

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS QUE  
BRINDA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA DEPARTAMENTO DