipio de Chinameca Limita al Norte con el municipio de Nueva Guadalupe; al Oeste con el municipio de Jucuapa y Santa Elena (Dpto. Usulután); al Sur con el municipio de San Jorge y San Miguel; y al Este con el municipio de Moncagua.

Tiene una población de aproximadamente de 42,128 habitantes que se dedican a la caficultura, al comercio y a la ganadería, ya que en el municipio más cercano a Chinameca funciona un Tiangué.

Este lugar tiene dos accesos: el principal es por la Carretera Panamericana a la altura del desvío del Municipio de Nueva Guadalupe, y el segundo es por el Municipio de Jucuapa. Sus calles son de asfalto y se encuentran en perfecto estado.

Este municipio posee alcaldía, unidad de salud, 27 escuelas, 2 institutos, pocas oportunidades laborales, ya que solo se dedican en su mayoría a la caficultura, ganadería y comercio, 8 iglesias católicas, 3 fundaciones, 2 cruz roja y 8 grupos de autoayuda. (A.A.)

Como recreación cuenta con 7 canchas deportivas, 1 polideportivo, casa de la cultura, 5 parques, 3 club, 4 cerros (Partido, El Pacayal, El Limbo y El Volcancillo). Dentro de los servicios básicos, se tienen: agua, energía eléctrica, teléfono, aguas negras, Internet, correos, policía y juzgado de paz.

No cuentan con programas de iniciativas locales para la prevención, tratamiento ni rehabilitación, solo charlas del programa DARE-PEPAD impartido a las escuelas y comunidades, y programa de charlas sobre SIDA.

Barrios

Chinameca cuenta con los siguientes barrios:

- Barrio de San Juan: parte alta de chinameca
- Barrio de Yusique: parte alta de chinameca siempre hacia el sur
- Barrio de El Calvario: parte baja
- Barrio el Centro
- Barrio Dolores: parte baja
- Barrio de Nueva España: parte baja

Cantones

Chinameca Posee 20 Cantones:

1. Copinol Primero
2. Copinol Segundo
3. Las Mesas
4. Zaragoza
5. Planes Primeros
6. Planes Segundos
7. Planes Terceros
8. La Cruz Primera
9. La Cruz Segunda
10. El Jocote
11. Conacastal
12. Chambala
13. Jocote Dulce
14. Ojo de Agua
15. San Antonio
16. Las Marías
17. La Peña
18. Los Arenales
19. Oromontique
20. Boquerón

2.3. MARCO TEÓRICO.

2.3.1. HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS.

El desarrollo de las herramientas administrativas en la Alcaldía municipal de Chinameca es de vital importancia ya que la municipalidad llevaría a cabo las actividades de prestación de servicios en el menor tiempo posible esto debido a que el personal implementaría nuevas técnicas de atención al cliente y los mandos altos y medios podrán verificar con mayor facilidad ad la efectividad de los planes y el logro de objetivos a través de resultados tangibles como por ejemplo. La satisfacción de los clientes que para el caso son todos los habitantes del municipio de chinameca que acuden a la Alcaldía con el fin de que se les brinde asistencia en alguna área especifica o bien solucionar un problema.

La administración es la base para el funcionamiento de cualquier institución ya que esta representa el punto de partida de la que depende la coordinación de las diferentes áreas funcionales y operativas de la institución.

La administración:

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabando en grupo, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

Para lograr lo antes mencionado la administración se vale de 5 elementos conocidos como: el proceso administrativo, estos elementos son: Planeación, Organización, Integración de Personal, Dirección y Control⁵.

Esto según algunos autores es un conjunto de etapas o fases que llevan una secuencia lógica con el fin de interrelacionar las diferentes áreas.

⁵ Harold Koontz, Administración una Perspectiva Global Mc, Graw-Hill, 10 Edición. Pág. No. 6

A continuación se presenta una breve explicación de cada una de estas etapas:

2.3.1.1. Planeación:

Es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base a la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en el futuro.

En esta etapa por ser la primera del proceso administrativo se pretende darle respuesta a una interrogante ¿Qué se va hacer?, es decir es el fundamento de la estructura en la cual se traza el curso o destino al cual se pretende llegar con la investigación.

La planeación es importante debido a las siguientes razones:

1. Permite que la toma de decisiones sea fundamentada.
2. Se convierte en una herramienta de comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la organización
3. Ayuda a minimizar los costos
4. Permite desarrollar sus objetivos principales.
5. Constituye la base de las demás fases del proceso administrativo.
6. Establece un medio de control.

2.3.1.2. Organización.

La organización constituye la segunda etapa del proceso administrativo y responde a la pregunta ¿Cómo se va hacer?, esto significa identificar todos los recursos con los que se cuenta al mismo tiempo establecer quien lo va hacer o ejecutar. Uno de los principales objetivos que se logran cumplir en esta etapa del proceso es la departamentalización del trabajo o de las actividades esto con el fin de lograr la especialización separando o agrupando las tareas ya sea según relaciones o semejanzas de tipo funcional.

Según el autor Guillermo Gómez, la Organización es una estructuración técnica de las relaciones que existen entre las áreas funcionales de la empresa ubicando así niveles, actividades de los elementos de un organismo, y esta ayudara a la efectividad de realización de proyectos y planes.

2.3.1.3. Integración de Personal.

La integración de personal significa obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señala como necesario para el adecuado funcionamiento de una institución⁶.

Lo anterior significa que se debe adecuar al personal idóneo en el puesto adecuado en otras palabras que no es lo correcto adecuar el puesto al empleado si no adecuar el empleado al puesto. Esta etapa del proceso administrativo se origina o depende de la estructura organizativa y responde a la interrogante ¿Quién lo va hacer?, todo esto basado en el manual de funciones y descripción de puestos ya que en el se dan a conocer las actividades que se ejecutaran en cada puesto de la organización y los perfiles requeridos de cada empleado o de los candidatos a ocupar un puesto en la organización.

2.3.1.4. Dirección.

La dirección es el proceso el cual consiste en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales dentro de esta etapa se logran identificar tres elementos esenciales los cuales son:

1. Motivación
2. Liderazgo
3. Comunicación.

⁶ Reyes Ponce Agustín, Administration de Empresas, teoría y practica editorial limusa, 2a parte Pág. 256

La dirección forma parte de los elementos dinámicos del proceso administrativo y es la parte central del proceso esto debido a que entra en juego la toma de decisiones de los niveles gerenciales al mismo tiempo que se coordina la ejecución de las actividades.

2.3.1.5. Control.

El control es el último elemento del proceso administrativo y es aquí donde se verifica que los planes o proyectos se hallan ejecutado de la mejor manera, al mismo tiempo hacer una comparación entre lo que planeamos y lo que se logro dicho de otra manera en esta etapa es cuando verdaderamente nos damos cuenta si los objetivos que nos hemos trazado han sido logrados.

2.3.2. MANUALES ADMINISTRATIVOS.

Antecedentes de los Manuales Administrativos.

Los Manuales Administrativos surgen como una solución a los problemas que presentaban las instituciones a principios del siglo XX entre los cuales podemos mencionar el desperdicio de tiempo trabajo y recursos financieros por medio de la evolución de la administración de las empresas y debido a que la toma de decisiones de estas y su flujo de información ha venido creciendo, los manuales administrativos surgen como una solución para las organizaciones sin importar que estas sean publicas o privadas únicamente con el objetivo de que dentro de ellas exista una adecuada coordinación de esfuerzos a fin de minimizar y racionalizar el seguimiento de todas las actividades que se pueden dar dentro de las empresas.

El aporte de los manuales administrativos se ha generalizado dentro de las organizaciones esto debido a que dentro de cada unidad de trabajo o departamento se necesitan manuales con el fin de lograr que las funciones del personal se vuelvan mas eficientes y organizadas para cumplir con los objetivos que la organización se ha propuesto.

2.3.2.1. Conceptos de Manuales Administrativos.

- Los Manuales Administrativos son un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implementadas para lograrlos señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien lo realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas en forma tal que constituyan una guía para el personal que a de realizarlas.
- Los Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (objetivos, políticas, procedimientos, antecedentes, sistemas, estructuras, etc.) así como las instrucciones y lineamientos que se consideran básicos para el mejor desempeño de sus tareas⁷.

2.3.2.2. Objetivos de los Manuales Administrativos.

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, con el objetivo de evitar la repetición de instrucciones.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Facilitar el reclutamiento selección e integración del personal.
- Especificar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitando duplicaciones y detectar omisiones.
- Presentar una visión de conjunto de la organización.

⁷ Serrano Alexis, Administración I y II, 1a Edición El Salvador, Pág. 128.

- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que conforman la organización.
- Promover la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con que se disponen.

2.3.2.3. Importancia de los Manuales Administrativos.

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

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

2.3.2.4. Ventajas y Desventajas de la aplicación de los Manuales Administrativos.

2.3.2.4.1. Ventajas.

- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Logra y mantiene un solo plan de organización
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada individuo.

- Evita conflictos entre los miembros de la organización.

2.3.2.4.2. Desventajas

- Existe el temor que pueda conducir a una estricta reglamentación e imposición rígida de funciones.
- Algunos consideran que es demasiado costoso limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Algunas compañías u organizaciones consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus miembros.

2.3.2.5. Características de los Manuales Administrativos.

- Accesibilidad a los usuarios: el manual debe estar disponible para quienes lo necesiten y cuando lo necesiten.
- Sencillez y claridad: su redacción debe ser comprensible para todos los usuarios del manual administrativo.
- Veracidad y actualidad: el Manual deberá de contener elementos de juicio apegado a la realidad y aplicable al monto de su uso.

A continuación se describen los conceptos, objetivos e importancia de los Manuales de Descripción de Puesto, de Bienvenida y Código de Ética.

2.3.2.6. Manual de Descripción de Puestos.

Conceptos de Manuales de Descripción de Puestos.

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

- Lista de los deberes, responsabilidades, relaciones de subordinación, condiciones de trabajo y responsabilidades de supervisión de puestos.

2.3.2.6.1. Objetivos del Manual de Descripción de Puesto.

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

2.3.2.6.2. Importancia del Manual de Descripción de Puestos.

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

2.3.2.6.3. Estructura del Manual de Puestos.

Los manuales de descripción de puestos abarca generalmente los siguientes aspectos:

2.3.2.6.3.1. Identificación.

Esta parte contiene el nombre de la organización, el título del puesto, extensión de la unidad a la que pertenece y relación jerárquica con otros puestos.

2.3.2.6.3.2. Índice.

Es el listado de puestos en que esta conformado cada unidad contemplada en la organización.

2.3.2.6.3.3. Inducción.

La inducción consiste en un resumen del contenido, objeto, importancia, propósitos de aplicación y la necesidad de mantenerlos vigentes.

2.3.2.6.3.4. Objetivos.

Indica el propósito que se pretende alcanzar con dicho manual.

2.3.2.6.4. Normas para el uso del manual.

Esta se refiere a todas aquellas acciones necesarias para poder utilizar dicho manual de manera eficiente.

2.3.2.6.4.1 Resumen del puesto.

Significa la descripción sintética de las tareas que le corresponde realizar en el puesto asignado.

2.3.2.6.4.2. Funciones.

Consiste en una descripción detallada de las tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada.

2.3.2.6.4.3. Requisitos.

Son los conocimientos y habilidades necesarias que debe de mostrar el candidato a un determinado puesto.

2.3.2.7. Manual de Bienvenida.

2.3.2.7.1. Concepto de Manual de Bienvenida.

Es un instrumento escrito que comprende una descripción de las políticas de una organización, normas, prestaciones y otros temas relacionados con la actividad propia de la organización.

2.3.2.7.2. Importancia del Manual de Bienvenida.

La inducción del personal es necesaria en toda organización ya que todo trabajador necesita ser adaptado lo más rápido y eficazmente posible al nuevo medio.

Por lo tanto es este el momento adecuado para informar al empleado sobre aspectos básicos de la organización tales como: Generalidades de la empresa (su historia, sus productos, su organización, funciones, etc.), políticas generales del personal y los beneficios de los que podrá disfrutar como empleado.

Es por ello que hoy en día es de gran importancia la inducción para el nuevo empleado para que se adapte lo más rápido posible y se identifique con su trabajo y con la empresa.

2.3.2.7.3. Características del Manual de Bienvenida.

- Título: debe ser agradable para el nuevo empleado.
- Formato: el manual debe de estar redactado en párrafos pequeños para facilitar su lectura.
- Letra: debe usarse un tipo de letra moderno y claro.
- Material Grafico: debe presentar gráficos, fotografías y dibujos.
- Papel: de la mejor calidad.

2.3.2.7.4. Contenido del Manual de Bienvenida.

1. Bienvenida.
2. Nuestra historia
3. Nuestros productos
4. Código de conductas de los integrantes de la empresa
5. Carta de organización (general y por departamentos)
6. Mapa de sucursales, depósitos, fábricas. Etc.
7. Mapa de plantas y oficinas
8. Puestos directivos y departamentales y jefes que los ocupan
9. Políticas de personal
10. Reglamento interno de la empresa (reglas principales)
11. Prestaciones
12. Orientaciones generales.

2.3.2.8. El Código de Ética.

2.3.2.8.1. Definición de Código de Ética.

Es una declaración de políticas, principios o reglas que guían el comportamiento. Los códigos de ética no se aplican únicamente en las empresas privadas estos deben guiar la conducta de las personas en todas las organizaciones.

2.3.2.8.2. Factores que contribuyen a promover los Códigos de Ética.

Los dos principales factores que de acuerdo con las personas entrevistadas para cierto estudio facilitan en mayor grado la promoción de normas éticas son:

1. La enorme presión que ejerce al respecto una opinión pública.
2. Dar a conocer públicamente la existencia de estas normas y difundirlas lo mas que se pueda en la organización.

Para que los códigos de ética puedan ser eficaces es necesario que se tomen medidas que garanticen su cumplimiento. Por otra parte no se debe esperar que los códigos de ética resuelvan los problemas por si solos ya que estos deben de ser aplicados por los mismos empleados con la revisión de los altos mandos de la organización. Otro factor que contribuye a la promoción de normas éticas es la enseñanza de la ética y los valores tanto en las empresas como en escuelas y universidades.

2.3.2.9. Conceptos Administrativos.

A continuación se presentan una serie de conceptos de los cuales son necesarios que tengan conocimiento todos los servidores públicos y en especial los de la municipalidad de Chinameca.

2.3.2.9.1. Administración

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabando en grupo, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

2.3.2.9.2. Estructura Organizacional:

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

2.3.2.9.3. Estrategias

Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adaptación de los recursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento

2.3.2.9.4. Código de Ética

Es una declaración de políticas, principios o reglas que guían el comportamiento de los individuos.

2.3.2.9.5. Ética

Conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social determinado que ofician de guía para el obrar, es decir, que orientan acerca del bien o del mal — correcto o incorrecto— de una acción.

2.3.2.9.6. Moral

Puede definirse como la suma total del conocimiento adquirido con respecto a lo más alto, bueno y noble a lo que una persona se apega.

2.3.2.9.7. Manuales

Son documentos que sirven como medios de comunicación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización, así como los lineamientos necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

2.3.2.9.8. Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

Es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado, en cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles

2.3.2.9.9. Eficiencia

Es la utilización correcta de los recursos (medios de producción).

Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos

2.3.2.9.10. Valores.

Son parámetros o lineamientos que rigen la conducta de los individuos, los cuales son considerados de gran importancia a la hora de desempeñar un trabajo porque de ellos dependerá en gran medida la actitud frente al trabajo.

2.3.2.9.11. Amabilidad.

Toda persona que pretenda servir o tratar con personas debe ser complaciente y afectuosa, con el fin de satisfacer a otros individuos.

2.3.2.9.12. Cortesía.

Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona. Es sumamente importante que las empresas cuenten con personas que sean capaces de tratar cortésmente a los clientes ya que de esto dependerá la satisfacción de los mismos.

2.3.2.9.13. Honestidad.

Es aquella cualidad humana por la que la persona determina actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos que están en contacto con la persona honesta. Los empleados deben ser honestos para lograr crear un ambiente de confianza entre los compañeros de trabajo, así como también con los clientes.

2.3.2.9.14. Respeto.

Los empleados deben ser capaces de aceptar y comprender tal y como son los clientes, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no la compartan.

2.3.2.9.15. Tolerancia.

La tolerancia es la capacidad de conceder la misma importancia a la forma de ser, de pensar y de vivir de los demás que a nuestra propia manera de ser, de pensar y de vivir. Para poder brindar una buena satisfacción a los clientes es preciso que los empleados sean tolerantes y tomen en cuenta la forma de pensar de estos y tratar de entender sus actitudes.

2.3.2.9.16. Responsabilidad.

Es aceptar lo que se requiere, honrar el papel que se nos ha confiado y llevarlo a cabo conscientemente, poniendo lo mejor de uno mismo. Un empleado responsable persevera, y esta motivado a cumplir con el deber que se le ha asignado y permanece fiel al objetivo.⁸

2.3.2.9.17. Ambiente laboral

Es la base para que los empleados trabajen motivados y se desempeñen mejor, por lo que resulta más competitividad para la empresa.

2.3.2.9.18. Desarrollo Personal.

Está orientado hacia el futuro y se centra en el crecimiento personal del empleado, con el fin de ayudar al recurso humano a lograr sus objetivos y necesidades personales, tiene que ver con la educación, debido a que el empleado desarrolla actividades que intentan inculcar procesos de razonamiento, estimular la capacidad del empleado para que comprenda e interprete el conocimiento; es decir se centra en el crecimiento personal del recurso humano.

2.3.2.9.19. Trabajo en Equipo.

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, un planeamiento común y con responsabilidad mutua.

2.3.2.9.20. Aptitud

Capacidad de conocimiento y las habilidades o talentos de una persona.

⁸ www.Monografias.com

2.3.2.9.21. Habilidad

Es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo.

2.3.2.9.22. Compromiso Organizacional

Grado en que un empleado se identifica con una organización determinada y sus metas, y desea mantener la pertenencia en ella.

2.3.2.9.23. Desarrollo organizacional

Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo

2.3.2.9.24. Motivación

Es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

2.3.2.9.25. Servidor Público

Es el funcionario, empleado y en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración municipal.

2.3.2.9.26. El Análisis de Puestos

Es el proceso que permite determinar las conductas, tareas y funciones que están comprendidas en el contenido de un puesto de trabajo, así como las aptitudes, habilidades, conocimientos y competencias que son importantes para un desempeño exitoso en el puesto.

2.3.2.9.27. Recursos Humanos

Se le llama así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

2.3.2.9.28. Gestión de la Calidad del Servicio.

Se requiere de un sistema que gestión en la calidad de los servicios para mantener satisfechos a los clientes, ofreciendo servicios completos y de calidad que aseguren la satisfacción de estos. La gestión de calidad del servicio se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los elementos que se consideran propios del ciclo de servicio.⁹

2.3.2.9.29. Calidad de los Servicios.

Se refiere a prestar servicios que satisfagan o que cumplan con todos los requisitos y exigencias de los clientes. La calidad de los servicios ofrecidos depende en gran medida de la calidad del factor humano que labora en las municipalidades, por lo que se debe fortalecer los procesos y programas de capacitación en esta área para lograr alcanzar los niveles de calidad deseados en los servicios.

2.3.2.9.30. Prestación de Servicios.

Es un 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 de la calidad en el servicio. Para brindar un buen servicio es necesario que se tomen en cuenta los siguientes aspectos: Cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personal, personal bien informado y simpatía.

⁹ www.Monografias.com

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Existen varios tipos de investigación, pero para el caso de la investigación que se realiza en La Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel, la cual es Diseño de Herramientas Administrativas para lograr para lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en La Alcaldía Municipal de Chinameca, Departamento de San Miguel” se implementara la investigación descriptiva ya que esta se ajusta a las características propias del estudio, ya que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, además permite describir las fases de dicho proceso administrativo.

La investigación nos ayuda a mejorar el estudio, porque nos permite establecer contacto directo con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, la finalidad de esta radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, e incrementar los conocimientos, el modo de llegar a elaborar teorías.

3.1.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

En la presente investigación se utilizara el estudio descriptivo porque es el más idóneo para detallar en forma adecuada el fenómeno que se va investigar.

Para el desarrollo de este método se deben seguir una serie de pasos, el primer paso es elegir y medir las variables, el segundo consiste en detallar como lograr con precisión la medición y el tercero consiste en especificar quienes estarán incluidos en esta investigación es decir enlistar las unidades de análisis que toman partido en la investigación. La investigación descriptiva mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Este tipo de investigación permitirá describir aspectos característicos fundamentales, de las personas usuarias de la

alcaldía municipal de chinameca; además, este tipo de investigación, permite plantear hipótesis acerca del problema en estudio.

A través de la investigación descriptiva, se podrá hacer uso de las diferentes técnicas de recolección de información como: la encuesta, la observación y la revisión documental por medio de las cuales se podrá recopilar la información que se considera necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.1.2. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA.

Se empleará la investigación explicativa debido a que ésta va mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.

Además, por medio de ésta investigación se puede analizar el problema a investigar, interpretar, concluir, y recomendar posibles soluciones que contribuyan a solventar la problemática con la que se enfrenta la municipalidad.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. POBLACIÓN.

Población: “Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”.

En la presente investigación existen dos tipos de población, una compuesta por los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca, la cual cuenta con 65 empleados distribuidos en las siguientes funciones: Alcalde, Secretaria del Alcalde, Secretaria Municipal, Contador, Tesorera, Jefe de Registro de Estado Familiar, Auxiliar de Registro Familiar, Cuentas Corrientes, Casa de la Cultura, Ordenanzas, Catastro, UACI, Unidad del Medio Ambiente, Promotor Social, Administración de Cementerios, Policía

Municipal, proyección Social, Unidad de Planificación, Mantenimiento, y Auditoría Interna.

La otra parte de la población esta conformada por los usuarios de la Alcaldía, representados por los habitantes de la Ciudad y habitantes de los respectivos cantones que pertenecen a este Municipio que solicitan servicios de la Institución, en total los habitantes a la fecha son aproximadamente 42,128 habitantes.

La población que será objeto de estudio se encuentra ubicado en el oriente del país, en el departamento de San Miguel, a aproximadamente 23 kilómetros de la Ciudad de San Miguel.

3.2.2. MUESTRA

Muestra: Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio. Como ya se especifico anterior mente se cuenta con dos tipos de poblaciones. Como en los dos casos la población es infinita y se conoce de cuanto es cada una de ellas determinaremos la muestra para cada población por separado.

La muestra para la población compuesta por los habitantes del Municipio de Chinameca se obtendrá utilizando el método de Muestreo Aleatorio Simple, para una población infinita.

Para calcular la muestra de los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca utilizaremos la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra. P = Proporción poblacional de ocurrencia de un evento.

N = Tamaño de la población. Q = Proporción poblacional de la no ocurrencia del Evento.

E = Error muestral. Z = Valor crítico a un coeficiente de confianza.

Para la investigación se manejaron las siguientes restricciones.

$$Z = 1.96 = 0.95.$$

$$P = 50 \% = 0.50$$

$$Q = 50 \% = 0.50$$

$$N = 65 \text{ empleados}$$

$$E = 0.05$$

Aplicando la fórmula para calcular la muestra, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (65)}{(65) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \quad \mathbf{n = 56 \text{ empleados}}$$

La muestra nos indica que 56 es el número de empleados a entrevistar.

Ahora procedemos a determinar la muestra para los ciudadanos del municipio.

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra. P = Proporción poblacional de ocurrencia de un evento.

N = Tamaño de la población. Q = Proporción poblacional de la no ocurrencia del Evento.

E = Error muestral. Z = Valor crítico a un coeficiente de confianza.

Para la investigación se manejaron las siguientes restricciones.

Z = 1.96 = 0.95.

P = 50 % = 0.50

Q = 50 % = 0.50

N = 42,128 habitantes

E = 0.05

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (42,128)}{(42,128) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \quad \mathbf{n = 381 \text{ personas.}}$$

La muestra calculada es el total de los habitantes del municipio de chinameca que se van a encuestar para desarrollar la investigación.

3.3. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

3.3.1. FUENTES PRIMARIAS.

Para realizar la investigación se emplean las fuentes de información primaria ya que esta nos sirve para obtener información de primera mano la cual es específica y necesaria para poder desarrollar las herramientas administrativas en la municipalidad. Para nuestro estudio hemos tomado como fuentes primarias la entrevista directa, llamadas telefónicas, el correo electrónico, etc.

Los datos primarios se obtendrán mediante las técnicas utilizadas (observación, encuestas, cuestionarios y entrevistas), las cuales permitirán realizar un diagnóstico acerca de la manera en que se realizan las labores de atención al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca. Las técnicas utilizadas para la recopilación de información serán: La encuesta, y la observación directa; para cada técnica empleada se utilizará un instrumento dirigido a cada unidad de análisis, así:

- Una encuesta dirigida a los empleados.
- Una encuesta dirigida a los clientes.

3.3.1.1. La observación.

Sirve como técnica de recolección de datos, esta debe ser planificada cuidadosamente para que reúna los requisitos de validez y confiabilidad.

3.3.1.2. La Encuesta.

Esta técnica consiste en recopilar información acerca del tema en investigación de la población objeto de estudio, por ejemplo: datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas. A preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de este medio. La información recolectada podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprevista.

Esta técnica consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, por ejemplo datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de la encuesta. La información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa.

3.3.1.3. Cuestionario

Para la aplicación de la técnica de la encuesta se estructura un cuestionario que supone seguir una metodología sustentada en el cuerpo de la teoría, es decir el marco conceptual en que se apoya el estudio.

Cada una de las preguntas que se incluyan debe estar dirigida a conocer aspectos específicos de las variables e indicadores, con el fin de obtener información necesaria acerca del fenómeno en estudio.

Los cuestionarios estarán estructurados por preguntas cerradas para los empleados y clientes, diecinueve preguntas para los empleados y catorce preguntas para los clientes.

3.3.1.4. La entrevista

Para desarrollar esta técnica se empleara una guía de entrevista la cual facilitara la conducción de la entrevista, la cual se realizara con el objetivo de conocer la opinión del personal involucrado con la administración superior como el alcalde, el gerente entre otros.

Cada una de las preguntas que se incluyan debe estar dirigida a conocer aspectos específicos de las variables e indicadores, con el fin de obtener información necesaria acerca del fenómeno en estudio.

Los cuestionarios estarán estructurados por preguntas cerradas para los empleados y clientes, diecinueve preguntas para los empleados y catorce preguntas para los clientes.

Para desarrollar esta técnica se empleara una guía de entrevista la cual facilitara la conducción de la entrevista, la cual se realizara con el objetivo de conocer la opinión

del personal involucrado con la administración superior como el alcalde, el gerente entre otros.

3.3.2. FUENTES SECUNDARIAS

También fue necesario acudir a las fuentes de información secundarias, la construir la base teórica que respalde la validez del presente documento.

Son aquellas que presentan información ya elaborada o existente, que fue generada anteriormente con otra finalidad que no tiene que coincidir con la muestra. Como fuente secundaria hemos utilizado: Libros, Tesis, Artículos de la Constitución de la República de El Salvador, reglamentos y el Código Municipal, e información a través de Internet relacionada con el tema.

3.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Al tener reunida toda la información obtenida de los instrumentos se procede a la tabulación de los datos a través de cuadros estadísticos los cuales reúnen los criterios de cada pregunta.

Para el procesamiento de la información es necesario la construcción de tablas de doble entrada relacionando el número de preguntas con el total de las respuestas que se obtuvieron junto con el porcentaje de cada una de ellas, después se procederá, cada una de las preguntas del cuestionario junto con el cuadro relacional de doble entrada y se construirá un gráfico que demuestre los valores obtenidos del total de los encuestados que respondieron para su posterior análisis e interpretación.

Los datos obtenidos del cuestionario serán tabulados en una tabla que contiene tres columnas, en la primera columna se mencionan las alternativas de respuestas, en la segunda columna va la frecuencia de cada alternativa y en la tercera columna se colocará

la frecuencia porcentual de cada alternativa. Las fuentes de información se mencionan en el extremo inferior izquierdo de la tabla. (Ver la siguiente tabla)

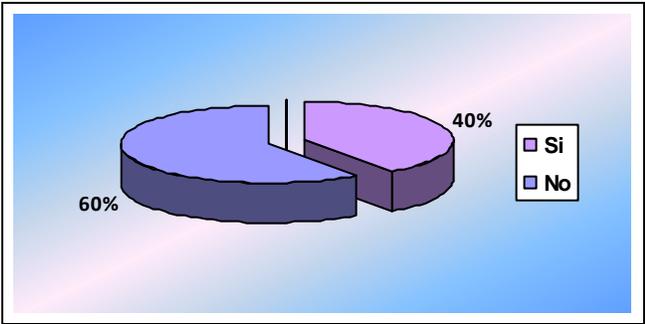
Tabla No. X

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta

Los datos tabulados se representaran en un gráfico circular, el cual es de especial utilidad para mostrar porcentajes de una variable. Se crean marcando una porción del círculo correspondiente cada categoría de la variable. (Ver gráfico).

Grafico No. X



CAPITULO IV

TABULACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

4.1. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS.

Pregunta No. 1. ¿Considera usted que se le esta brindando un servicio eficiente y eficaz a los usuarios de esta municipalidad?

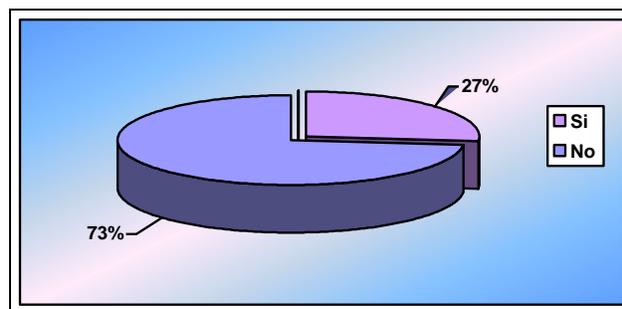
Objetivo: Verificar si en la alcaldía se esta siendo eficiente y eficaz a la hora de brindar el servicio a los usuarios.

Tabla No. 1

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual
Si	15	27
No	41	73
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No.1



Análisis: El 23% de los empleados encuestados afirman que si se brinda atención eficiente y eficaz en la alcaldía mientras que el 73% dice que no se brinda una buena atención.

Interpretación: No se esta logrando atender eficientemente a los usuarios de la Alcaldía Municipal de Chinameca.

Pregunta No. 2. ¿Considera usted que se esta haciendo lo suficiente por satisfacer las necesidades de los usuarios de esta alcaldía?

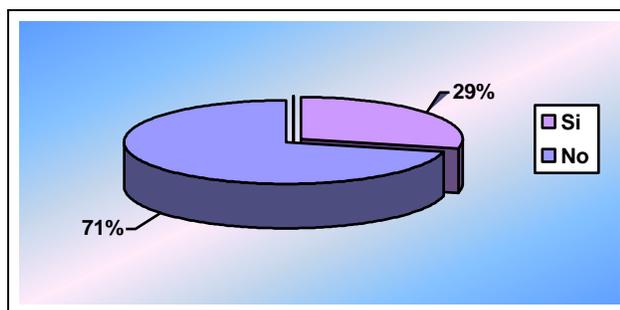
Objetivo: Conocer el grado de esfuerzo que se esta realizando para satisfacer a los usuarios de la alcaldía.

Tabla No. 2

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	16	29
No	40	71
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 2



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 29% afirman que si se esta haciendo lo suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios de la alcaldia, mientras que el 71% restante sostienen que no se esta haciendo lo suficiente por parte de las autoridades.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría opinan que no se esta haciendo lo suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios y que hay varios aspectos por mejorar.

Pregunta No. 3. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con herramientas administrativas?

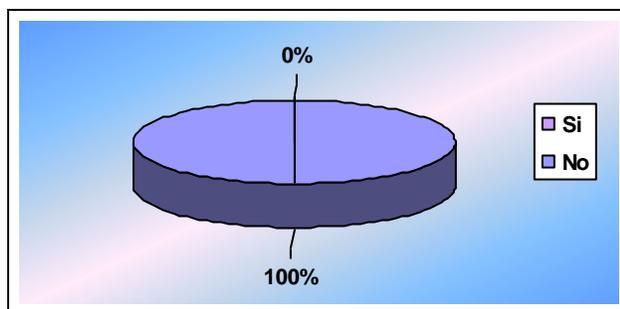
Objetivo: Conocer si los empleados saben si en la alcaldía cuentan con herramientas administrativas.

Tabla No. 3

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	0	0
No	56	100
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 3



Análisis: El 100% de los empleados dijo que desconocen la existencia de herramientas administrativas en la municipalidad.

Interpretación: La municipalidad no cuenta con herramientas administrativas que le permitan brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Pregunta No. 4. ¿Considera necesaria la implementación de herramientas administrativas en esta municipalidad para mejorar la atención en el servicio al cliente?

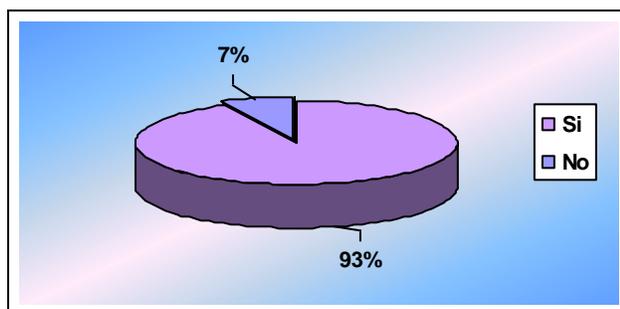
Objetivo: Verificar si es necesaria la elaboración de herramientas administrativas en dicha municipalidad.

Tabla No. 4

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	52	93
No	4	7
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 4



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 93% afirman que si es necesaria la implementacion de herramientas administrativas, mientras que el 7% restante sostienen que no son necesarias.

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría opinan que si es necesaria la elaboracion de herramientas administrativas ya que estas ayudarian a mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios.

Pregunta No. 5. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con una estructura organizacional formalmente establecida?

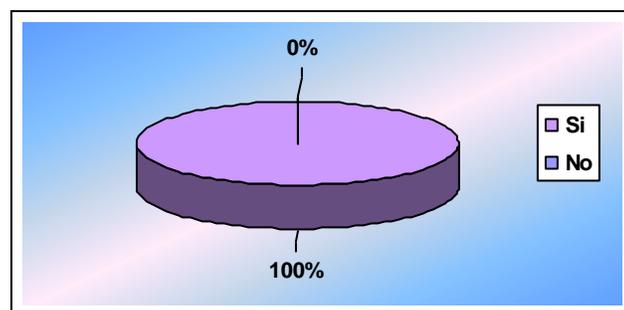
Objetivo: Comprobar si la municipalidad posee una estructura organizacional formal.

Tabla No.5

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	56	100
No	0	0
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 5



Análisis: El 100% de los empleados encuestados afirmaron que la alcaldía cuenta con una estructura organizacional formal.

Interpretación: Según la encuesta realizada todos los empleados saben de la existencia de una estructura organizacional formal en la alcaldía.

Pregunta No. 6. ¿Conoce en que lugar dentro de la estructura organizacional se encuentra su cargo?

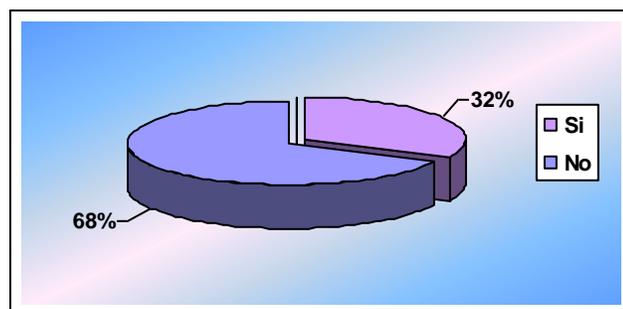
Objetivo: Determinar si los empleados conocen donde esta ubicado su puesto de trabajo dentro de la estructura organizativa.

Tabla No. 6

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	18	32
No	38	68
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 6



Análisis: De los empleados encuestados el 32% manifestaron que saben donde estan ubicados sus puestos de trabajo dentro de la estructura organizacional, mientras que el 68% restante manifesto que no saben donde se ubican en dicha estructura.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría de empleados no tienen ni idea de donde se encuentran sus puestos de trabajo dentro de la estructura organizativa.

Pregunta No. 7. ¿Implementa esta municipalidad un sistema de evaluación del desempeño?

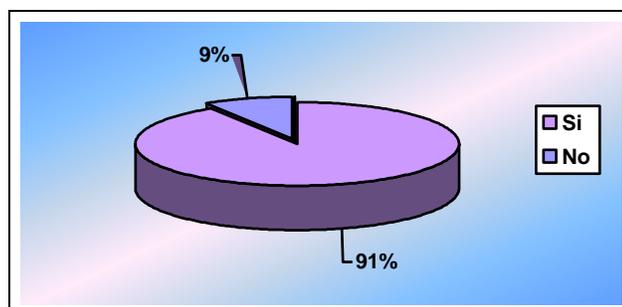
Objetivo: Conocer si en la municipalidad se a implementado un sistema de evaluacion del desempeño.

Tabla No. 7

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	51	91
No	5	9
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 7



Análisis: De los empleados encuestados el 91% aseguraron que si se ha implementado un sistema de evaluación del desempeño, mientras que el 9% restante dijeron que no aunque también manifestaron no saber que era lo que significaba.

Interpretación: Las autoridades de la municipalidad de Chinameca han implementado un sistema de evaluación del desempeño a través del cual se dan cuenta de cómo realizan las actividades sus trabajadores.

Pregunta No. 8. ¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño?

Cada tres meses. _____

Cada Seis Meses. _____

Cada Año. _____

Otro. _____.

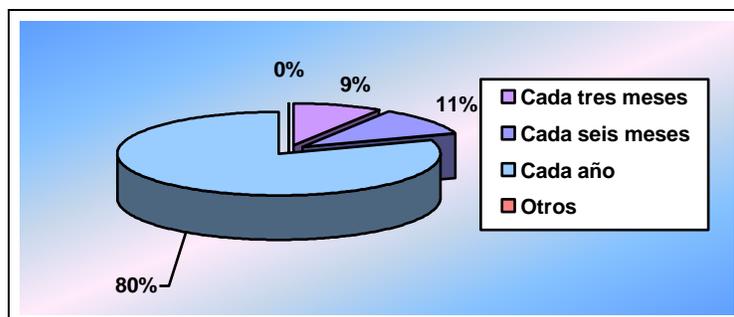
Objetivo: Conocer con qué frecuencia es evaluado el personal que labora en la alcaldía.

Tabla No. 8

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Cada tres meses	5	9
Cada seis meses	6	11
Cada año	45	80
Otros	0	0
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 8



Análisis: Del total de empleados encuestados el 9% mencionaron que cada tres meses se evalúa su desempeño en el trabajo, el 11% dijo que lo hacían cada seis meses, mientras que el 80% restante respondieron que eran evaluados una vez en el año.

Interpretación: La mayor parte de los empleados que laboran en la alcaldía municipal de Chinameca son evaluados una vez al año.

Pregunta No. 9. ¿Quién es la persona encargada de evaluar su desempeño?

Su jefe inmediato. _____

El Alcalde. _____

El Sindico. _____

El gerente. _____

El Concejo Municipal. _____

Otro. _____

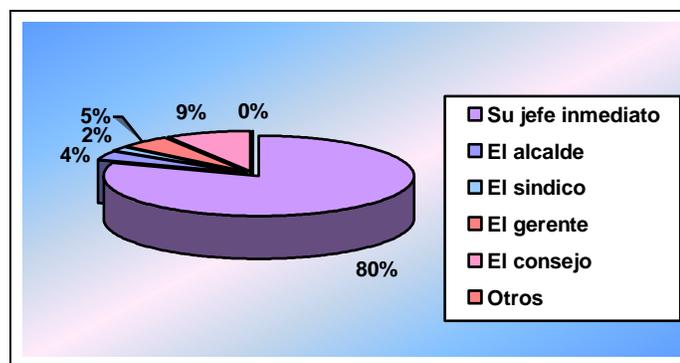
Objetivo: Conocer quien es la persona encargada de realizar la evaluación del desempeño.

Tabla No. 9

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Su jefe inmediato	45	80
El alcalde	2	4
El sindico	1	2
El gerente	3	5
El concejo	5	9
Otros	0	0
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 9



Análisis: El 80% de los encuestados manifestaron que es su jefe inmediato el encargado de realizar la evaluación del desempeño, mientras que un 4% dijo que era el alcalde quien se encargaba de ese proceso, el 2% menciono que el sindico se encargaba de evaluarlo y un 9% respondió que era el consejo municipal quien se encargaba de ese proceso.

Interpretacion: La mayor parte de los empleados de la municipalidad son evaluados por su jefe inmediato.

Pregunta No. 10. ¿Como evalúa el servicio que la alcaldía de Chinameca brinda a los usuarios?

Excelente. _____

Muy Bueno. _____

Bueno. _____

Regular. _____

Malo. _____

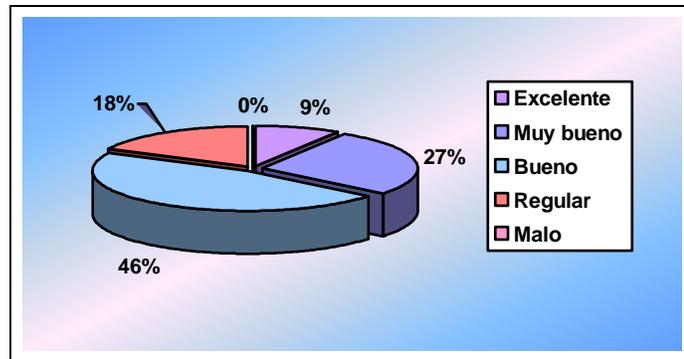
Objetivo: Conocer la opinion de los empleados con respecto al servicio prestado a los usuarios.

Tabla No. 10

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Excelente	5	9
Muy bueno	15	27
Bueno	26	46
Regular	10	18
Malo	0	0
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 10



Análisis: Del total de empleados encuestados el 9% manifestó que se brinda un servicio excelente, el 27% opina que el servicio es muy bueno, el 46% cree que el servicio brindado es bueno y el 18% opina que es regular.

Interpretación: La mayoría de los empleados creen que el servicio que se brinda a los usuarios es bueno, y otra parte considerable opina que el servicio es muy bueno.

Pregunta No. 11. ¿Considera usted que los empleados de la alcaldía municipal de Chinameca poseen valores morales y éticos?

Todos. _____

La mayoría. _____

Pocos. _____

Muy pocos. _____

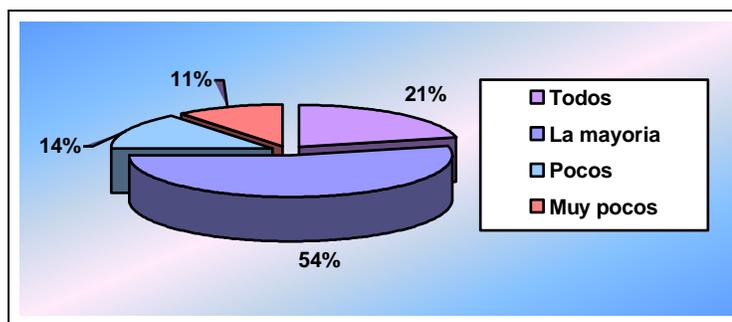
Objetivo: Conocer si los empleados de la alcaldía implementan valores morales y éticos en sus puestos de trabajo.

Tabla No. 11

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Todos	12	21
La mayoría	30	54
Pocos	8	14
Muy pocos	6	11
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 11



Análisis: El 21% de los empleados encuestados opinan que todos poseen valores morales y éticos, el 54% piensan que la mayoría de empleados poseen estos valores, mientras que el 14% sostienen que pocos los poseen y un 11% opinan que muy pocos empleados de la alcaldía poseen valores morales y éticos.

Interpretación: Los empleados encuestados opinan la mayoría de empleados de la alcaldía posee valores morales y éticos.

Pregunta No. 12. ¿De los siguientes manuales cual conoce?

De Procedimiento. _____

De Descripción de Puesto. _____

De Bienvenida. _____

De ética. _____

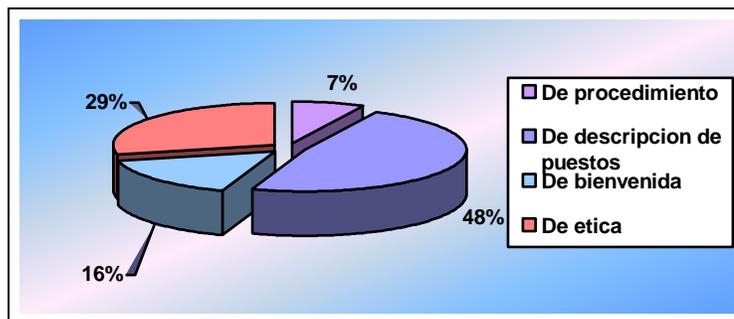
Objetivo: Identificar cuales son los manuales que los empleados de la municipalidad conocen.

Tabla No. 12

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
De procedimiento	4	7
De descripción de puesto	27	48
De bienvenida	9	16
De ética	16	29
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 12



Análisis: Del total de empleados encuestados el 48% manifestaron que conocen los manuales de descripción de puestos, el 29% opinaron que conocían el código de ética, el 16% dijeron que conocían el manual de bienvenida y el 7% manifestaron conocer los manuales de procedimiento.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que el manual que es mas conocido por los empleados de la municipalidad es el manual de descripción de puestos.

Pregunta No. 13. ¿Considera usted que el personal que trabaja en esta alcaldía posee los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?

Si _____ No _____

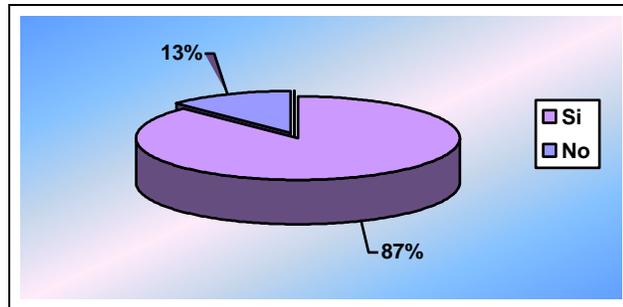
Objetivo: Conocer la opinion de los empleados de la municipalidad en cuanto a la capacidad y conocimientos que posee cada uno de ellos para desempeñar las funciones asignadas en cada puesto de trabajo.

Tabla No. 13

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	49	87
No	7	13
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 13



Análisis: El 87% de los empleados encuestados consideran que el personal que trabaja en la municipalidad si tiene los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones que se le han asignado en el puesto de trabajo, y el 13% restante opinan que algunos de los empleados no tiene la capacidad ni los conocimientos necesarios para realizar las tareas de su puesto de trabajo.

Interpretación: Según los resultados obtenidos podemos decir que la mayoría de los encuestados consideran que los empleados de la municipalidad si poseen los conocimientos que requiere su puesto de trabajo.

Pregunta No. 14. ¿Considera necesaria la implementación de técnicas de control interno?

Si _____ No _____

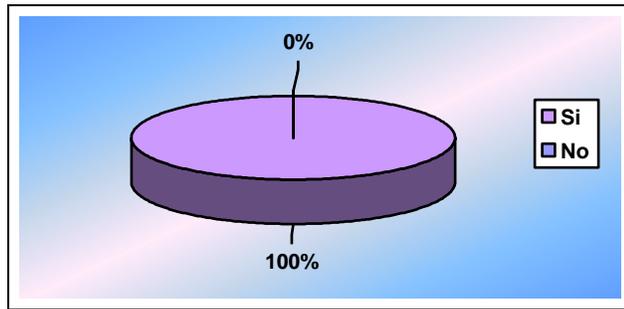
Objetivo: Conocer la opinion de los empleados de la municipalidad con respecto a la implementacion de tecnicas de control interno.

Tabla No. 14

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	56	100
No	0	0
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 14



Análisis: El 100% de los empleados encuestados opinaron que si es necesaria la implementacion de tecnicas de control ya que por medio de ellas se puede llegar a ser mas eficiente en el puesto de trabajo.

Interpretación: La totalidad de los encuestados consideran que es necesario que se implementen técnicas de control interno.

Pregunta No. 15. ¿Se encuentra usted satisfecho con el cargo que desempeña?

Si _____ No _____

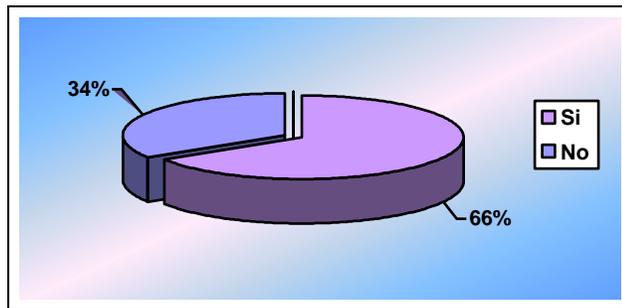
Objetivo: Conocer si los empleados municipales están satisfechos con el cargo que desempeña y que aspiraciones pueden tener.

Tabla No. 15

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	37	66
No	19	34
Total	56	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 15



Análisis: El 66% de los empleados de la alcaldía manifestaron que si están satisfechos y conformes con sus trabajos y el 34% opinaron que no están satisfechos y que les gustaría ser tomados en cuenta para nuevos puestos.

Interpretación: La mayor parte de empleados se sienten satisfechos con sus respectivos puestos de trabajo.

4.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA ALCALDÍA.

Pregunta No. 1. ¿Se encuentra usted satisfecho(a) con los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de Chinameca?

Si. _____ No. _____

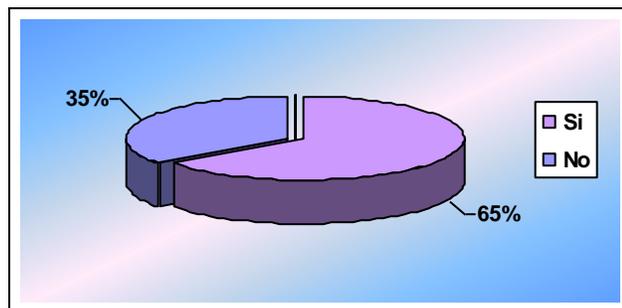
Objetivo: Determinar si los usuarios de la alcaldia estan satisfechos con los servicios que esta les brinda.

Tabla No. 16

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	247	65
No	134	35
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 16



Análisis: El 65% de los usuarios opinan que si se encuentran satisfechos con el servicio brindado y el 35% restante dijeron que no estaban satisfechos con el servicio brindado

Interpretación: La mayor parte de los usuarios opinan que se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la municipalidad.

Pregunta No. 2. ¿Considera usted que la Alcaldía Municipal de Chinameca hace los suficientes esfuerzos por satisfacer las necesidades de los usuarios?

Si. _____

No. _____

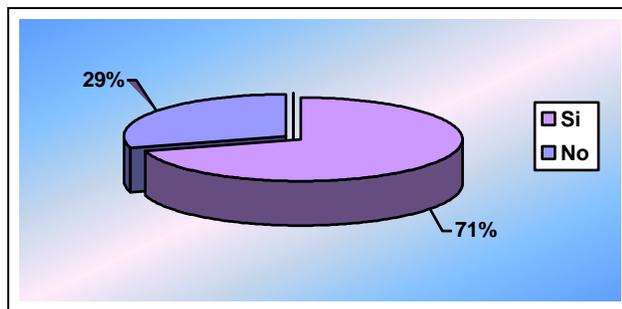
Objetivo: Conocer del lado de los ciudadanos si la municipalidad realiza los esfuerzos necesarios para atender de la mejor manera a los usuarios.

Tabla No. 17

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	269	71
No	112	29
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 17



Análisis: El 71% de los encuestados opinan que la alcaldía si hace realiza suficientes esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios y el 29% restante opina que no esta realizando lo suficiente.

Interpretación: Según los resultados obtenidos podemos decir que la mayoría de personas encuestadas consideran que si se están realizando los esfuerzos suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios de la alcaldía.

Pregunta No. 3. ¿Conoce usted de las herramientas administrativas que La Alcaldía Municipal de Chinameca implementa por mejorar la atención de sus usuarios?

Si. _____

No. _____

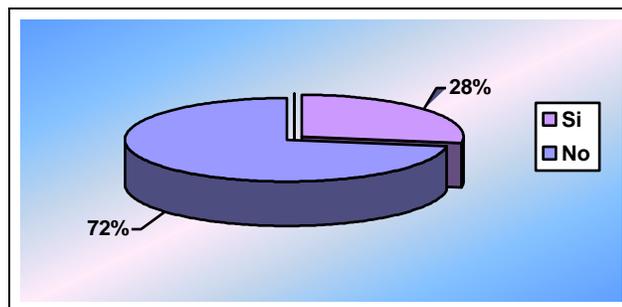
Objetivo: Determinar si los usuarios de La Alcaldia de Chinameca conocen las herramientas administrativas que se aplican a fin de mejorar la atencion que se brinda a los usuarios

Tabla No. 18

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	105	28
No	276	72
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 18



Análisis: El 72% de las personas encuestadas manifestaron que no conocen las herramientas administrativas que la alcaldía municipal implementa para mejorar la atención a los usuarios y en muchos casos inclusive mencionaron que no sabían que era una herramienta administrativa, el 28% restante dijo si conocer algunas herramientas que aplica la municipalidad.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados dijeron no conocer si en la alcaldía se implementan herramientas administrativas que ayuden a mejorar el servicio que se brinda a la población.

Pregunta No.4. ¿Considera que es necesario que la Alcaldía Municipal de Chinameca implemente herramientas administrativas para mejorar la atención de sus usuarios?

Si. _____ No. _____

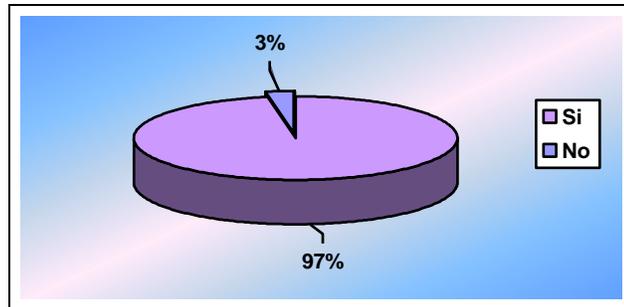
Objetivo: Conocer si es necesario que la municipalidad implemente nuevas herramientas administrativas que le ayuden a mejorar el servicio que brinda.

Tabla No. 19

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	370	97
No	11	3
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 19



Análisis: El 97% de los usuarios encuestados opinaron que si es necesario que se aplique todo tipo de herramientas administrativas, ya que según ellas son de gran utilidad para mejorar todas las areas de atencion, el 3% restante opinan que no es necesario que se implementen.

Interpretación: Se identifico que la mayoría de personas encuestadas creen que es necesario que se implementen nuevas herramientas administrativas que ayuden a mejorar los servicios que brinda la alcaldía.

Pregunta No.5. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con una estructura organizacional formalmente establecida?

Si_____

No_____

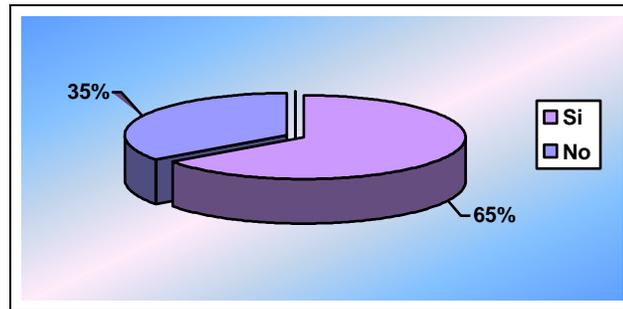
Objetivo: Determinar si los usuarios de la alcaldia conocen su estructura organizacional.

Tabla No. 20

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	248	65
No	133	35
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 20



Análisis: Según la encuesta realizada el 65% de los usuarios mencionan que si conocen la estructura organizacional de la alcaldía, mientras que el 35% restante dicen no conocerla.

Interpretación: Se identificó que la mayoría de los usuarios de la alcaldía municipal conocen su estructura organizacional.

Pregunta No. 6. ¿Da a conocer de manera pública La Alcaldía Municipal de Chinameca su estructura organizacional?

Si. _____

No. _____

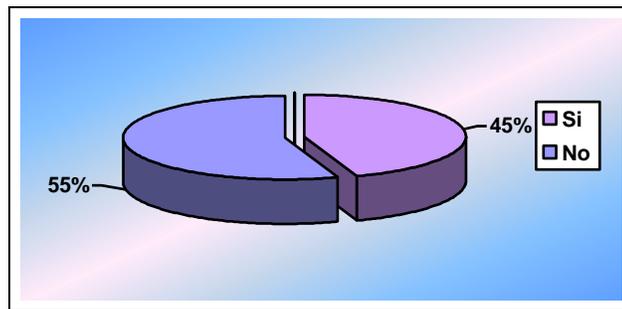
Objetivo: Determinar si los miembros de la municipalidad han dado a conocer publicamente la estructura organizacional con que cuentan.

Tabla No. 21

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	170	45
No	211	55
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 21



Análisis: El 55% de los encuestados opinaron que los miembros de la alcaldía no dan a conocer públicamente su estructura organizacional y el 45% mencionaron que si lo han hecho.

Interpretación: Según los resultados obtenidos la mayoría de los usuarios de la alcaldía opinan que no se da a conocer públicamente la estructura organizacional con que cuentan o que no lo hacen con la frecuencia necesaria.

Pregunta No.7. ¿Sabe usted si el personal de la Alcaldía Municipal de Chinameca es evaluado por su desempeño?

Si. _____

No. _____

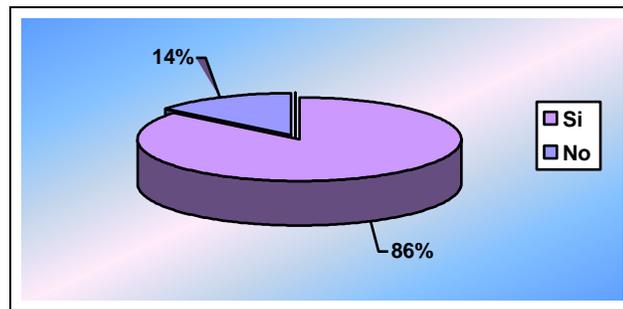
Objetivo: Determinar si los usuarios de la alcaldía tienen conocimientos sobre la evaluación del desempeño de los empleados de la municipalidad.

Tabla No. 22

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	327	86
No	54	14
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 22



Análisis: Del total de personas encuestadas el 86% dijo que si tenían conocimientos de que en la alcaldía es evaluado el desempeño de cada uno de los empleados, mientras que el 14% restante menciona que no sabían si era evaluado el desempeño.

Interpretación: A partir del estudio realizado se determinó que los usuarios de la alcaldía si saben que el personal que los atiende es evaluado constantemente.

Pregunta No. 8. Si la respuesta anterior fue si. ¿Con que frecuencia cree que es evaluado su desempeño?

Cada tres meses. _____

Cada Seis Meses. _____

Cada Año. _____

Otro. _____.

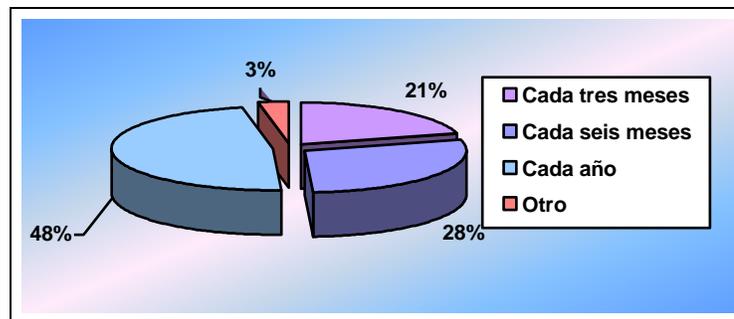
Objetivo: Determinar con que frecuencia es evaluado el desempeño del personal según los usuarios de la alcaldía.

Tabla No. 23

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Cada tres meses	68	21
Cada seis meses	93	28
Cada año	156	48
Otro	10	3
Total	327	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 23



Análisis: El 48% de los encuestados piensa que el personal es evaluado cada año, el 28% opina que es evaluado cada seis meses, mientras que el 21% considera que el desempeño de los empleados es evaluado cada tres meses y el restante 3% opina que es otro tiempo.

Interpretación: Se identificó que la mayoría de las personas encuestadas consideran que el desempeño de los empleados de la alcaldía es evaluado cada año

Pregunta No. 9. ¿Sabe usted quienes son los responsables de evaluar el desempeño de los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca?

Su jefe inmediato._____

El Alcalde._____

El Sindico._____

El gerente._____

El Consejo Municipal._____

Otro._____

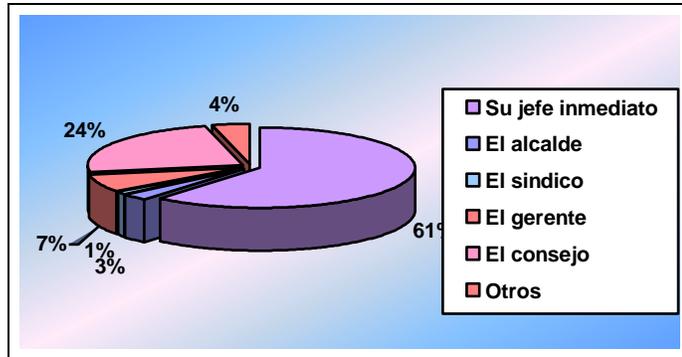
Objetivo: Identificar si los usuarios de la alcaldia municipal saben quien es el encargado de evaluar el desempeño del personal.

Tabla No. 24

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Su jefe inmediato	233	61
El alcalde	10	3
El sindico	5	1
El gerente	27	7
El concejo	91	24
Otros	15	4
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 24



Análisis: El 61% de los usuarios encuestados dijo que el jefe inmediato es el encargado de evaluar el desempeño de cada empleado, el 24% opina que es el concejo municipal, el 7% cree que es el gerente, el 4% piensa que es otra persona la encargada de realizar esta función, el 3% piensa que es el alcalde municipal y el 1% considera que es el sindico quien realiza esta función.

Interpretación: A partir de la encuesta realizada se determinó que según los usuarios de la alcaldía la persona encargada de realizar la evaluación del desempeño de cada empleado es su jefe inmediato.

Pregunta No. 10. ¿Como evalúa el servicio que La Alcaldía de Chinameca brinda a los usuarios?

Excelente. _____

Muy Bueno. _____

Bueno. _____

Regular. _____

Malo. _____

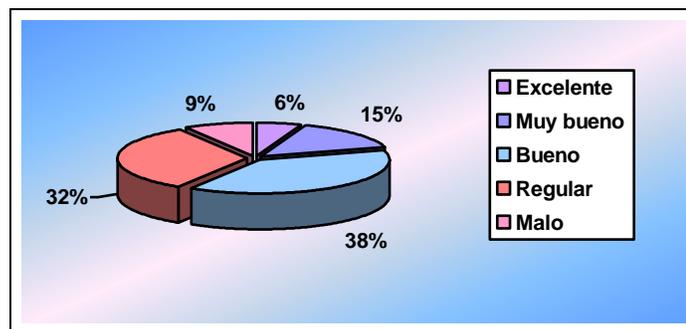
Objetivo: Determinar como evalua cada usuario de la alcaldia el servicio que esta le brinda.

Tabla No. 25

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Excelente	21	6
Muy bueno	56	15
Bueno	147	38
Regular	124	32
Malo	33	9
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 25



Análisis: El 38% de los encuestados opinaron que el servicio proporcionado por la alcaldía es bueno, mientras que un 32% dijeron que el servicio prestado es regular, el 15% piensa que el servicio que ahí se brinda es muy bueno, además el 9% cree que el servicio es malo y solo un 6% opino que el servicio es excelente.

Interpretación: Después de haber realizado el análisis de la opinión de los ciudadanos nos damos cuenta que el servicio prestado por la municipalidad es bueno.

Pregunta No. 11. ¿Considera usted que los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca poseen valores morales y éticos?

Todos._____

La mayoría._____

Pocos._____

Muy pocos._____

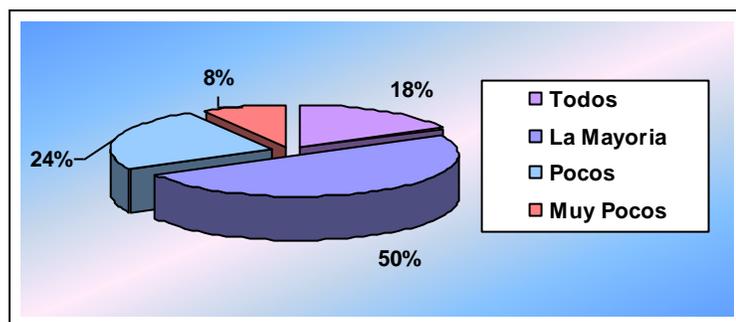
Objetivo: Conocer de parte de la población del municipio si los empleados de la alcaldía tienen valores morales y éticos en su puesto de trabajo.

Tabla No. 26

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Todos	67	18
La Mayoría	189	50
Pocos	93	24
Muy Pocos	32	8
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados

Gráfico No. 26



Análisis: El 50% de los encuestados opinaron que la mayoría de los empleados de la municipalidad poseen valores morales y éticos, el 24% dijo que pocos empleados poseen estas cualidades, el 18% cree que todos los empleados tienen valores morales y el 8% restante cree que muy pocos empleados cuentan con estas características.

Interpretación: Después del estudio realizado se determinó que la mayoría de los empleados de la municipalidad poseen valores morales y éticos dentro y fuera de la institución.

Pregunta No. 12. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realizan los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca cargo?

Si. _____

No. _____

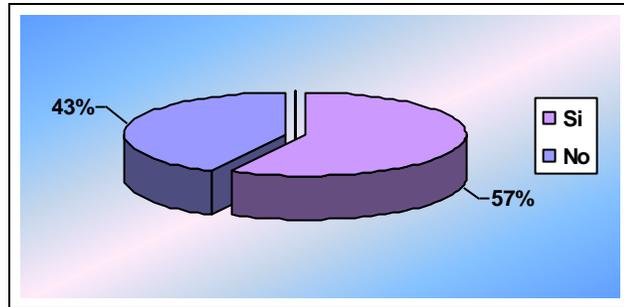
Objetivo: Determinar el grado de aceptación que tienen los empleados de la alcaldía con los usuarios a la hora de realizar sus actividades laborales.

Tabla No. 27

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	219	57
No	162	43
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 27



Análisis: El 57% de las personas encuestadas manifestaron que se sienten satisfechas con el servicio que les brindan los empleados de la alcaldía, mientras que el 43% restante dijeron que no se sentían satisfechos ya que según ellos existen muchos empleados que no tienen la capacidad para trabajar.

Interpretación: La mayor parte de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan los empleados de la municipalidad.

Pregunta No. 13. ¿Conoce usted algunos incentivos o premios que las autoridades de La Alcaldía Municipal de Chinameca dan a sus empleados para aquellos que mejor se desempeñan?

Si. _____

No. _____

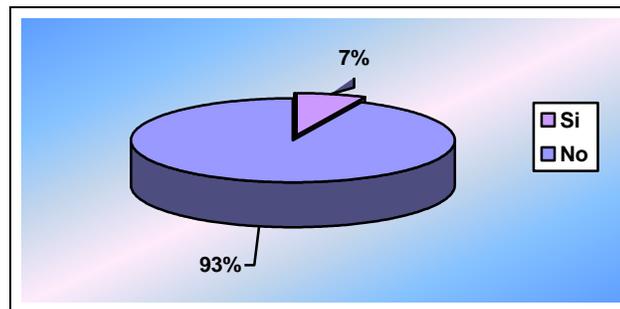
Objetivo: Determinar si la ciudadanía conoce algún tipo de incentivo que se les brinde a los empleados de la municipalidad que mejor realizan su trabajo.

Tabla No. 28

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	26	7
No	355	93
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 28



Análisis: El 93% de los encuestados manifestaron que no conocen ningún tipo de incentivo que se les brinde a los empleados sobresalientes, mientras que el 7% restante mencionaron que si conocen los incentivos que se les da a los mejores empleados

Interpretación: Casi la totalidad de las personas encuestadas no saben si se les brinda incentivos a los mejores empleados de La Alcaldía.

Pregunta No. 14¿Considera usted que el personal que trabaja la Alcaldía Municipal de Chinameca posee los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?

Si. _____

No. _____

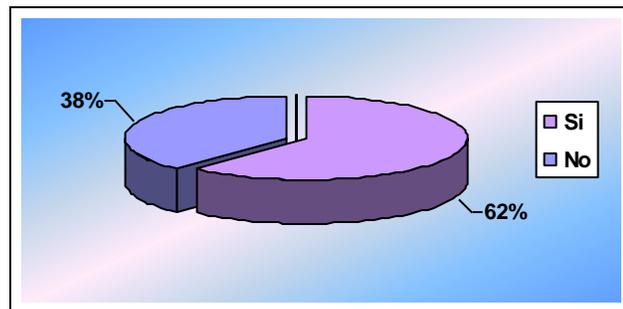
Objetivo: Verificar si los empleados de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de la mejor manera.

Tabla No. 29

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	236	62
No	145	38
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 29



Análisis: El 62% de los encuestados consideran que los empleados de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios que se requieren en el puesto de trabajo, mientras que el 38% restante opinan que no tienen la capacidad que se necesita.

Interpretacion: Los empleados de la municipalidad poseen los conocimientos necesarios que se requieren en el puesto de trabajo.

Pregunta No. 15. ¿Considera necesaria la implementación de técnicas de control interno para los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca?

Si. _____

No. _____

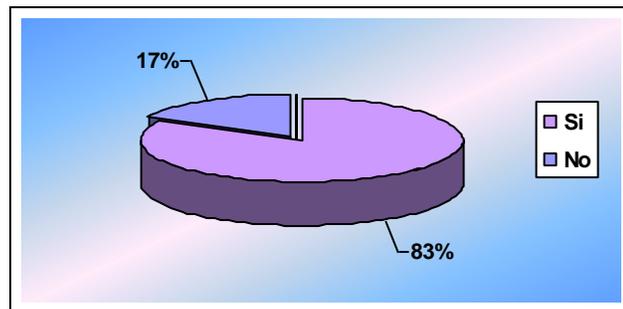
Objetivo: Determinar si la ciudadanía considera que es necesaria la implementación de técnicas de control interno para los empleados de la municipalidad.

Tabla No. 30

Alternativa	Frecuencia Relativa.	Frecuencia Porcentual.
Si	315	83
No	66	17
Total	381	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los empleados.

Gráfico No. 30



Análisis: El 83% de los encuestados consideran que es necesaria la implementación de técnicas de control en los empleados de la municipalidad, mientras que el 17% restante opinan que no es necesario que se apliquen dichas técnicas de control

Interpretación: Es necesario que se implementen técnicas de control interno ya que con ellas se logra desarrollar una mayor eficiencia en el servicio que brindan los empleados públicos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES.

En base a los resultados obtenidos en la investigación desarrollada sobre la implementación de herramientas administrativas para lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en La Alcaldía Municipal de Chinameca Departamento de San Miguel, se puede concluir:

- En la Alcaldía Municipal de Chinameca, era necesaria la implementación de herramientas administrativas tales como: manual de funciones y descripción de puestos, manual de bienvenida y código de ética. Ya que las actuales autoridades no cuentan con dichas herramientas, las cuales son de gran utilidad para el manejo del personal.
- En la Alcaldía Municipal de Chinameca no se realiza el proceso de aplicación de personas debido a que no cuentan con un modelo de descripción y diseño de cargos, por lo que los empleados desempeñan funciones que no están acorde a la naturaleza del puesto de trabajo que desarrollan, ya que la forma en que se dan a conocer las funciones al personal es verbalmente debido a que no existen ningún procedimiento por escrito; además no se lleva a cabo la evaluación del desempeño por lo que los empleados no se esmeran en desarrollar de forma más eficiente su trabajo.
- En la Alcaldía Municipal de Chinameca, en relación al proceso de admisión de personas, se puede decir que no se cuenta con procedimientos establecidos para desarrollar de manera adecuada las funciones de reclutamiento, debido a que no se utilizan técnicas eficaces para atraer candidatos a los puestos vacantes, además no se cuenta con las técnicas de selección que son requeridas para realizar de manera más eficiente la contratación de personal.

- Se detecto que en la institución no existe claridad en la asignación de funciones, por lo que no se llega a alcanzar el máximo grado de eficiencia laboral en el desarrollo de las tareas a realizarse, y como consecuencia surge la duplicidad de las mismas.
- Se observo que una de las causas que no permite que se alcancen totalmente los planes propuestos en la institución, es que no exista una adecuada comunicación entre los empleados.
- La Alcaldía Municipal de Chinameca también carece de un procedimiento de disciplina que contribuya a mejorar las relaciones laborales en la municipalidad.

5.2. RECOMENDACIONES.

- Elaborar todos aquellos manuales administrativos con los que no cuenta ya que a través de ellos la municipalidad llegara a ser mas eficiente, en cuanto a personal se refiere así como también en la parte financiera podrá lograr sus objetivos con menos recursos.
- Definir el proceso de admisión de personas con el fin de diseñar los procedimientos y técnicas que se deben emplear en la Alcaldía Municipal de Chinameca para reclutar el personal, así como también establecer las técnicas más adecuada para seleccionar y contratar el recurso humano idóneo para ocupar el cargo.
- Establecer el proceso de aplicación de personas, mediante la creación de un modelo y diseño de descripción de cargo, con el objetivo de asignar las funciones de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo, y a la vez diseñar un sistema de

evaluación del desempeño con la finalidad de lograr que los empleados se sienten comprometidos a realizar de la mejor manera sus funciones.

- Establecer en forma clara y específica las funciones de cada uno de los trabajadores para obtener un máximo grado de eficiencia laboral por parte de ellos.
- Establecer canales de comunicación que faciliten al empleado alcanzar los planes propuestos.
- Implementar el proceso de desarrollo de personas, a través de la creación de programas de entrenamiento y capacitación acerca de nuevos métodos o procesos, para que los empleados desarrollen sus funciones de manera más eficiente y sobre la atención al cliente para que estos se sientan satisfechos a la hora de realizar sus diligencias.
- Establecer el proceso de mantenimiento de personas en la Alcaldía Municipal de Chinameca, a través de la elaboración de un código de ética, el cual permitirá normar la conducta de los empleados municipales.

CAPITULO VI

**“PROPUESTA DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS
ADMINISTRATIVAS PARA LOGRAR
MAYOR EFECTIVIDAD EN LA
ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE
EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA”**

6. PROPUESTA DEL DISEÑO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA LOGRAR MAYOR EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINAMECA DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL”.

La administración eficiente, el personal capacitado y un excelente desempeño laboral son esenciales para el logro de los objetivos y metas de toda institución pública o privada, de ello depende la necesidad de contar con manuales administrativos esto debido a la complejidad de sus estructuras organizativas, volumen de operaciones, recursos que se les asignan, demanda de servicios por parte de los usuarios, así como adopción de tecnología avanzada para atender en forma adecuada la dinámica de la organización,

La propuesta sobre el diseño de herramientas administrativas para lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en La Alcaldía Municipal de Chinameca se realizó de acuerdo a las necesidades que esta tiene en cuanto al desarrollo e implementación de herramientas administrativas ya que están orientadas al fortalecimiento del recurso humano para que este contribuya a mejorar el servicio que se le brinda a la ciudadanía en general.

6.1. OBJETIVOS DEL DISEÑO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

- ❖ Establecer y desarrollar procedimientos, que permitan realizar una adecuada atención en el servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca.
- ❖ Diseñar la forma en que se deben ejecutar las actividades que realiza el personal de la alcaldía.
- ❖ Describir cada uno de los puestos de trabajo con los que cuenta la municipalidad.

- ❖ Diseñar cada una de las actividades que se realizaran en cada puesto de trabajo.
- ❖ Satisfacer las necesidades de personal, en cada una de las áreas de manera ágil y oportuna.
- ❖ Normar la conducta de cada uno de los empleados de la municipalidad a través de la aplicación del código de ética.
- ❖ Crear un sentido de responsabilidad hacia las actividades que se están realizando.

6.2. CODIFICACIÓN DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS Y PUESTOS DE TRABAJO

A continuación se presenta la codificación requerida para la identificación de cada puesto de trabajo dentro de la estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Chinameca.

0000		CONCEJO MUNICIPAL
	0001	Concejal
0010		COMISIONES
0020		SINDICATURA
	0021	Sindico
0030		AUDITORIA INTERNA
	0031	Auditor Interno

0040		ASESORIA JURIDICA
	0041	Asesor Jurídico
0100		DESPACHO MUNICIPAL
	0101	Alcalde Municipal
	0102	Asistente de Despacho
	0103	Motorista
0110		SECRETARIA MUNICIPAL
	0111	Secretario Municipal
	0112	Auxiliar de Secretaria
0120		POLICIA MUNICIPAL
	0121	Comandante Municipal
	0122	Policía Municipal
0130		DESARROLLO COMUNAL
	0131	Jefe de Desarrollo Comunal
	0132	Secretaria
0140		COMUNICACIONES
	0141	Encargado de Comunicaciones
	0142	Colaborador de Comunicaciones
0200		GERENCIA MUNICIPAL
	0201	Gerente Municipal
	0202	Subgerente de Campo
	0203	Asistente

0300	TESORERIA
0301	Tesorero(a)
0302	Auxiliar de Tesorería
0303	Cobrador de Impuestos Municipales
0400	CONTABILIDAD
0401	Jefe de Contabilidad
0402	Auxiliar de Contabilidad
0500	REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y
	CIUDADANO
0501	Jefe del Registro del Estado Familiar y Ciudadano
0502	Auxiliar del Registro del Estado Familiar y Ciudadano
0600	UNIDAD DE ADQUISICIONES Y
	CONTRATACIONES
	INSTITUCIONAL
0601	Jefe de La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
0602	Secretaria
0603	Asistente Técnico
0700	CATASTRO
0701	Jefe de Catastro
0800	CUENTAS CORRIENTES
0801	Jefe de Cuentas Corrientes
0802	Auxiliar de Cuentas Corrientes

0900		UNIDAD DE RECUPERACION DE MORA
	0901	Encargado de Recuperación de Mora
	0902	Auxiliar de Recuperación de Mora
1000		UNIDAD AMBIENTAL
	1001	Encargado de Unidad Ambiental
	1002	Secretaria
1100		ESCUELA DE FUTBOL
	1101	Encargado de La Escuela de Fútbol
1200		SERVICIOS PUBLICOS
	1201	Encargado de Servicios Públicos
1210		ASEO Y ORNATO
	1211	Ordenanza
1220		UNIDAD DE RECOLECCION DE BASURA
	1221	Motorista del Tren de Aseo
	1222	Mozos del Tren de Aseo
1230		ALUMBRADO PUBLICO
	1231	Encargado del Alumbrado Publico
1240		PARQUES Y JARDINES
	1241	Encargado de Parques
	1242	Responsable de Aseo de Parques

1250		ADMINISTRACION DE MERCADO
	1251	Encargado de Mercado
1260		CEMENTERIO
	1261	Encargado de Cementerio
1270		ESTADIO MUNICIPAL
	1271	Encargado del Estadio Municipal
1280		SERVICIOS ADICIONALES
	1281	Responsable de Servicios Sanitarios del Parque

6.3. DESCRIPCION DE NIVELES Y AREAS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El presente cuadro contiene los niveles jerárquicos que representan la ubicación de las unidades administrativas en el organigrama de la municipalidad, conforme al grado de autoridad, funciones y responsabilidades asignadas.

NIVELES	CONSTITUIDOS POR
<ul style="list-style-type: none"> • ALTA DIRECCION 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concejo Municipal ▪ Despacho Municipal ▪ Comisiones ▪ Gerencia Municipal
<ul style="list-style-type: none"> • ASESORIA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sindicatura ▪ Auditoria Interna ▪ Asesoría Jurídica ▪ Secretaria Municipal ▪ Policía Municipal ▪ Desarrollo Comunal ▪ Comunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • FUNCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tesorería ▪ Contabilidad ▪ Registro del Estado Familiar y Ciudadano ▪ Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional ▪ Catastro ▪ Cuentas Corrientes ▪ Unidad de Recuperación de Mora ▪ Unidad Ambiental ▪ Escuela de Fútbol ▪ Servicios Públicos

6.4. MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. **Título del Puesto:** Concejal
2. **Numero de Plazas:** Catorce
3. **Ubicación:**
Física: Concejo Municipal
Administrativa: Alta Dirección

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- **Subordinados Directos:** Despacho Municipal, Secretaria Municipal, Sindicatura y Auditoria Interna
-

PROPOSITO DEL PUESTO:

Normar y deliberar sobre asuntos de interés ciudadano, en lo referente a las necesidades económicas, sociales y culturales del municipio.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
---	--------------------------------------	----------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Ejercer la dirección del Municipio, promoviendo e impulsando el desarrollo local, involucrando los diferentes sectores ciudadanos en el que hacer municipal, especialmente en la elaboración de planes de desarrollo.
- Legislar aspectos de interés local a través de acuerdos, ordenanzas, reglamentos, etc., que permitan que el municipio sea habitable y atractivo para la inversión privada.
- Regular la prestación de servicios municipales a través de acuerdos, ordenanzas, reglamentos, etc., promoviendo e impulsando servicios económicos eficientes y eficaces.
- Mantener permanentemente informados a los ciudadanos acerca de la ejecución presupuestaria, rindiéndoles cuentas periódicamente

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Concejo Municipal convocadas a través de la Secretaria Municipal. (según el artículo 37 del código municipal)
- Involucrarse activamente en las Comisiones de trabajo designados por el Concejo municipal.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Asistir y participar activamente en eventos externos oficiales como: Cabildos Abiertos, Rendiciones de Cuentas, Sesiones de Concejo Abierto, Comparecencias Radiales, etc.
- Participar activamente en la elaboración y evaluación del Presupuesto y Planes Municipales y conocer de su ejecución.
- Estudiar y analizar los informes financieros y administrativos presentados por el despacho y retroalimentar la Gestión Municipal para mejorar la capacidad de respuesta

RESPONSABILIDAD:

Participar activamente en las obras que conllevan al bienestar social del municipio.

COMUNICACIÓN:

Descendente: Despacho Municipal, Secretaria Municipal, Sindicatura y Auditoria

Externa: La Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y Habilidades del Puesto

Según el artículo 26 del código municipal se requiere:

- Ser salvadoreño

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
---	--------------------------------------	----------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Estar en el ejercicio de los derechos de ciudadano y no haberlos perdido en los tres años anteriores a la fecha de la elección
- Haber cumplido 21 años de edad
- Ser originario o vecino del municipio por lo menos un año antes de la elección de que se trate.

Características Personales:

- Cercanía con la comunidad
- Liderazgo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Creatividad
- Buenas relaciones sociales

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Unidad: Comisiones**
- 2. Numero de Comisiones: Ocho**
- 3. Ubicación:**

Administrativa: Alta Dirección

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Concejo Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Planificar las actividades a ejercer por cada comisión dentro del marco de las leyes establecidas en procura de un eficiente desempeño

FUNCIONES GENERALES:

- Asesorar al Concejo Municipal, sobre aspectos correspondientes y propios de cada comisión, con el propósito de lograr los objetivos propuestos por la administración.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Ejercer la acción de supervisión y control.
- Elaborar y presentar informes al Concejo Municipal, sobre aspectos relevantes y seguimiento a las actividades desarrolladas.
- Asumir la función de delegados del Concejo Municipal, para el conocimiento y formulación de diagnósticos y dar soluciones a los problemas que le son propios.
- Desempeñarse en las funciones propias de cada comisión, las cuales estarán en función del tipo de comisión, sus objetivos y programas específicos de trabajo asignados por el Concejo municipal.

RESPONSABILIDAD:

Darle cumplimiento al plan de trabajo de cada comisión para lograr los objetivos establecidos por la administración municipal.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo Municipal

Externa: La Comunidad

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Unidad: Sindico**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Sindicatura

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe inmediato:** Concejo Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Servir de orientador y fiscalizador al Alcalde y Concejo Municipal en lo relacionado con los bienes, derechos y obligaciones municipales conforme a la ley.

FUNCIONES GENERALES:

- Asesorar al Concejo y al Alcalde y emitir los dictámenes en forma razonada y oportuna en los asuntos que fueren solicitados.
- Transar o conciliar en asuntos legales, previa autorización del Concejo.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Examinar y fiscalizar las cuentas municipales, proponiendo al Concejo las medidas que tiendan a evitar inversiones ilegales o abusos en el manejo de los recursos.
- Velar por el estricto cumplimiento del Código Municipal, ordenanzas, reglamentos, acuerdos del concejo.
- Ejercer la procuración en los asuntos propios del municipio a que pertenece, pudiendo en consecuencia, intervenir en los juicios en defensa de los bienes de los intereses del municipio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Representar judicial y extrajudicialmente, a la Municipalidad de conformidad a las leyes e instrucciones recibidas por el Concejo.
- Examinar sistemáticamente las cuentas municipales proponiendo al Concejo Municipal todas aquellas medidas tendientes a evitar gastos ilegales.
- Verificar que los contratos que celebre la municipalidad se ajusten a lo que en materia legal se ha establecido.
- Firmar los principales estados financieros que genere la Contabilidad Municipal.
- Vigilar permanentemente que los actos municipales se apeguen a lo que estipula el Código Municipal, ordenanzas, reglamentos y acuerdos municipales.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Tratar a terceros en asuntos legales previa autorización y mandato del Concejo Municipal.
- Emitir opinión sobre los diferentes aspectos relacionados con la gestión legal municipal
- En general asesorar al Concejo y al Alcalde en asuntos relacionados con la gestión legal municipal.

RESPONSABILIDAD:

Representar judicial y extrajudicialmente, a la Municipalidad de conformidad a las leyes e instrucciones recibidas por el Concejo, cumplir con las ordenanzas establecidas en el Código Municipal.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo Municipal

Externa: La Comunidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- De preferencia abogado de conformidad al Art.52 del Código Municipal o con experiencia en el área.
- Conocimientos de Leyes Municipales.
- Capacidad para redactar informes y emitir opiniones basadas en las leyes.

Características Personales:

- Discreción
- Ético
- Responsable
- Analítico

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto:** Auditor/a Interno/a
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Auditoria Interna

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Concejo y Alcalde Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Verificar que se estén llevando todos los controles internos de los departamentos sujetos a revisión y dar fe de la transparencia, eficacia y eficiencia de las operaciones efectuadas.

Proporcionar recomendaciones efectivas en caso que existan deficiencias y velar por el cumplimiento de las mismas.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Revisión posterior de las operaciones administrativas-financieras.
- Asesorar al Concejo Municipal acerca de la razonabilidad y confiabilidad de los asuntos presupuestarios y financieros municipales para informar adecuadamente y transparentemente a la comunidad.
- Efectuar la auditoria operativa y financiera de los ingresos, gastos y bienes municipales basados en las leyes, ordenanzas y acuerdos municipales.
- Evaluar el sistema de control interno que permita tener un conjunto de Normas y Procedimientos Administrativos y de manejo financiero para salvaguardar el uso adecuado de los recursos garantizar la transparencia en el manejo de las mismas.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaborar un plan anual de trabajo de la Auditoria Interna donde se defina un cronograma mensual presentándola al Concejo municipal y a La Corte de Cuenta de la Republica (articulo 36 de La Ley de La Corte de Cuentas de la Republica), de igual manera informar de inmediato y por escrito al Organismo Auditor de las modificaciones habidas en el plan de trabajo previamente elaborado.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Revisar que los componentes contables de egresos e ingresos estén respaldados con la documentación debidamente legalizada, así mismo, que las partidas respectivas se efectúen oportuna y adecuadamente y que las operaciones financieras, administrativas y contables se desarrollen dentro del sistema de control interno.
- Practicar periódicamente arqueo en efectivo, valores y especies fiscales si estos están siendo aplicados adecuadamente y proponer, cuando sea necesario, su modificación y aplicación.
- Elaborar informes mensuales de auditoria presentándolos al Concejo Municipal e informes trimestrales para enviarlos a la Corte de Cuentas de La Republica.
- Darle cumplimiento al manual de auditoria interna previamente elaborados.
- Verificar el cumplimiento en los convenios establecidos generados por la gestión municipal.
- Realizar programas de procedimiento para evaluación de los proyectos.
- Diseñar cuestionario para realizar el control interno de las operaciones efectuadas en la municipalidad.
- Ejercer las demás tareas necesarias para el oportuno cumplimiento de los objetivos de su cargo.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Desarrollar un control constante para garantizar el aprovechamiento de los fondos y rendir los informes respectivos al Concejo Municipal y La Corte de Cuentas.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo y Alcalde Municipal.

Descendente: Jefes y auxiliares de las diferentes unidades.

Horizontal: Sindicatura y Secretaria Municipal

Externa: La Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Contador publico académico o certificado, Licenciado en administración de empresas, Economía o tres años de carrera universitaria, con conocimientos generales de la actividad municipal.
- ✓ Conocimiento y dominio de las leyes y disposiciones administrativas que regulen al sector público en general y en especial lo relacionado con aspectos municipales.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- ✓ Conocimiento de los paquetes computacionales.
- ✓ Buena ortografía y redacción.

Edad mínima: 22 años

Características personales:

- Analítico
- Honesto
- Responsable
- Ordenado
- Discreto
- Disciplinado

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Asesor Jurídico**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Asesoría Jurídica

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Concejo y Alcalde Municipal.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Asesorar y apoyar al Concejo y Alcalde Municipal, Sindico, Gerente Municipal y demás unidades administrativas en aspectos relacionados con actuaciones administrativas, prestación de servicios y ejercicio de su autoridad local conforme a su competencia y jurisdicción territorial.

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Formular en coordinación con el Síndico, Gerente Municipal y Jefes sobre anteproyectos, ordenanzas, reglamentos y acuerdos.
- Elaborar y tramitar contratos de conformidad a los términos y condiciones.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Tramitar las diligencias sobre títulos municipales.
- Asesorar al Alcalde, Secretario, Síndico y Gerente General en la interpretación de las leyes, derechos, reglamentos y ordenanzas municipales si así lo requiere.
- Asistir a la sindicatura en todas las actividades relativas a su labor.

RESPONSABILIDAD:

Brindar con prontitud la asesoría en materia legal solicitada por la municipalidad.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo y Alcalde Municipal

Descendente: Secretario Municipal y Gerente Municipal

Horizontal: Síndico

Externa: Instancias Legales.

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Licenciado en Ciencias Jurídicas
- ✓ Conocimiento de las Leyes y reglamentos municipales
- ✓ Capacidad e idoneidad comprobadas, para el desempeño de sus respectivas funciones.

Edad mínima: 25 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Responsable
- Disciplinado

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Título del Puesto:** Alcalde Municipal
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Despacho Municipal

Administrativa: Alta Dirección

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Concejo Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Asistente de Despacho, Motorista, Secretaria, Desarrollo Comunal, Comunicaciones y Gerencia Municipal.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Velar por la correcta administración de la municipalidad y trabajar activamente por el bienestar de la comunidad

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Llevar a cabo la función administrativa de la Municipalidad, procurando una rápida toma de decisiones, supervisión, coordinación y control efectivo de las actividades que permita satisfacer adecuada y oportunamente las demandas ciudadanas dentro del marco legal establecido.
- Gestionar conjuntamente con instancias locales ante organismos nacionales e internacionales, fondos, asistencia técnica y capacitación con la finalidad que la población del municipio disponga de servicios básicos mínimos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Presidir los Cabildos Abiertos, Sesiones de Concejo Abierto, Rendiciones de Cuentas que lleve a cabo la municipalidad.
- Participar activamente en el Concejo Departamental de Alcaldes (C.D.A.)
- Someter a consideración del Concejo los planes de trabajo de desarrollo urbano y rural.
- Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias que celebre el Concejo y representarlas legalmente.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Llevar las relaciones entre la municipalidad que representa y los organismos públicos y privados, así como con los ciudadanos en general.
- Informar periódicamente al Concejo y ciudadanía acerca de la ejecución del presupuesto.
- Realizar gestión oportuna para lograr obtener asistencia técnica y financiera para llevar a cabo proyectos que impulsen el desarrollo del municipio.
- Supervisar oportuna y adecuadamente la ejecución de proyectos.
- Celebrar matrimonios.

RESPONSABILIDAD:

Representar legal y administrativamente al municipio, cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el concejo.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo Municipal, Sindicatura, Auditoria Interna, Asesoría Jurídica.

Descendente: Asistente de Despacho, Secretaria, Desarrollo Comunal, Comunicaciones y Gerencia Municipal.

Externa: Comunidad y Organismos Fiscalizadores.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Ser Salvadoreño
- ✓ Estar en el ejercicio de los derechos de ciudadano y no haberlos perdido en los tres años anteriores a la fecha de la elección.
- ✓ Saber leer y escribir.
- ✓ Ser de moralidad e instrucción notoria.
- ✓ Ser originario o vecino del municipio por lo menos un año antes de la elección de que se trate.
- ✓ Capacidad de toma de decisión.
- ✓ Conocer los problemas económicos, sociales y políticos del municipio.

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Liderazgo
- Solidario
- Empático
- Comunicativo

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Asistente de Despacho

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Despacho Municipal.

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Alcalde Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Brindar apoyo y asistencia administrativa al despacho del Alcalde, en la recepción, registro, despacho y archivo de correspondencia.

FUNCIONES GENERALES:

- Controlar el fondo Circulante
- Elaborar reporte de información general
- Colaborar en la organización de eventos.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Recibir, registrar y archivar correspondencia y documentos dirigidos al Alcalde
- Atender el conmutador y realizar llamadas telefónicas
- Redactar y digitar documentos que se generen en el Despacho.
- Recibir y brindar información a los usuarios en forma personalizada o telefónica, sobre los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

RESPONSABILIDAD:

Informar al Alcalde de todas aquellas actividades a realizar diariamente

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde, Concejo Municipal

Descendente: Gerente Municipal

Externa: Comunidad, Instituciones Publicas, Privadas, ONG´s

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller
- ✓ Conocimiento de paquetes computacionales
- ✓ Manejo de contómetros
- ✓ Manejo de Fax y conmutador
- ✓ Manejo de fotocopidora

Experiencia: Un año en puestos similares

Edad Mínima: 20 años

Características Personales:

- Responsable
- Buenas relaciones interpersonales
- Buena presentación

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Motorista**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Despacho Municipal

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Alcalde Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Brindar servicio de transporte al Alcalde cuando este lo requiera.

FUNCIONES GENERALES:

- Hacer reparaciones sencillas al vehiculo
- Trasladar correspondencia requerida por el superior inmediato.
- Informar por escrito los daños que sufre el vehiculo al jefe inmediato.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Prestar servicio de transporte al Alcalde
- Verificar que el vehiculo a su cargo se encuentre en buenas condiciones.
- Reportar desperfectos del vehiculo
- Presentar informe de actividades realizadas
- Responder por los accidentes que por su negligencia haya provocado.

RESPONSABILIDAD:

Trasladar al Alcalde a los eventos o actividades programadas en la agenda municipal.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde Municipal

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto.

- ✓ Bachiller

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Mart́n Herńndez Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- ✓ Poseer licencia de conducir liviana o pesada.
- ✓ Manejo de vehiculo estándar y automático.
- ✓ Conocimiento del reglamento de transito
- ✓ Conocimiento de la nomenclatura de la ciudad y el país.

Conocimientos generales de mecánica y electricidad automotriz

Experiencia: Cinco años mínimo en el manejo de vehículos.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- ✓ Responsable
- ✓ Ordenado
- ✓ Honesto
- ✓ Educado

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Secretario Municipal**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**
Física: Secretaria Municipal
Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Alcalde y Concejo Municipal.
- 5. Subordinados Directos:** Auxiliar de secretaria.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Enmarcado al manejo, custodia y discrecionalidad de los intereses de la municipalidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Ejercer la secretaria del Concejo Municipal elaborando las correspondientes actas y registro oportuno y cronológico en el libro de los acuerdos alcanzados.
- Tramitar manejar y archivar toda la correspondencia recibida y enviada por el Concejo Municipal.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

Compete al Secretario Municipal lo establecido en el artículo 55 del Código Municipal:

- Asistir a las sesiones del Concejo y elaborar las correspondientes actas
- Autorizar las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos que emita el Concejo
- Comunicar a los concejales las convocatorias para que concurran
- Llevar libros, expedientes y documentos del Concejo, custodiar su archivo y llevarlo organizado de acuerdo con las técnicas mas adecuadas.
- Despachar las comunicaciones que emanan del Concejo y llevar un registro de los expedientes que se entregan.
- Dar cuenta en las sesiones de todos los asuntos que le ordene el Alcalde o quien presida el Concejo.
- Dirigir al personal y los trabajadores de la Secretaria del Concejo.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Dar cumplimiento exacto a todas las ordenanzas que demande el Código Municipal.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Concejo Municipal, Alcalde, Comisiones y Sindico

Descendente: Auxiliar de Secretaria, Jefes de las diferentes unidades.

Horizontal: Auditoria Interna

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto.

- ✓ Bachiller como mínimo
- ✓ Experiencia en Administración Publica relacionadas con el área legal, contable y administrativa.
- ✓ Conocimiento y manejo de paquetes computacionales.

Edad Mínima: 23 años

Características Personales:

- Responsable
- Confidencial
- Ordenado
- Amable

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Auxiliar de Secretaria

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Secretaria Municipal

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Secretario Municipal.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Correcta redacción de documentos e informes por mandato del Secretario

FUNCIONES GENERALES:

- Orden y mantenimiento de los documentos archivados
- Realizar otras funciones que sean encomendadas por el Secretario

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaborar documentos que se manejan en la Secretaria Municipal.
- Atender oportunamente a ciudadanos que visitan la Secretaria, asimismo atender llamadas telefónicas y tomar recados.
- Llevar y controlar el archivo de la documentación emitida y recibida por la Secretaria Municipal
- Sacar fotocopia de cualquier documento que la Secretaria requiera.

RESPONSABILIDAD:

Ser eficiente en la redacción de documentos y en el cumplimiento de las acciones encomendadas por su jefe inmediato.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Secretaria Municipal

Descendente: Jefe de la diferente unidades

Externa: Ciudadanos

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Poseer título de bachiller opción secretariado.
- ✓ Conocimiento de archivo y computación.
- ✓ Buena ortografía y redacción
- ✓ Experiencia en mecanografía

Experiencia Mínima: Tres años como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Facilidad de comunicación
- Dinámica
- Buena presentación
- Amable
- Responsable

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Policía Municipal**
- 2. Numero de Plazas: Once**
- 3. Ubicación:**

Física: Policía Municipal

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Alcalde Municipal.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Resguardar y proteger a los sectores públicos de la municipalidad.

FUNCIONES GENERALES:

- Salvaguardar los intereses y bienes municipales en el marco legal establecido.
- Reportar capturas de infractores

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Prestar servicio de vigilancia en horarios diurnos y nocturnos en las dependencias municipales.
- Informar al jefe inmediato de cualquier acontecer que se presente en el desempeño de sus funciones.
- Capturar a los infractores de ley que sean sorprendidos cometiendo cualquier falta.
- Otros que le sean asignados durante la prestación del servicio.

RESPONSABILIDAD:

Cumplir eficientemente todas las actividades relacionadas con la vigilancia municipal.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde Municipal

Externa: La Ciudadanía.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado
- ✓ Antecedentes penales y solvencia de la P.N.C.
- ✓ Licencia para portar armas de fuego
- ✓ Conocimiento de derechos humanos y legislación penal.
- ✓ Haber prestado servicio militar
- ✓ Habilidad en el manejo de armas
- ✓ Buenas relaciones personales

Experiencia: Un año como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Responsable
- Honesto
- Disciplinado
- Atento

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Título del Puesto: Jefe de Desarrollo Comunal**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Desarrollo Comunal

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Alcalde Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Secretaria de Desarrollo Comunal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Hacer de Chinameca una ciudad con calidad de vida a través de la participación democrática e integración de sus habitantes por medio de un modelo de desarrollo humano sostenible.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Promover la organización ciudadana con la finalidad de realizar proyectos que aseguren el bienestar de la comunidad para el desarrollo sociocultural y económico.
- Elaborar el plan operativo anual
- Proporcionar asistencia técnica y legal a las comunidades para promover su organización.
- Efectuar todas las actividades que beneficien a las comunidades locales y que impulsen la participación ciudadana.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Hacer convocatorias a la comunidad para realizar Asambleas Generales, donde se elegirá las ADESCO y Juntas Directivas.
- Canalizar y supervisar la entrega de donaciones a la comunidad
- Dar seguimiento a las ADESCO y directivas tradicionales.
- Realizar inspecciones en la comunidad para detectar problemas y posibles soluciones.
- Cumplir con actividades asignadas por el Alcalde de manera imprevista.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Dar cumplimiento a lo plasmado en el Plan operativo anual.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde y Concejo Municipal

Descendente: Secretaria de Desarrollo Comunal y Jefe de las diferentes unidades

Externa: La Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios universitarios
- ✓ Conocimiento de la nomenclatura de Chinameca y sus alrededores
- ✓ Facilidad de expresión
- ✓ conocimientos de informática

Edad Mínima: 28 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Dinámico
- Responsable
- Analítico

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto:** Secretaria
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**
Física: Unidad de Desarrollo Comunal
Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe de Desarrollo Comunal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener un registro detallado de la información y la correspondencia relacionada con las actividades de la Unidad de Desarrollo Comunal.

FUNCIONES GENERALES:

- Llevar un control de las directivas organizadas en la comunidad

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Asistir a las reuniones de líderes comunales o directivas de ADESCO y tomar asistencia de las personas participante.
- Redacción de informe quincenal de actividades realizadas por la comunidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Llenar el formulario de solicitud de acuerdo a las necesidades manifestadas por la comunidad y presentarlas al Concejo.
- Redacción de invitaciones dirigidas a los líderes comunales o directivas de ADESCO convocándolos a reuniones posteriores.
- Redactar notas recomendatorias a los líderes comunales y directivas de ADESCO para el buen desempeño de sus labores.
- Archivo de la documentación emitida y recibida por las diferentes actividades
- Llevar un control de la agenda de las actividades del jefe inmediato.
- Mantener copias o respaldos en el sistema de todas las actividades realizadas y documentación emitida por esta unidad.

RESPONSABILIDAD:

Ser eficiente en la realización de las tareas inherentes al cargo.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de Desarrollo Comunal

Descendente: Alcalde y Concejo Municipal.

Externa: Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller
- ✓ Conocimiento de informática
- ✓ Facilidad de expresión
- ✓ Excelente redacción y ortografía

Experiencia: Un año como mínimo el área.

Edad Mínima: 20 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Amable
- Responsable
- Ordenado

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Encargado de Comunicaciones

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Comunicaciones

Administrativa: Asesoría

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Alcalde Municipal

5. Subordinados Directos: Colaborador de Comunicación.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Fortalecer y proyectar la imagen de la Alcaldía, asegurar y controlar la difusión de la comunicación interna o externa hacia la comunidad

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Asistir a las reuniones convocadas por el jefe inmediato.
- Supervisar la grabación audiovisual de obras municipales y Cabildos Abiertos.
- Coordinar la comunicación con agencias publicitarias.
- Dar a conocer los proyectos y actividades que el Alcalde y su Concejo están ejecutando en pro del desarrollo del municipio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Asesorar al Alcalde sobre aspectos protocolares en actos públicos
- Edición de videos y anuncios comerciales para perifoneo.
- Elaboración y publicación de anuncios de servicio social.
- Elaborar entrevistas y exhibición de fotografías.

RESPONSABILIDAD:

Recopilar información veraz y precisa de las obras que se están realizando.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde Municipal

Descendente: Colaborador de Comunicaciones, Gerencia, UACI, Unidad de Medio Ambiente.

Horizontal: Desarrollo Comunal

Externa: Medios de Comunicación

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudio superiores en el área de comunicaciones.
- ✓ Conocimientos básicos de comunicación.
- ✓ Tener buenas relaciones con medios televisivos, radiales y escritos.

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Dinámico
- Creativo
- Veracidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Colaborador de Comunicaciones**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Comunicaciones

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Comunicaciones

PROPOSITO DEL PUESTO:

Dar a conocer las diversas actividades ejecutadas por el Alcalde en beneficio de la municipalidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Informarse de las actividades que realice el Alcalde en la comunidad
- Asistir a los eventos de la municipalidad con la finalidad de recabar información precisa y de interés a la comunidad para posteriormente hacer la publicación de esta.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Programar la radio municipal en los horarios establecidos
- Creación de anuncios de perifoneo

RESPONSABILIDAD:

Cumplir eficientemente con las tareas encomendadas por el encargado de comunicaciones y el Alcalde.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Comunicaciones y Alcalde

Descendente: Gerencia, UACI, Unidad de Medio Ambiente

Horizontal: Desarrollo Comunal

Externa: Medios de Comunicación

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores en el área de comunicaciones
- ✓ Conocimientos básicos de comunicación
- ✓ Manejo de cámaras de video y fotográfica
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Experiencia: Un año como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 20 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Dinámico
- Amable
- Creativo
- Responsable
- Honesto

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Gerente Municipal**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Gerencia Municipal

Administrativa: Alta Dirección

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Alcalde Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Subgerente, Asistente de Gerencia, Tesorería, Contabilidad, Registro del Estado Familiar, UACI, Catastro, Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora, Unidad Ambiental, Escuela de Fútbol y Servicios Públicos.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Planificar, organizar, dirigir, evaluar y revisar los diferentes planes y documentación de la municipalidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES GENERALES:

- Ejercer por delegación del Alcalde la gestión administrativa municipal a fin de lograr los objetivos y metas planificadas en el marco de las políticas establecidas por el Concejo Municipal.
- Aplicar el control administrativo al personal que labora en la municipalidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Llevar a cabo la gestión administrativa y financiera de la municipalidad de acuerdo con las leyes, reglamentos y disposiciones del Concejo Municipal e instrucciones del Alcalde.
- Elaborar y proponer al Alcalde el Plan Anual de Trabajo de la municipalidad, dos meses antes que finalice el año.
- Supervisar los ingresos que se generan en la municipalidad.
- Coordinar el Comité Técnico, conformado por las jefaturas claves.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las funciones de las diferentes unidades bajo su cargo.
- Establecer un control de activos fijos, para los registros de nuevas adquisiciones y descargos sobre los bienes muebles e inmuebles de la municipalidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Autorizar los Estados Financieros y otros informes.
- Participar en reuniones del Concejo con voz, pero sin voto.
- Autorizar y firmar todos los documentos de conformidad con la ley.
- Realizar reuniones con jefes de departamento y unidades.
- Asumir cualquier otra tarea encomendada por el Alcalde.

RESPONSABILIDAD:

Ejecutar la gestión administrativa y financiera de la municipalidad cumpliendo con las leyes, reglamentos y disposiciones del Concejo y el Alcalde.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde y Concejo

Descendente: Subgerente, Asistente de Gerencia, Unidades y Departamentos de la municipalidad.

Externa: ISDEM, COMURES, FISDL, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Agricultura e Instituciones de Apoyo a la Municipalidad.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.
- ✓ Amplia experiencia en el área municipal
- ✓ Manejo de paquetes computacionales
- ✓ Experiencia en el manejo de personal
- ✓ Conocimiento de planificación estratégica y presupuestación.
- ✓ Capacidad de toma de decisiones.

Experiencia: Tres años mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 27 años

Características Personales:

- Creativo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Fluidez oral y escrita
- Liderazgo
- Honesto
- Responsable.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Subgerente de Campo**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad Gerencia Municipal

Administrativa: Funcional.

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Hacer una supervisión efectiva de los requerimientos que se presenten en el desarrollo de los proyectos que ejecuta la municipalidad.

FUNCIONES GENERALES:

- Elaborar y presentar informe a UACI de los desembolsos efectuados en concepto de materiales, desperfectos y reparaciones de maquinaria entre otros.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Coordinarse con los líderes comunales para evaluar los proyectos propuestos para ser presentados al Alcalde y Concejo Municipal.
- Proveer de insumos necesarios a la maquinaria y equipo que se emplea en la ejecución de los proyectos realizados por la municipalidad.
- Elaborar el Plan de Trabajo quincenal.
- Presupuestas los gastos en los que se incurrirán para el desarrollo del proyecto y presentarlo a la UACI.
- Todas aquellas encomendadas por su jefe inmediato.

RESPONSABILIDAD:

Ser eficiente en el desempeño de sus funciones y cumplir con los reglamentos y disposiciones de la ley.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente, Auditoria Interna y Alcalde.

Descendente: UACI y Tesorería.

Externa: Lideres comunales y personal que labora en los proyectos

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores en ingeniería o carreras afines.
- ✓ Capacidad de redacción y buena ortografía.
- ✓ Amplia experiencia en supervisión.

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Analítico
- Espíritu de servicio
- Responsable
- Buenas relaciones interpersonales.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Asistente**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Gerencia Municipal

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Llevar un registro ordenado y actualizado de las actividades efectuadas por la gerencia.

FUNCIONES GENERALES:

- Darle mantenimiento a los archivos (historial) de los empleados
- Control de permisos y licencias solicitadas por los empleados.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Programar diariamente la agenda de las actividades a realizar por el jefe inmediato.
- Redactas notas
- Atender el teléfono
- Mantener un control de la asistencia de los empleados.

RESPONSABILIDAD:

Efectuar las actividades en el tiempo requerido.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde

Externa: Ciudadanos.

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller opción secretariado.
- ✓ Capacidad de redacción y buena ortografía.
- ✓ Conocimiento de informática
- ✓ Manejo y control de archivos.

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Experiencia: Un año mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 20 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Amable
- Discreto
- Responsable
- Servicial
- Buenas relaciones interpersonales.

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Tesorero**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Tesorería

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Auxiliar de Tesorería

PROPOSITO DEL PUESTO:

Custodiar los ingresos de la municipalidad y llevar un control adecuado de las remesas.

FUNCIONES GENERALES:

- Llevar a cabo la recaudación de los impuestos y otros ingresos municipales, así como el registro y control de los ingresos y egresos efectuados.
- Actualización de los libros de bancos y activación de cuentas bancarias.
- Rendir fianza de acuerdo al monto solicitado por el Concejo Municipal.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Realizar conciliaciones bancarias mensualmente para el adecuado manejo de los fondos municipales.
- Solicitar a las instituciones bancarias información digitalizada de las transacciones realizadas por la municipalidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Programar, dirigir, coordinar y supervisar la percepción, custodia, concentración y erogación de fondos municipales.
- Supervisar la recaudación de ingresos corrientes y concentrarlos oportunamente en las cuentas bancarias respectivas.
- Efectuar el pago de salarios al personal.
- Emitir constancia de sueldos y renta a empleados que lo soliciten.
- Mantener el registro actualizado de firmas autorizadas para el manejo de las cuentas. control de finanzas y otros valores a cargo de la tesorería.
- Efectuar las remesas de los fondos recaudados a mas tardar el día siguiente hábil a su percepción.
- supervisar que se registre en los libros por la ley, las operaciones diarias de recaudación y cancelación de bienes y servicios.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Hacer buen uso de los fondos asegurándose que los egresos e ingresos estén amparados por acuerdos municipales

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde Municipal, Gerente y Auditor Interno

Descendente: Auxiliar de Tesorería

Horizontal: Contabilidad, Catastro, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora.

Externa: Proveedores

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o con estudios superiores de economía.
- ✓ Manejo de equipo de computación
- ✓ Habilidad para los números y redacción de informes
- ✓ Manejo de contómetros.

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Dinámico
- Ético
- Honrado
- Carismático
- Responsable
- Amable
- Paciente

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Auxiliar de Tesorería

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Tesorería

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Tesorero/a

PROPOSITO DEL PUESTO:

Controlar los ingresos y egresos de efectivo originados en la municipalidad

FUNCIONES GENERALES:

- Aperturar cuentas bancarias a nombre de la municipalidad
- Solicitar personalmente a las instituciones bancarias los estados de cuenta de a municipalidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Ordenar y trasladar diariamente a contabilidad la documentación de respaldo de las operaciones, tanto de ingresos como egresos.
- Efectuar los registros de entradas y salidas de caja.
- Tramitar los reintegros al Fondo Circulante de la Caja Chica
- Elaborar y tramitar los cheques de pago de salarios y cancelación de bienes y servicios a proveedores.
- Verificar que los pagos que se van a cancelar lleven todos los requisitos legales.
- Preparar diariamente la remesa de la totalidad de fondos percibidos de acuerdo a instrucciones que reciba el Tesorero Municipal.
- Asumir otras tareas asignadas por el Tesorero.

RESPONSABILIDAD:

Realizar diariamente arqueo de caja, para mantener buen manejo de los fondos municipales.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Tesorero

Horizontal: Cobrador de Impuestos Municipales

Externa: Contribuyentes.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios de superiores
- ✓ Manejo de equipo de computación
- ✓ Capacidad para redacción de informes.
- ✓ Rendir fianza de acuerdo al monto solicitado por el Concejo Municipal.

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Dinámico
- Honrado
- Paciente
- Responsable
- Amable

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Título del Puesto: Cobrador de Impuestos Municipales

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Tesorería

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Tesorero

PROPOSITO DEL PUESTO:

Realizar cobros de impuestos

FUNCIONES GENERALES:

➤ Asistir a reuniones convocadas por el Alcalde.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Controlar la entrega de tiquetes de impuestos del mercado
- Supervisar los puestos de venta no asignados y vehículos dedicados a negocios para efectuar el respectivo cobro.
- Contabilizar el monto total de las impuestos recaudados
- Hacer entregas diarias del efectivo recolectado al auxiliar de tesorería.

RESPONSABILIDAD:

Permanencia diaria en el mercado municipal para efectuar los cobros.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Tesorero

Horizontal: Auxiliar de Tesorería

Externa: Contribuyentes.

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado.
- ✓ Habilidades numéricas
- ✓ Facilidad de expresión

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Edad Mínima: 18 años

Características Personales:

- Dinámico
- Responsable
- Honrado
- Amable

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Jefe de Contabilidad**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Contabilidad

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Auxiliar de Contabilidad

PROPOSITO DEL PUESTO:

Verificar que todas actividades que se realizan en la unidad se apeguen a principios, normas y cualquier otro reglamento establecido por la municipalidad.

FUNCIONES GENERALES:

- Registrar oportuna y cronológicamente todas las operaciones de ingresos y gastos que se generan como resultado de la ejecución presupuestaria y financiera de la municipalidad, incluyendo los proyectos ejecutados.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas para el registro de los diferentes hechos de los ciudadanos del municipio.
- Generar sistemáticamente reportes presupuestarios, financieros y contables de la municipalidad con la finalidad de controlar, planificar y tomar decisiones oportunas.
- Archivar los documentos correspondientes a las diferentes transacciones realizadas en la municipalidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Dirigir y coordinar el funcionamiento del sistema y proceso contable de la municipalidad y generar los estados financieros
- Supervisar el registro oportuno y cronológico de todos los hechos económicos que se generan como resultado de la ejecución presupuestaria y financiera de la municipalidad.
- Supervisar que los hechos económicos a registrar tengan la documentación de respaldo y si cumple con los requisitos que la ley y normas establecen.
- Vigilar que las operaciones contables estén garantizadas, en cuanto a la correcta aplicación y confiabilidad mediante el funcionamiento eficiente de su sistema de control interno.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Coordinar la preparación de las acciones anuales de las operaciones contables de la municipalidad.
- Recibir los estados de las cuentas bancarias que se manejan y realizan mensualmente.
- Elaborar informes mensuales para ser enviados a la dirección general de contabilidad.

RESPONSABILIDAD:

Mantener actualizados los registros contables y llevar un control adecuado del presupuesto.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente Municipal

Descendente: Auxiliar de Contabilidad

Horizontal: Jefes de las diferente unidades

Externa: Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores en contaduría.
- ✓ Conocimiento sobre contabilidad gubernamental
- ✓ Conocimientos de informática.
- ✓ Ordenado.

Experiencia: Dos años como mínimo en trabajos similares o en el área financiera y contable

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Comunicativo
- Sociable
- Responsable
- Ético
- Amable
- Discreto

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Auxiliar de Contabilidad

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Contabilidad

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Jefe de Contabilidad

PROPOSITO DEL PUESTO:

Brindar apoyo al jefe de contabilidad en la recepción, registro, control y archivo de los documentos de ingresos y egresos municipales.

FUNCIONES

- Generar y archivar los documentos correspondientes a las diferentes transacciones realizadas en la municipalidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Ordenar y codificar los comprobantes de ingreso y egreso para el correspondiente registro de las operaciones financieras, patrimoniales y presupuestarias.
- Revisar que todo gasto se encuentre consignado en el Presupuesto Municipal y que se hallan emitido los acuerdos respectivos de autorización.
- Elaborar las partidas contables correspondientes a las operaciones financieras.
- Elaborar planillas de pagos de empleados y supernumerarios, así como las planillas de AFP's, ISSS, INPEP, Renta y otras.
- Realizar otras actividades encomendadas por el Jefe de Contabilidad.

RESPONSABILIDAD:

Ejecutar eficientemente todas las tareas inherentes al cargo.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de Contabilidad

Horizontal: Jefes de las diferentes unidades

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller comercial
- ✓ Conocimiento sobre Contabilidad Gubernamental

Conocimiento de Informática.

Experiencia: Un año mínimo en trabajos similares.

Edad Mínima: 23 años

Características Personales:

- Analítico
- Dinámico
- Sociable
- Responsable.
- Ordenado.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Jefe del Registro del Estado Familiar**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Registro del Estado Familiar y Ciudadano

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Auxiliares del Registro del Estado Familiar.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Registrar los actos y hechos jurídicos de las personas naturales, extensión de certificaciones y dirigir el personal que labora en el registro del estado familiar.

FUNCIONES GENERALES:

- Emitir y controlar el registro de documentos de identidad personal y hechos civiles realizados por los ciudadanos del municipio y que sean de competencia municipal.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Mart́n Herńndez Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas para el registro de los diferentes hechos de los ciudadanos.
- Elaboración de informes mensuales de los documentos emitidos por esta unidad.
- Llevar inadecuado mantenimiento del archivo muerto (ficha de cédulas de los ciudadanos)

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Inscribir marginaciones actas de matrimonio, legitimaciones y reconocimiento y marginar las partidas correspondientes.
- Registrar en los libros y en la base de datos las modificaciones y marginar la partida correspondiente, modificaciones, cambio de nombre, legitimaciones, cambio de fecha.
- Proporcionar información sobre registros, documentos y sobre los derechos y obligaciones a personas interesadas en contraer matrimonio.
- Elaborar acta prematrimonial, auto de señalamiento de fecha para contraer matrimonio, régimen patrimonial y acta de matrimonio.
- Inscribir en el libro de inscripción de matrimonios, las actas de matrimonio celebradas por otros funcionarios autorizados por la ley.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Digitar y confrontar las certificaciones con los libros.
- Registrar las partidas de nacimiento, defunción, divorcio, matrimonio, adopción, cambio de nombre y los actos o hechos relacionados con el ejercicio de los derechos civiles.
- Inscribir en el libro de divorcio, las sentencias judiciales de divorcio emitidas.
- Elaborar e inscribir partidas de defunción.

RESPONSABILIDAD:

Cumplir con lo que demandan los artículos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 65 y 66 de la ley transitoria del registro familiar.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Alcalde Municipal y Gerente

Descendente: Auxiliar del Registro del Estado Familiar

Horizontal: Tesorería

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios universitarios en Ciencias Jurídicas
- ✓ Conocimientos amplios de la legislación civil y de la familia.
- ✓ Habilidad para la redacción
- ✓ Conocimiento de Informática
- ✓ Buena presentación
- ✓ Facilidad de expresión.

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Dinámico
- Amable
- Servicial
- Responsable
- Ordenado
- Tolerante

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Auxiliar del Registro Familiar**
- 2. Numero de Plazas: Tres**
- 3. Ubicación:**

Física: Registro del Estado Familiar

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe del Registro del Estado Familiar

PROPOSITO DEL PUESTO:

Ser cordial en la atención al ciudadano y elaborar adecuadamente los documentos solicitados por estos.

FUNCIONES GENERALES:

- Realizar fotocopias de los libros de asiento de partidas originales previa solicitud
- Toma de plantares del recién nacido. (cuando es nacido en casa)
- Mantener ordenados y limpios los archivos reportando al jefe aquellas partidas y libros dañados así como los datos del programa mecanizado.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Buscar en libros o en la base de datos las partidas a expedir, de conformidad a datos proporcionados por los interesados.
- Confrontar fotocopia de partida con el libro y si es necesario completar información de la certificación.
- Digitar partidas correspondientes.
- Imprimir partidas
- Tramitar firma del Jefe del Registro del Estado Familiar.
- Digitación del recibo y envío a Cuentas Corrientes para su respectivo cobro.
- Realizar otras tareas inherentes al cargo.

RESPONSABILIDAD:

Digitar correctamente y corregir en caso necesario la documentación a expedir a los ciudadanos y cumplir con los mandatos del jefe inmediato.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de Registro de Estado Familiar

Horizontal: Cuentas Corrientes

Externa: Ciudadanos.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller opción secretariado
- ✓ Conocimientos sobre archivo
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Habilidad para escribir a maquina
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.

Experiencia: Un año como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Amable
- Sociable
- Responsable
- Espíritu de Servicio

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Jefe de la UACI**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad readquisiciones y Contrataciones Institucional.

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Secretaria y Asistente Técnico la de UACI

PROPOSITO DEL PUESTO:

Realizar todas las compras de materiales y suministros para la Alcaldía

FUNCIONES GENERALES:

- Elaborar la planificación anual de adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios de la municipalidad.
- Administrar con eficiencia las diferentes operaciones relacionadas con las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Verificar los fondos en las diferentes partidas presupuestarias antes de realizar las licitaciones o concursos.
- Mantener comunicación fluida con los miembros de la UNAC, asegurando la renovación constante del banco de datos de constructores, supervisores, consultores y proveedores.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaborar el Plan Anual de Compras de la Municipalidad en coordinación con el Concejo Municipal, Contabilidad y Tesorería.
- Verificar la asignación presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso de concurso o licitación para la contratación de bienes y servicios.
- Verificar la disponibilidad financiera, solicitando la previsión presupuestaria a contabilidad y tesorería.
- Realizar la recepción y apertura de las ofertas y levantar el acta respectiva.
- Mantener actualizado el registro de contratista.
- Supervisar, vigilar y establecer controles de inventario.
- Prestar a la comisión evaluadora de las ofertas la asistencia técnica que necesiten para el cumplimiento de sus funciones.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Darle cumplimiento a lo que demanda la Ley readquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y llevar una correcta administración de las operaciones.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Descendente: Secretaria y Asistente Técnico de la UACI

Horizontal: Jefes de las unidades de la municipalidad.

Externa: Proveedores, Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC)

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios en economía o carreras a fines.
- ✓ Ser salvadoreño de nacimiento.
- ✓ Idoneidad para el cargo
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Buena redacción
- ✓ Conocer de legislación municipal

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Experiencia: Tres años mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Dinámico
- Persuasivo
- Proactivo
- Buenas relaciones Interpersonales
- Responsable
- Honesto
- Capacidad de negociación

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Secretaria**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: UACI

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe de la UACI

PROPOSITO DEL PUESTO:

Llevar un estricto control del inventario de bienes y servicios adquiridos y en los diferentes proyectos ejecutados por la municipalidad.

FUNCIONES GENERALES:

- Elaborar informes para ser presentados al Alcalde y Concejo Municipal
- Efectuar liquidaciones de los proyectos.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaboración de solicitud de cotización de precios.
- Redacción de notas de invitación para licitaciones y concursos
- Elaboración de ordenes de compra y de trabajo
- Llevar un control de cada uno de los proyectos ejecutados por la municipalidad
- Elaborar actas de recepción de recomendaciones y recepción de proyectos
- Controlar el archivo existente de la UACI
- Efectuar los contratos de obras, bienes y servicios
- Colaborar con el Jefe de la UACI en aquellas actividades que sea necesario y que este le asigne.

RESPONSABILIDAD:

- Diseñar y cumplir el plan anual de compras
- Manejar adecuadamente el sistema
- Dar cumplimiento a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de UACI y Concejo Municipal

Horizontal: Tesorería

Externa: Proveedores y UNAC.

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller opción secretariado o con estudios superiores.
- ✓ Buena redacción y ortografía
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Capacidad de negociación.

Experiencia: Un año de experiencia como mínimo

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Responsable
- Facilidad de expresión
- Buenas relaciones interpersonales
- Confidencialidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto:** Asistente Técnico
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe de la UACI

PROPOSITO DEL PUESTO:

Supervisión constante de los proyectos ejecutados por la municipalidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Supervisar los diferentes proyectos que se estén ejecutando
- Realizar diariamente la descripción técnica de lo efectuado en el proyecto
- Llevar un control de cada uno de los empleados que laboran en el proyecto.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Diseño de del lugar donde se desarrolla el proyecto.
- Colaborar en la elaboración de licitaciones, balances, notas, etc.
- Archivo de los informes efectuados a diario de lo referente a los avances de los proyectos.

RESPONSABILIDAD:

Efectuar un análisis preciso de la supervisión de los proyectos en ejecución.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de la UACI y Alcalde Municipal

Horizontal: Todas las unidades

Externa: Proveedores

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Ingeniero civil o carreras afines
- ✓ Buena redacción y ortografía
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Capacidad de análisis

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Experiencia: Tres años como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 23 años

Características Personales:

- Dinámico
- Buena presentación
- Responsable
- Objetivo
- Honrado

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Jefe de Catastro**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Catastro

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener informados a los ciudadanos sobre las tasas de impuestos que se están cobrando y hacer llegar ingresos a la municipalidad por medio de nuevas calificaciones de empresas y contribuyentes.

FUNCIONES GENERALES:

- Mantener actualizado permanentemente, el registro de empresas e inmuebles existentes en el municipio.
- Identificación de nuevas empresas y actualización de la situación financiera de las ya registradas.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Identificación de nuevos inmuebles que estarán el pago de tasas por servicios
- Diseñar el plan de pago para contribuyentes morosos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Asistir, orientar y apoyar a los inspectores de empresas e inmuebles en los aspectos inherentes a la tasación de impuestos y tasas de verificación de los datos contenidos en las declaraciones que presentan las empresas.
- Programar el envío de notas a empresas requiriendo balances generales, revisando los procedimientos utilizados para identificar y calificar las empresas
- Efectuar las notificaciones anuales a las empresas por el impuesto que se les ha fijado.
- Elaborar las políticas, normas y procedimientos que deban implementar para mejorar el control de los inmuebles.
- Velar por que toda la información sobre inmuebles y sus modificaciones se encuentre completa y actualizada.

RESPONSABILIDAD:

Darle cumplimiento al plan de pagos para contribuyentes morosos, con el propósito de obtener mayores ingresos en la municipalidad.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Horizontal: Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora y Tesorería.

Externa: Medios de Comunicación

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores
- ✓ Capacidad para efectuar análisis financieros
- ✓ Manejo de sistema de catastro

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Dinámico
- Responsable
- Servicial
- Honesto

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Jefe de Cuentas Corrientes**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Cuentas Corrientes

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Auxiliar de Cuentas Corrientes

PROPOSITO DEL PUESTO:

Supervisar los estados de cuenta, solvencia, recibos de cobro y autorizar resoluciones de casad manteniendo el orden y control del personal a su cargo.

FUNCIONES GENERALES:

- Controlar oportunamente el cumplimiento de la obligación de los contribuyentes en cuanto al pago de sus atributos.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Determinar los impuestos o tarifas a pagar por los contribuyentes, y la aplicación de los cargos y descargos en las cuentas respectivas
- Coordinar con la unidad de Catastro la depuración y conciliación de las cuentas de los contribuyentes.
- Efectuar el cobro normal administrativo y judicial de impuestos y tasas por servicios municipales.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Coordinar con el encargado de catastro, el mantener permanentemente conciliada la información catastral y la cuenta corriente.
- Realizar la emisión de los avisos-recibos de cobro de impuestos y tasas por servicio, así como los reportes de contribuyentes en mora.
- Efectuar verificaciones periódicas sobre los registros de control de cuenta corriente para constatar la veracidad de los datos y saldos.
- Vigilar que se mantengan expedientes de las cuentas morosas importantes debidamente actualizadas.
- Velar porque el cobro de intereses y multas se apegue a lo estipulado en las leyes vigentes.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Autorizar los estados de cuenta elaborados a petición de los contribuyentes.
- Capacitar al persona de nuevo ingreso a la unidad
- Autorizar y firmar todos aquellos documentos de conformidad a la ley.

RESPONSABILIDAD:

Cumplir eficientemente con todas las obligaciones generadas en esta unidad

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Descendente: Auxiliar de Cuentas Corrientes

Horizontal: Catastro y recuperación de Mora

Externa: Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores
- ✓ Capacidad para manejar al personal
- ✓ Facilidad para preparar informes
- ✓ Conocimientos sobre sistemas de facturación
- ✓ Experiencia en mecanografía

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 23 años

Características Personales:

- Dinámico
- Amable
- Responsable
- Honesto
- Servicial
- Carismático

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Auxiliar de Cuentas Corrientes.**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Cuentas Corrientes

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe de Cuentas Corrientes

PROPOSITO DEL PUESTO:

Redacción de recibos de impuestos de aseo, alumbrado y pavimentado.

FUNCIONES GENERALES:

- Cierre trimestral del sistema
- Elaboración de informes sobre los recibos emitidos
- Documentar notificaciones de cobros efectuadas a las empresas

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Digitación e impresión de recibos emitidos a las empresas y contribuyente
- Respaldo y cierre diario del sistema de facturación
- Elaboración de informes diarios de los recibos emitidos para ser entregados a tesorería.
- Descargar y actualizar los saldos de recibos en concepto de impuesto en las tarjetas de control.

RESPONSABILIDAD:

Archivar y controlar los recibos emitidos por esta unidad.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de Cuentas Corrientes

Horizontal: Catastro, Recuperación de Mora, Contabilidad.

Externa: Contribuyentes

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller
- ✓ Conocimiento de Informática
- ✓ Agilidad para digitar
- ✓ Manejo de contómetros

Experiencia: Un año como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 19 años

Características Personales:

- Dinámico
- Buena presentación
- Ordenado
- Amable
- Responsable

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. **Titulo del Puesto:** Encargado de Recuperación de Mora
2. **Numero de Plazas:** Una
3. **Ubicación:**

Física:

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. **Jefe Inmediato:** Unidad de Recuperación de Mora
5. **Subordinados Directos:** Auxiliar de Recuperación de Mora

PROPOSITO DEL PUESTO:

Planificar, organizar y controlar gestiones de cobro y recuperación de mora de las cuentas corrientes.

FUNCIONES GENERALES:

- Realizar la gestión administrativa de las cuentas en mora, visitando y gestionando ante los contribuyentes y usuarios en el pago de los servicios municipales.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Realizar reuniones para delegar ruta de entrega de avisos

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaborar planes de pago para los contribuyentes
- Llevar el registro actualizado del cumplimiento de plazos que la municipalidad ha concedido a los contribuyentes morosos.
- Efectuar las gestiones de cobro y recuperación de mora a la cartera de contribuyentes que se encuentren en mora
- Elaborar informe semanal al Jefe de Cuentas Corrientes sobre cambios de dirección, cierre de negocios, traslados de empresas, etc.

RESPONSABILIDAD:

Hacer efectivos los montos adecuados por los contribuyentes morosos a la mayor brevedad posible.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente Municipal

Descendente: Auxiliar de Recuperación de Mora

Horizontal: Catastro y Cuentas Corrientes

Externa: Contribuyentes.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios universitarios
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Conocimientos de sistemas de cobro
- ✓ Capacidad para manejar personal
- ✓ Facilidad para preparar informes

Experiencia: Dos años como mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Dinámico
- Amable
- Tolerante
- Responsable
- Honrado
- Servicial

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Auxiliar de Recuperación de Mora**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Recuperación de Mora

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Jefe de Recuperación de Mora

PROPOSITO DEL PUESTO:

Velar por que los contribuyentes reciban información actualizada de los saldos adecuados a la municipalidad

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Recibir notificaciones y hacerlas llegar a los contribuyentes morosos
- Calificar propiedades par ser ingresadas al sistema
- Verificación y actualización del estado de cuenta de los contribuyentes para ser descargadas en las tarjetas de control.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Persuadir a los contribuyentes para que efectúen los pagos a la municipalidad en el tiempo estipulado.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de Recuperación de mora

Horizontal: Catastro y Cuentas Corrientes

Externa: Contribuyentes

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller en comercio
- ✓ Conocimientos de informática
- ✓ Conocimiento de la nomenclatura de Chinameca y sus alrededores
- ✓ Facilidad de expresión

Experiencia: Un año mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 21 años

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Dinámico
- Ordenado
- Responsable
- Honrado
- Espíritu de servicio
- Buena presentación

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Encargado de la Unidad Ambiental Municipal**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad Ambiental Municipal

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Secretaria de la Unidad Ambiental Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Asesorar a los diferentes niveles del gobierno local y coordinar la gestión ambiental con las demás instituciones existentes en el municipio.

FUNCIONES GENERALES:

- Involucrar y coordinar esfuerzos en materia ambiental con otras instituciones.
- Rendir informe de labores efectuadas quincenalmente a sus superiores

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Elaborar proyectos donde se tengan presentes las medidas de protección, promoviendo la conservación del medio ambiente en la población a través de la educación ambiental.

- Analizar solicitudes de tala de árboles y verificar que estas sean justificadas.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Identificar aquellos aspectos en la comunidad donde es necesario realizar acciones de mantenimiento ambiental.
- Asesorar a la municipalidad en la elaboración de normativas para la promoción y conservación ambiental.
- Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro del municipio.
- Velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la misma y asegurar la necesaria coordinación interinstitucional

RESPONSABILIDAD:

Darle Cumplimiento a lo establecido en las diferentes leyes que tienen como prioridad la protección y conservación del medio ambiente.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Mart́n Herńndez Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Descendente: Secretaria de la Unidad Ambiental Municipal

Horizontal: Desarrollo Comunal

Externa: Comunidad e Inspector de Saneamiento Ambiental

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Ingeniero agrónomo
- ✓ Conocimiento de leyes medio ambientales y su aplicación
- ✓ Profesionalismo

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 27 años

Características Personales:

- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Secretaria**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad Ambiental Municipal

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Unidad Ambiental Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Brindar apoyo y asistencia administrativa a la Unidad de Medio Ambiente en la recepción, registro, despacho y archivo de correspondencia.

FUNCIONES GENERALES:

- Recibir, registrar y archivar documentación correspondiente a las actividades realizadas por la unidad
- Digitar pedido de papelería para uso de la unidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Elaboración de informe quincenal para ser presentado al Alcalde y Concejo.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Elaborar solicitudes para la tala de árboles previa petición de los ciudadanos.
- En caso de aprobación de la solicitud, llenar el formulario de permiso para la tala.
- Redactar un informe diario sobre las tareas efectuadas por el jefe de la unidad.
- Atención personal al usuario.

RESPONSABILIDAD:

Realizar con eficiencia cada una de las actividades y llevar un estricto control de los documentos que competen a esta unidad.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Jefe de la Unidad Ambiental, Gerente y Alcalde Municipal

Horizontal: Desarrollo Comunal

Externa: Comunidad

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller opción secretariado
- ✓ Conocimiento de informática
- ✓ Facilidad de expresión
- ✓ Buena ortografía.

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 20 años

Características Personales:

- Creativo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto:** Encargado de la Escuela de Futbol
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Escuela de Futbol

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal

PROPOSITO DEL PUESTO:

Planificar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades deportivas realizadas por la unidad, promoviendo el sano esparcimiento de la comunidad del municipio.

FUNCIONES GENERALES:

- Redacción de informes, reportando el ingreso de nuevos elementos a la escuela de fútbol municipal.
- Elaboración de solicitud del equipo necesario para realizar el entreno

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Entrenar el equipo de fútbol
- Asistir a invitaciones de torneos realizados dentro y fuera de la comunidad.
- Vigilar por el cumplimiento de las actividades deportivas asignadas a los alumnos
- Hacer reportes sobre el cumplimiento de las actividades deportivas.

RESPONSABILIDAD:

Promover continuamente las prácticas deportivas en los adolescentes y procurar la integración de otros jóvenes en las actividades.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Externa: Jóvenes

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Conocimiento de los reglamentos y normas deportivas
- ✓ Habilidades deportivas
- ✓ Ser disciplinado

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 27 años

Características Personales:

- Amigable
- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador
- Tolerante

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto:** Encargado de Servicios Públicos
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Servicios Públicos

Administrativa: Funcional

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Gerente Municipal
- 5. Subordinados Directos:** Ordenanzas, Aseo Municipal, Alumbrado Publico, Parques, Mercado, Cementerio, Estadio municipal y otros servicios.

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener la municipalidad y la comunidad limpias, velando por que el personal que labora en la unidad cumpla con las actividades asignadas.

FUNCIONES GENERALES:

- Monitorear y supervisar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos para retroalimentar las actividades.

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Planificar y controlar el funcionamiento adecuado de los servicios públicos.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Instruir y motivar al personal sobre los métodos de trabajo a desarrollar
- Asegurar prestación oportuna del barrido de calles y recolección de basura.
- Mantener comunicación fluida con los subordinados para garantizar el eficiente desempeño de sus funciones

RESPONSABILIDAD:

Proyectar una buena imagen de la municipalidad a través del preciso cumplimiento de sus funciones.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Gerente y Alcalde Municipal

Descendente: Ordenanzas, Aseo Municipal, Alumbrado Publico, Parques, Mercado, Cementerio, Estadio municipal y otros servicios.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller o estudios superiores
- ✓ Capacidad de coordinación y asesoramiento
- ✓ Habilidad para planifica las actividades.

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Emprendedor
- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Ordenanza**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Aseo y Ornato

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Municipales

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener las instalaciones de la municipalidad limpias y listas para la prestación de servicios a usuarios en general.

FUNCIONES GENERALES:

- Distribuir correspondencia externa
- Mantener en buen estado los implementos de limpieza
- Elaborar requisición de materiales y equipo de limpieza
- Inventariar el material y equipo recibido.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Limpiar pisos, paredes, ventanas, puertas, escritorios, archivadores, maquinas de escribir, computadoras, muebles y sanitarios.
- Distribuir correspondencia y cualquier otro documento entre las diferentes unidades organizativas.
- Fotocopiar documentos de acuerdo a instrucciones.
- Limpiar trastos, cafeteras y cualquier otro utensilio.
- Trasladar muebles y cualquier otro objeto donde se le ordene.
- Proporcionar apoyo logístico en cuanto a aparatos de sonido, mobiliario y otros en eventos culturales y sociales.

RESPONSABILIDAD:

Desempeñar oportunamente las tareas asignada con el fin de mejorar los servicios que presta la alcaldía.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos y todas las unidades

Externa: Instituciones Publicas y Privadas

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado
- ✓ Manejo de fotocopiadoras

Experiencia: Tres meses como mínimo en puestos similares.

Edad Mínima: 18 años

Características Personales:

- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador
- Honrado
- Ética

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Motorista del Tren de Aseo**
- 2. Numero de Plazas: Dos**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Recolección de Basura

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Transportarse con la unidad recolectora asignada a las diferentes rutas establecidas por el jefe inmediato.

FUNCIONES GENERALES:

- Reportar al jefe superior inmediato, los daños o fallos de cualquier naturaleza del equipo y vehiculo bajo su responsabilidad.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Conducir la unidad recolectora por las calles y avenidas en las rutas asignadas, a fin de recolectar los desechos y trasladarlos al departamento de Usulután para su adecuado procesamiento.
- Verificar el lavado e higiene de la unidad recolectora y el buen funcionamiento de la misma
- Llevar un control del mantenimiento de la unidad recolectora a su cargo
- Solicitar el mantenimiento de la unidad recolectora al plan de mantenimiento preestablecido.

RESPONSABILIDAD:

Disponibilidad en el cumplimiento de las tareas inherentes a su cargo.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: La Comunidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios de noveno grado mínimo
- ✓ Poseer licencia de conducir (pesada)
- ✓ Conocimiento del reglamento de tránsito.
- ✓ Conocer la nomenclatura de la ciudad
- ✓ Conocimientos básicos de mecánica automotriz

Experiencia: Un años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 23 años

Características Personales:

- Tolerante
- Disciplinado
- Capacidad de trabajo en equipo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Mozo del Tren de Aseo**
- 2. Numero de Plazas: Cuatro**
- 3. Ubicación:**

Física: Unidad de Recolección de Basura

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener limpia la comunidad a través del correcto ejercicio de sus funciones.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Recolectar basura domiciliar, comercial e industrial y la ubicación en contenedores municipales.
- Lavar diariamente la unidad recolectora.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Colaborar en la disposición final de los desechos sólidos, al momento de ser depositados en rellenos sanitarios.

RESPONSABILIDAD:

Cumplir con la tareas asignadas eficientemente

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado.
- ✓ Conocimientos básicos de mecánica automotriz

Edad Mínima: 27 años

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Tolerante
- Respetuoso
- Capacidad de trabajo en equipo
- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por:
V́ctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

1. Titulo del Puesto: Encargado de Alumbrado Publico

2. Numero de Plazas: Una

3. Ubicación:

Física: Alumbrado Publico

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

4. Jefe Inmediato: Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Coordinar las acciones de trabajo necesarias, en un nivel óptimo del servicio de alumbrado publico para el municipio.

FUNCIONES GENERALES:

➤ Elaborar reportes de nuevas instalaciones y distribuidores eléctricos.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Realizar estudios técnicos de campo para la elaboración y desarrollo del proyecto
- Velar por que las calles y avenidas, parques y plazas de la ciudad cuenten con el adecuado suministro de alumbrado.
- Instalación y mantenimiento eléctrico de las dependencias que componen esta municipalidad
- Elaborar requisiciones de materiales y enviarlas a la UACI

RESPONSABILIDAD:

Brindar el mantenimiento adecuado del alumbrado publico en el municipio mediante la ejecución de sus funciones

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Publico y UACI

Externa: Comunidad

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado
- ✓ Conocimientos de electricidad residencial e industrial.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo.
- ✓ Poseer autorización para ejercer las funciones de electricista.

Experiencia: Tres años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 25 años

Características Personales:

- Proactivo
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador
- Servicial

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Encargado de Parques y Jardines**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Parques y Jardines

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Coordinar y dirigir las labores de mantenimiento y embellecimiento de parques, jardines y zonas verdes del municipio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Inspeccionas y velar que los jardines, parques y centros turísticos cuenten con la adecuado mantenimiento

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- . Regar, podar y arreglar las plantas y árboles de los parques y zonas verdes de la municipalidad
- Colaborar con otras tareas que le sean encomendadas por el jefe inmediato

RESPONSABILIDAD:

Desempeñar eficientemente sus funciones para proyectar una buena imagen del municipio

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos y UACI

Externa: Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Estudios mínimos de noveno grado
- ✓ Saber leer y escribir
- ✓ Conocer lo relacionado a jardinería

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 23 años

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Creativo
- Proactivo
- Servicial
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Responsable del Aseo del Parque**
- 2. Numero de Plazas: Dos**
- 3. Ubicación:**

Física: Parques y Jardines

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener limpios los lugares asignados.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Barrer diariamente las calles y avenidas que se le encomienden
- Barrer las plazas y parques asignados.
- Depositar en los contenedores la basura recogida a fin de que el tren de aseo pueda recogerla

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

RESPONSABILIDAD:

Realizar la limpieza con responsabilidad en las áreas asignadas.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

✓ Saber leer y escribir

Edad Mínima: 19 años

Características Personales:

- Creativo
- Proactivo
- Amable
- Dinámico

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Encargado del Mercado**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Administración del Mercado

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Administrar eficientemente las actividades del mercado, mantenimiento en condiciones de orden e higiene.

FUNCIONES GENERALES:

- Realizar arqueos periódicos a cobradores de impuestos.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Planificar la utilización del espacio físico del mercado, definiendo las zonas de almacenamiento, parqueo y distribución de los puestos de venta
- Llevar un registro y control actualizado de los arrendamientos de los diferentes puestos fijos y transitorios.
- Llevar un control de los contribuyentes en mora e informar al jefe inmediato
- Revisar las instalaciones de agua potable, energía, pisos techos, etc., a fin de gestionar la realización del mantenimiento preventivo.
- Custodiar y controlar los tiquetes y tarjetas de cobro
- Realizar campañas de limpieza entre los vendedores del mercado.

RESPONSABILIDAD:

Realizar la gestión administrativa del mercado para mantenerlas en condiciones óptimas garantizando la satisfacción de oferente y demandante.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Ministerio de Salud Publica

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Bachiller
- ✓ Capacidad de redacción
- ✓ Buena ortografía

Experiencia: Dos años mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 22 años

Características Personales:

- Buena presentación
- Analítico
- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Encargado de Cementerio**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Cementerio

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Administrar, supervisar y coordinar el funcionamiento adecuado del cementerio municipal.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- .Atender al publico que requiera información
- Mantener actualizado el registro de puestos, mapa y listado de las diferentes secciones del cementerio, clasificando las fosas ocupadas y disponibles
- Asignar los puestos de enterramiento

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Reportar de acuerdo al reglamento los puestos no refrendados

RESPONSABILIDAD:

Cumplir con lo establecido en los reglamentos y normas legales inherentes a su cargo

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Comunidad y Ministerio de Salud Publica

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Noveno grado mínimo

Experiencia: Un año mínimo

Edad Mínima: 30 años

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Servicial
- Honrado

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Mart́n Herńndez Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Encargado del Estadio Municipal**
- 2. Numero de Plazas: Una**
- 3. Ubicación:**

Física: Estadio Municipal

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato: Encargado de Servicios Públicos**

PROPOSITO DEL PUESTO:

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones del estadio municipal para facilitar la realización de las practicas deportivas de los alumnos de la escuela de fútbol.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Coordinar las actividades deportivas que se efectúan en el estadio municipal
- Elaboración de informes sobre daños generados durante las actividades deportivas

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Limpiar las instalaciones del estadio como: sanitarios, camerinos, graderías.
- Regar, podar y señalar el engramado del estadio.

RESPONSABILIDAD:

Resguardar las instalaciones del estadio municipal

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Deportistas

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Noveno grado como mínimo

Experiencia: un año mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 21 años

Características Personales:

- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador
- Sociable

Elaborado por:
Víctor Raúl Ayala Serrano
Fausto Martín Hernández Torres

Reviso
Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Autorizo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

IDENTIFICACION Y RELACIONES

A) IDENTIFICACION:

- 1. Titulo del Puesto: Responsable de Servicios Sanitarios (públicos)**
- 2. Numero de Plazas:** Una
- 3. Ubicación:**

Física: Servicios Adicionales

Administrativa: Operativa

B) RELACIONES DE AUTORIDAD:

- 4. Jefe Inmediato:** Encargado de Servicios Públicos

PROPOSITO DEL PUESTO:

Recaudar los fondos generados por la prestación de servicios sanitarios a la comunidad.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

- Mantener aseados los servicios sanitarios públicos
- Reportar daños ocasionados para su inmediata reparación.
- Controlar la entrega de tiquetes por el uso de los servicios sanitarios.

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

- Contabilizar el monto total recaudado diariamente.
- Elaborar requisiciones de materiales y equipo de limpieza

RESPONSABILIDAD:

Velar por el buen estado de los bienes muebles e inmuebles de la unidad asignada.

COMUNICACIÓN:

Ascendente: Encargado de Servicios Públicos

Externa: Comunidad

PERFIL DEL PUESTO:

Requisitos y habilidades del puesto:

- ✓ Noveno grado mínimo

Experiencia: tres meses mínimo en puestos similares

Edad Mínima: 19 años

Elaborado por: Víctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
---	--------------------------------------	----------



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Características Personales:

- Amable
- Dinámico
- Responsable
- Observador
- Honrado

Elaborado por: V́ctor Raúl Ayala Serrano Fausto Martín Hernández Torres	Reviso Lic. Arnoldo Orlando Sorto	Autorizo
--	---	-----------------

6.5. MANUAL DE BIENVENIDA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHINAMECA, DEL DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL.

El presente manual de bienvenida de la Alcaldía Municipal de Chinameca tiene como finalidad primordial brindar a sus lectores un punto de partida en el cual podrá conocer aspectos relevantes de la municipalidad tales como su estructura organizativa, misión, visión, políticas, estrategias, entre otros aspectos fundamentales.

6.5.1. BIENVENIDA

En nombre de la Alcaldía Municipal de Chinameca nos es muy grato tener la visita de su persona esperando que el servicio que usted solicita le sea brindado de la mejor manera tal y como usted se lo merece, estamos seguros que su visita será de mucha importancia para nuestra alcaldía.



En nombre de el señor alcalde de esta municipalidad Sr. Nelson Alvarenga, del consejo municipal y de todo el personal que laboramos en esta alcaldía queremos darle la mas cordial bienvenida.

6.5.2. MENSAJE DEL ALCALDE MUNICIPAL.

Habitantes del municipio de Chinameca les saluda Nelson Alvarenga su alcalde. Quiero manifestarles el compromiso adquirido por mi persona y mi consejo municipal de orientar hacia el desarrollo nuestro municipio han sido grandes las dificultades en las que nos hemos encontrado para resolver los diferentes problemas que tienen las diferentes comunidades: barrios, colonias, caseríos y cantones debido a que el ingreso

que obtenemos como Fondo para el Desarrollo Económico y Social (FODES) y el ingreso en concepto de impuestos municipales no son suficientes para solventar dichos problemas, sin embargo hemos tocado puertas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S) y países amigos para que nos financien dichos proyectos, y a sido de esa forma que poco a poco hemos ido sacando a nuestro municipio de la situación precaria en la que lo encontramos, pero también quiero agradecerle a usted habitante de este municipio el que halla depositado la confianza en mi persona y en mi equipo de trabajo para administrar en municipalidad, esperando el apoyo de todos ustedes para continuar llevando mas proyectos a las diferentes comunidades que aun nos falta

6.5.3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE BIENVENIDA.

1. Proporcionar a la Alcaldía Municipal de Chinameca una herramienta administrativa que facilite una adecuada inducción de personas y oriente a los empleados a desarrollar sus funciones de manera exitosa.
2. Dar a conocer a empleados y a usuarios como esta constituida la municipalidad.
3. Servir como medio de orientación tanto para el personal que labora en la institución como a los que se van incorporando.
4. Facilitar al personal un documento que los oriente desde el momento de la inducción hasta su adaptación en la empresa.

6.5.4. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

- Los días laborales serán de lunes a viernes, y los pagos salariales se efectuarán mensualmente.
- La hora para presentarse a las labores diarias será a las 8:00 a.m. y la hora de salida será a las 4:00 p.m.
- Todos los trabajadores tendrán la posibilidad de solicitar un máximo de dos permisos al mes con causa justificada.
- Todos los trabajadores tienen derecho a gozar de las vacaciones establecidas por la ley.
- Presentar una solicitud con anticipación para la autorización de la salida de vehículos, los cuales no podrán ser manejados por amigos o familiares.



6.5.5. HISTORIA:

El pueblo de Chinameca, fue fundado y habitado por Indios Lencas y conquistado por los Pipil es a finales del siglo XV de la era cristiana. El pueblo de Chinameca fue fundado por López de Velasco en el año de 1,549, ya tenía 60 habitantes en 1,740 se le dio el nombre de San Juan Chinameca, ósea que religión católica había penetrado en este lugar. Tenía entonces 26 indios tributarios o jefes de familia con una población de 140 habitantes. En 1786 entró como pueblo del partido de San Miguel con la tendencia de San Salvador. Al crearse el departamento de San Miguel, por ley el 12 de Julio de 1824 el pueblo de Chinameca quedo incorporado a San Miguel.

El municipio de Chinameca se ubica a 26 Km. De San Miguel, posee una extensión territorial de 77.34 Km², esta situado a 580 metros sobre el nivel del mar. Limita al Norte con el municipio de Nueva Guadalupe; al Oeste con el municipio de Jucuapa y Santa Elena (Dpto. Usulután); al Sur con el municipio de San Jorge y San Miguel; y al Este con el municipio de Moncagua.

Chinameca al igual que otras ciudades desde antaño cuenta con un gobierno local siendo la autoridad máxima del municipio el Concejo Municipal que esta conformado por: el alcalde, síndico municipal, doce regidores, cuya función principal es normar y deliberar sobre asuntos de interés comunitario.

Tiene una población de aproximadamente de 42,128 habitantes que se dedican a la caficultura, al comercio y a la ganadería, ya que en el municipio más cercano a Chinameca funciona un Tiangué.

Este lugar tiene dos accesos: el principal es por la Carretera Panamericana a la altura del desvío del Municipio de Nueva Guadalupe, y el segundo es por el Municipio de Jucuapa .Sus calles son de asfalto y se encuentran en perfecto estado.

Este municipio posee alcaldía, unidad de salud, 27 escuelas, 2 institutos, pocas oportunidades laborales, ya que solo se dedican en su mayoría a la caficultura, ganadería y comercio, 8 iglesias católicas, 3 fundaciones, 2 cruz roja y 8 grupos de autoayuda. (A.A.)

Como recreación cuenta con 7 canchas deportivas, 1 polideportivo, casa de la cultura, 5 parques, 3 club, 4 cerros (Partido, El Pacayal, El Limbo y El Volcancillo). Dentro de los servicios básicos, se tienen: agua, energía eléctrica, teléfono, aguas negras, Internet, correos, policía y juzgado de paz.

No cuentan con programas de iniciativas locales para la prevención, tratamiento ni rehabilitación, solo charlas del programa DARE-PEPAD impartido a las escuelas y comunidades, y programa de charlas sobre SIDA.

Barrios

Chinameca cuenta con los siguientes barrios:

- Barrio de San Juan: parte alta de chinameca
- Barrio de Yusique: parte alta de chinameca siempre hacia el sur
- Barrio de El Calvario: parte baja
- Barrio el Centro
- Barrio Dolores: parte baja
- Barrio de Nueva España: parte baja

Cantones

Chinameca Posee 20 Cantones:

1. Copinol Primero
2. Copinol Segundo
3. Las Mesas
4. Zaragoza
5. Planes Primeros
6. Planes Segundos
7. Planes Terceros
8. La Cruz Primera
9. La Cruz Segunda
10. El Jocote
11. Conacastal
12. Chambala
13. Jocote Dulce
14. Ojo de Agua

15. San Antonio
16. Las Marías
17. La Peña
18. Los Arenales
19. Oromontique
20. Boquerón

6.5.6. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL:

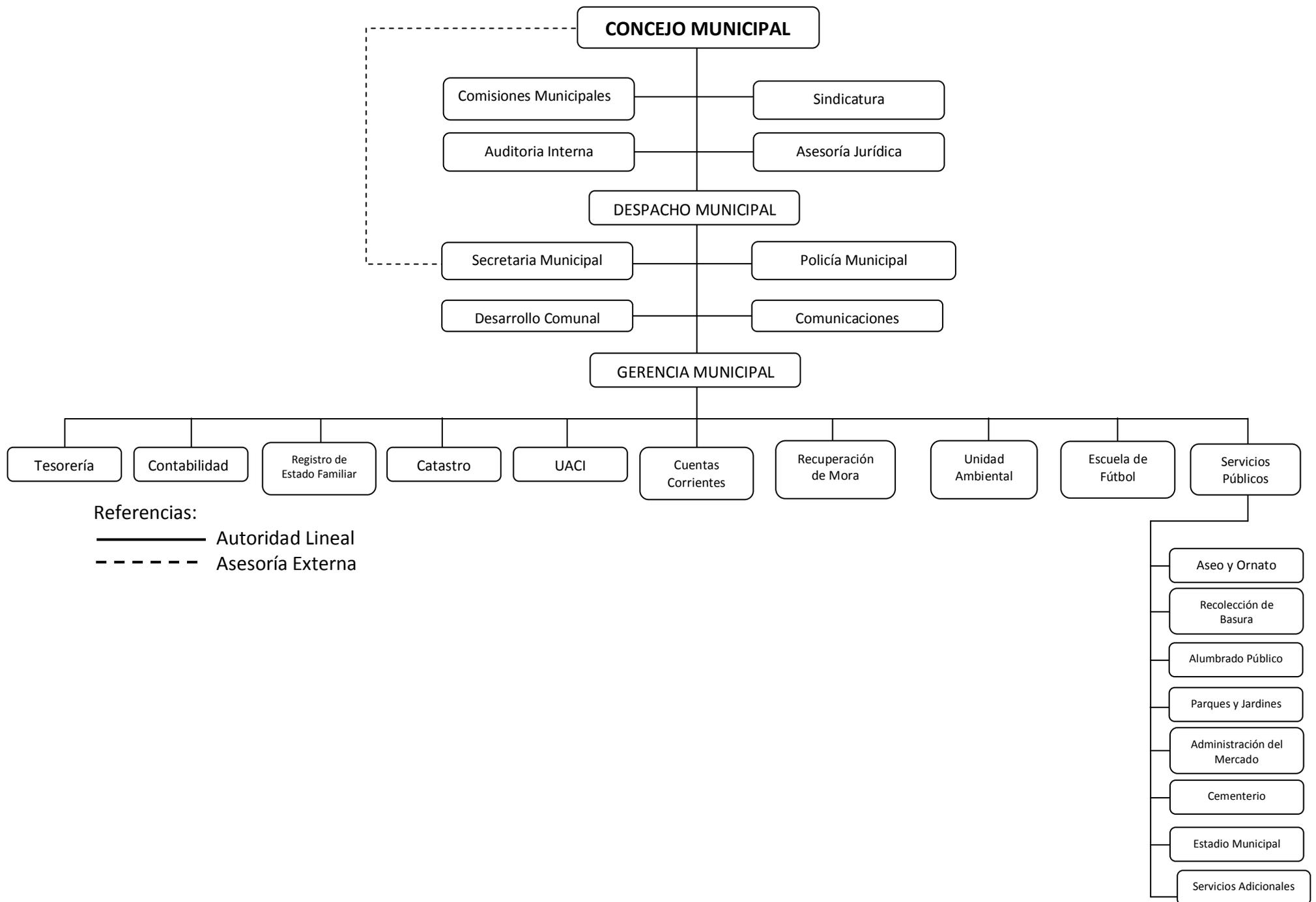
6.5.6.1. Misión de la Municipalidad

Somos una institución que brinda atención integral de servicios municipales de manera eficiente, transparente y accesible a la población chinamequense, fortalecida constantemente mediante programas de capacitación y bajo el marco de sistema de desarrollo comunitario.

6.5.4.2. Visión de la Municipalidad:

Ser un gobierno local eficiente y eficaz al servicio del ciudadano, fundamentado en funcionarios honestos con mística de trabajo en equipo y con vocación innovadora para impulsar el desarrollo económico y social de Chinameca.

6.5.7 ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINAMECA



6.5.8. VALORES QUE NOS RIGEN:

- Responsabilidad
- Equidad de genero
- Solidaridad
- Espíritu de servicio
- Confidencialidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Lealtad
- Honestidad
- Amabilidad
- Respeto.

6.5.9. HORARIOS, ASISTENCIA Y RETARDOS

6.5.9.1. Horarios

En la Alcaldía Municipal de Chinameca están establecidos los siguientes horarios:

Días Laborales:

Lunes a Viernes

Hora de Entrada:

8:00 a.m.

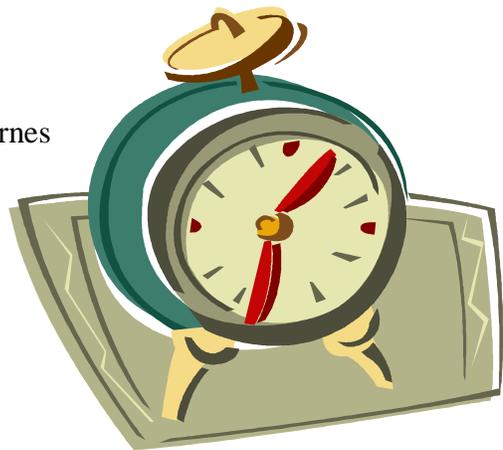
Hora de Almuerzo:

12:00 m.-

1:00 p.m.

Hora de Salida:

4:00 p.m.



6.5.9.2. Asistencia.

En la municipalidad el método utilizado para llevar el control de la asistencia de los empleados es por medio de la observación directa así como también la firma de la asistencia diaria.

6.5.9.3. Retardos:

Para controlar los retardos de los empleados se establecen los siguientes pasos como una disciplina de la municipalidad las cuales se emplearan en su orden respectivo:

1. Se le llamara la atención al empleado.
2. Se le aplicara descuentos de hora o fracción de los cuales ha llegado tarde.
3. Se repone el tiempo perdido sin aplicar descuento.

6.5.10. DÍAS, PROCEDIMIENTOS Y FORMAS DE PAGO.

6.5.10.1. Días de pago:

Los días de pago serán los 30 de cada mes los cuales se harán en días y horas hábiles.

6.5.10.2. Procedimientos de pago:

1. Se realiza la solicitud de fondos
2. Revisión de datos de contabilidad
3. Autorización
4. Elaboración de recibo
5. Firmas
6. Elaboración de cheques
7. Recolección de cheques
8. Entrega de cheques a beneficiarios
9. Archivo de comprobantes



10. Se elabora asiento contable
11. Se ingresa al sistema
12. Se emite comprobantes de pago

6.5.10.3. Formas de Pago

En la Alcaldía Municipal de Chinameca, la forma de pago se realiza por medio de cheques, los cuales son cobrados en el banco Scotiabank.

6.5.11. Días Festivos y Vacaciones

La Alcaldía Municipal de Chinameca es una institución pública, para poder darle vacaciones a los empleados toma en cuenta la Ley de Asetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos que se contempla en el Art. 1 de dicha Ley, que literalmente dice: Los empleados públicos gozaran de asueto remunerado durante los



siguientes días: todos los domingos y sábados del año; el 1 de mayo, día del trabajo; 10 de mayo día de la madre; 15 de septiembre, "día de la independencia y el 2 de noviembre, día de los difuntos

Gozaran de licencia a titulo de vacaciones, durante tres periodos en el año, uno de 8 días, durante la semana santa, uno de seis días del 1 al 6 de agosto y uno de diez días del 24 de diciembre al 2 de enero.

6.6. CODIGO DE ETICA

El presente código de ética se aplica a todos los servidores públicos, permanentes o temporales, remunerados, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato emanado de la autoridad competente, que presten servicio en cualquier entidad estatal o municipal, dentro o fuera de la republica.

El ejercicio de toda profesión, actividad empresarial, arte o industria es compatible con el servicio público. Las únicas compatibles son las establecidas específicamente en la Constitución de las leyes.

6.6.1. DEFINICIONES:

Para los efectos del presente código de ética se deben de tomar en cuenta los siguientes conceptos es decir se debe tener conocimiento de su significado:

- **Función Pública.** Toda actividad temporal o permanente, remunerada, realizada por una persona natural en nombre del Estado, al servicio de este o de sus entidades en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
- **Funcionario Público:** Persona natural, que presta servicio, retribuidos, permanentes o temporales en la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sin excepción, por elección o nombramiento, con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.
- **Empleado Publico:** Persona natural que presta servicios, servicios retribuidos permanentes o temporales en la administración publica y que actúan por orden o delegación del funcionario o superior jerárquico, dentro de las facultades establecidas a su cargo.

- **Servicios Públicos:** Persona natural que presta ocasional o permanente, servicios dentro de la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sen excepción. Comprende a los funcionarios y empleados públicos y agentes de autoridad en todos sus niveles jerárquicos.

- **Fondos públicos:** Son los provenientes de la hacienda pública o municipal que utilizan para el cumplimiento de funciones, finalidades, potestades o actividad de naturaleza publica.

- **Corrupción:** El uso y abuso del cargo y de los bienes públicos, cometidos por servidor público, por acción u omisión para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para si o a favor de un tercero.

- **Particular:** Persona natural o jurídica que carece de vinculación laboral con la administración pública a quien esta le presta servicios.

- **Bienes:** Activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o Intangibles y documentos legales que acrediten, intenten probar o se refiera a la Propiedad u otros derechos sobre dichos activos.

- **Conflicto de intereses:** Son aquellas situaciones en el que el interés personal del servidor publico o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, entran en pugna con el interés público

- **Enriquecimiento ilícito:** Aumento del capital de un funcionario o servidor publico o de su grupo familiar, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, que fuere notablemente superior al que normalmente hubiera podido tener en virtud de los sueldos y emolumentos que haya percibido

legalmente de los incrementos de su capital o de sus ingresos por cualquier causa justa.

- **Ética Pública:** Principios que norman los pensamientos, las acciones y las conductas humanas y que las orientan al correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones publicas.

6.6.2. PRINCIPIOS, DEBERES Y PROHIBICIONES ÉTICAS

6.6.2.1. Principios

La actuación de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Chinameca deberá regirse por los siguientes principios de ética

- 1. Supremacía del Interés Público:** Actuar tomando en consideración que el interés publico esta siempre sobre el interés privado.
- 2. Probidad:** Actuar con honradez, integridad, rectitud, respeto y sobriedad
- 3. No Discriminación:** Atender a las personas que demandan o solicitan servicios públicos, sin discriminarlos por motivos ya sea de raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.
- 4. Imparcialidad:** Actuar con objetividad y sin designio anticipado a favor o en contra de alguien que permite juzgar o proceder con rectitud.
- 5. Justicia:** Cumplir las funciones del cargo, otorgando al publico, a los superiores, a los subordinados y al Estado lo que les es debido, según derecho o razón.

6. **Transparencia:** Actuar de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia y a la responsabilidad
7. **Confidencialidad:** Guardar reserva sobre hechos o información lícita, de los que conozca con motivo o en ocasiones del ejercicio de sus funciones y no utilizarla para fines privados.
8. **Responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento de los actos de servicio, función o tareas encomendadas a la posición o puesto que se ocupa y disposición para rendir cuentas y asumir las consecuencias de la conducta pública inadecuada o del incumplimiento de sus obligaciones.
9. **Disciplina:** Observar estrictamente el cumplimiento de las normas administrativas, respeto a asistencia, horarios y vocación de servicio, atendiendo con responsabilidad y cortesía las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público o compañeros de trabajo y superiores así como contestarlas en forma pronta y oportuna.
10. **Legalidad:** Conocer y actuar con respeto a la constitución, la ley y el derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
11. **Decoro:** Actuar con honor, respeto y debida atención para los ciudadanos que demanden de algún servicio u orientación que este bajo su responsabilidad, manteniendo, en todo momento, la compostura y respetando las reglas de urbanidad y buena educación.

12. **Eficiencia y Eficacia:** Cumplir tareas y programas propias del cargo y lograr los objetivos al menor costo para el público y la institución, evitando demoras y retrasos en el trabajo y en el logro efectivo de las tareas encomendadas.
13. **Rendición de Cuentas:** Rendir cuentas ante la autoridad competente y ante el público cuando sea el caso por el uso y administración de los bienes públicos a su cargo.

6.6.2.2. Deberes que deben cumplir todos los servidores públicos

- **Deber de conocer las normas que le son aplicables en razón del cargo:** Conocer las disposiciones legales y reglamentarias, permisivas o prohibitivas referentes a incompatibilidad, acumulación de cargos, prohibiciones por razón de parentesco y cualquier otro régimen especial que le sea aplicable.
- **Deber de Cumplimiento:** Cumplir con responsabilidad y buena fe los deberes y obligaciones como ciudadano y como servidor público.
- **Deber de no Discriminación:** Desempeñar el cargo sin discriminar, en su actuación a ninguna persona por razón de raza, color, género, religión, situación económica, ideología o afiliación política.
- **Deber de Eficiencia:** Utilizar adecuadamente los recursos para cumplir las funciones que le correspondan.
- **Deber y veracidad:** Emitir juicios y opiniones en forma oral o escrita apegados a la verdad.

- **Deber de confidencialidad:** Guardar la discreción debida, respecto de los hechos e informaciones en el ejercicio de sus funciones, siempre que no afecte el interés público.

- **Deber de excusarse de participar en asuntos sobre los que tienen conflicto de interés:** Abstenerse de participar en la toma de decisiones en donde exista conflicto de interés para el o para sus familiares hasta en el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. La abstención la deberá comunicar a su superior, quien resolverá sobre el punto y en su caso designará un sustituto.

- **Deber de denuncia:** Denunciar, a la autoridad competente, cualquier acto de corrupción, fraude, abuso de poder, despilfarro o violación de las disposiciones de esta ley

- **Deber de presentar la declaración jurada de patrimonio:** Presentar cuando sea el caso ante la sección de probidad de la Corte Suprema de Justicia el estado de patrimonio en el tiempo estipulado en la Ley.

6.6.2.3. Prohibiciones Éticas

Son prohibiciones éticas para los servidores públicos:

- a- Solicitar o aceptar, directamente o indirectamente, dadas, regalos, pagos, honorarios o cualquier otro tipo de regalías, por acciones relacionadas con las funciones del cargo público.

- b- Prevalerse de su cargo público para obtener o procurar beneficios privados.

- c- Desempeñar simultáneamente dos o mas empleo en el sector publico, salvo los casos permitidos en la ley.
- d- Utilizar, para beneficio privado, la información reservada o privilegiada que obtenga en función de su cargo.
- e- Negarse a proporcionar información de su función publica, exceptuando las que establecen la constitución y la ley.
- f- Intervenir en cualquier asunto en el que el o algún miembro de su unidad familiar tenga conflicto de intereses.
- g- Nombrar a parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, para que preste servicios en la entidad que preside o se desempeñe.
- h- Utilizar en forma indebida los bienes y patrimonio del Estado.
- i- Retardar sin motivo los trámites o la prestación de servicios administrativos.
- j- Alterar documentos oficiales y;
- k- Discriminar a la persona en la prestación de un servicio del Estado por su condición social, racial, política o religiosa.

6.6.3. REGLAMENTO DISCIPLINARIO

Las Amonestaciones Verbales, Escritas, Suspensiones y Despidos a los Trabajadores serán Procedentes en los Siguijentes Casos:

FALTAS LEVES

1. Por no desempeñar cuidadosa y diligentemente sus funciones en el lugar de trabajo, tiempo y condiciones que le indiquen sus superiores.
2. Por no presentarse correctamente vestido o no mantener en esa condición durante las horas laborales.
3. Por llegar atrasado a su trabajo sin causa justificada.
4. Por no observar estrictamente las prescripciones que, por seguridad o higiene han sido establecidas en la empresa.

FALTAS GRAVES

1. Por extraer de la empresa herramientas e implementos de trabajo sin permiso de sus supervisores.
2. Por atender en la instalación visita particulares ajenas a la labor que desempeña.
3. Por no obedecer las órdenes o instrucciones que recibe de sus superiores en lo relativo al desempeño de sus labores.
4. Por no guardar el debido respeto y consideración a sus compañeros de labores o subalterno.
5. Por no tratar con la debida cortesía al cliente o personas con quien deba relacionarse en el desempeño de sus labores.
6. Por hacer alguna clase de propaganda política en el lugar de trabajo.

7. Por actos que perjudiquen gravemente el desempeño de las actividades.
8. Por faltar a sus labores, sin justa causa, un día completo o dos medios días durante un mismo mes calendario
9. Por abandonar las labores durante las jornadas de trabajo, sin permiso de su superior inmediato.
10. Por hacer comentarios con personas ajenas sobre las actividades y funcionamiento de la empresa y que puedan causar perjuicio.

FALTAS MUY GRAVES

1. Por agredir física o verbalmente a sus superiores o a cualquier persona extraña a la institución
2. Por falta de respeto y consideración a sus superiores o a cualquier persona extraña a la institución con quien deba relacionarse en el desempeño de su labores.
3. Por portar arma en sitio trabajo
4. Por haber engañado al trabajador a la empresa al celebrarse el contrato, presentado recomendaciones o certificaciones falsas sobre su aptitud.
5. Por negligencias reiterada del trabajador.
6. Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la municipalidad o fuera de ella cuando se encontrará en el desempeño de sus labores.
7. Por revelar el trabajador secreto de la empresa o aprovecharse de ello.

8. Por cometer el trabajador actos que perturben gravemente el orden y disciplina de la municipalidad alterando el normal desarrollo de las labores.
9. Por ocasionar el trabajador maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales, maquinarias, instalaciones o demás objetos relacionados con el trabajo; o por lesionar con dolo negligencia grave, cualquier otra propiedad o los intereses económicos de la municipalidad.
10. Por poner el trabajador en grave peligro, por malicia negligencia la seguridad de las personas que laboran en la municipalidad.
11. Por desobedecer el trabajador a sus jefes en forma manifiesta, sin motivo justo y siempre que se trate de asuntos relacionados con desempeño sus labores.
12. Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo, por presentarse a realizar sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o drogas enervantes.

6.6.3.1. AMONESTACIONES

Las Amonestaciones Verbales, Escritas, Suspensiones y Despidos a los Trabajadores serán aplicados de la siguiente manera:

FALTAS LEVES AMONESTACION VERBAL

FALTAS GRAVES..... AMONESTACIÓN ESCRITA O SUSPENSION

FALTAS MUY GRAVE..... SUSPENSION INDEFINIDA O DESPIDO

BIBLIOGRAFÍA

- ⇒ Código Municipal con sus reformas, Editorial Jurídica Salvadoreña
- ⇒ Constitución de la Republica 8ª edición, Republica de El Salvador´
- ⇒ Donnely, Gibson Ivancevich; Las Organizaciones; Octava Edición.
- ⇒ Enciclopedia Encarta
- ⇒ Franklin, Enrique Benjamín. Organización de empresas, Análisis, Diseño y Estructura., Mc.Graw Hill. México
- ⇒ Gómez Ceja, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas, Mc.Graw Hill. Octava edición.
- ⇒ [Http://www.monografias.com/trabajos7/inci/inci.shtml](http://www.monografias.com/trabajos7/inci/inci.shtml)
- ⇒ Koontz Harold; Administración una Perspectiva Global; editorial Mc. Graw Hill. Décima Primera Edición: México 1998.
- ⇒ Ley de Corte de Cuentas de la Republica del 02 octubre de 2003, publicado en el diario oficial numero 193 tomo 361 del 17 octubre de 2003
- ⇒ Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, 7ª edición, Prentice Hall

ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



CUESTIONARIO DIRIGIDO A EMPLEADOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINAMECA.

Objetivo: recopilar información que nos permita determinar si la implementación de herramientas administrativas lograra mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca.

Indicación: Conteste la interrogantes marcando con una X una sola de las alternativas.

1. ¿Considera usted que se le esta brindando un servicio eficiente y eficaz a los usuarios de esta municipalidad?
Si. _____ No. _____
2. ¿Considera usted que se esta haciendo lo suficiente por satisfacer las necesidades de los usuarios de esta alcaldía?
Si. _____ No. _____
3. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con herramientas administrativas?
Si. _____ No. _____
4. ¿Considera necesaria la implementación de herramientas administrativas en esta municipalidad para mejorar la atención en el servicio al cliente?
Si. _____ No. _____

5. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con una estructura organizacional formalmente establecida?
Si._____ No._____
6. ¿Conoce en que lugar dentro de la estructura organizacional se encuentra su cargo?
Si._____ No._____
7. ¿Implementa esta municipalidad un sistema de evaluación del desempeño?
Si._____ No._____
8. ¿Con que frecuencia es evaluado su desempeño?
Cada tres meses._____
Cada Seis Meses._____
Cada Año._____
Otro._____.
9. ¿Quién es la persona encargada de evaluar su desempeño?
Su jefe inmediato._____
El Alcalde._____
El Sindico._____
El gerente._____
El Consejo Municipal._____
Otro._____

10. ¿Como evalúa el servicio que la alcaldía de Chinameca brinda a los usuarios?
Excelente. _____
Muy Bueno. _____
Bueno. _____
Regular. _____
Malo. _____
11. ¿Considera usted que los empleados de la alcaldía municipal de chinameca poseen valores morales y éticos?
Todos. _____
La Mayoría. _____
Pocos. _____
Muy pocos. _____
12. ¿De los siguientes manuales cual conoce?
De Procedimiento. _____
De y Descripción de Puesto. _____
De Bienvenida. _____
De ética. _____
13. ¿Considera usted que el personal que trabaja en esta alcaldía posee los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?
Si _____ No _____
14. ¿Considera necesaria la implementación de técnicas de control interno?
Si _____ No _____
15. ¿Se encuentra usted satisfecho con el cargo que desempeña?
Si _____ No _____

ANEXO 2
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CHINAMECA.**

Objetivo: recopilar información que nos permita determinar si la implementación de herramientas administrativas lograra mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la Alcaldía Municipal de Chinameca.

Indicación: Conteste la interrogantes marcando con una X una sola de las alternativas.

1. ¿Se encuentra usted satisfecho(a) con los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de Chinameca?
Si. _____ No. _____

2. ¿Considera usted que la Alcaldía Municipal de Chinameca hace los suficientes esfuerzos por satisfacer las necesidades de los usuarios?
Si. _____ No. _____

3. ¿Conoce usted de las herramientas administrativas que la Alcaldía Municipal de Chinameca implementa por mejorar la atención de sus usuarios?
Si. _____ No. _____

4. ¿Considera que es necesario que la Alcaldía Municipal de chinameca implemente herramientas administrativas para mejorar la atención de sus usuarios?
Si. _____ No. _____

5. ¿Sabe usted si la alcaldía Municipal de Chinameca cuenta con una estructura organizacional formalmente establecida?
Si._____ No._____
6. ¿Da a conocer de manera pública la alcaldía municipal de chinameca su estructura organizacional?
Si._____ No._____
7. ¿Sabe usted si el personal de la Alcaldía Municipal de Chinameca es evaluado por su desempeño?
Si._____ No._____
8. Si la respuesta anterior fue si. ¿Con que frecuencia cree que es evaluado su desempeño?
Cada tres meses._____
Cada Seis Meses._____
Cada Año._____
Otro._____.
9. ¿Sabe usted quienes son los responsables de evaluar el desempeño de los Empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca?
Su jefe inmediato._____
El Alcalde._____
El Sindico._____
El gerente._____
El Consejo Municipal._____
Otro._____

10. ¿Como evalúa el servicio que la Alcaldía de Chinameca brinda a los usuarios?
Excelente._____
Muy Bueno._____
Bueno._____
Regular._____
Malo._____
11. ¿Considera usted que los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca poseen valores morales y éticos?
Todos._____
La Mayoría._____
Pocos._____
Muy pocos._____
12. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realizan de los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca cargo?
Si._____ No._____
13. ¿Conoce usted algunos incentivos o premios que las autoridades de la Alcaldía Municipal de Chinameca dan a sus empleados para aquellos que mejor se desempeñan?
Si._____ No._____
14. ¿Considera usted que el personal que trabaja la Alcaldía Municipal de Chinameca posee los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?
Si._____ No._____
15. ¿Considera necesaria la implementación de técnicas de control interno para los empleados de la Alcaldía Municipal de Chinameca?
Si._____ No._____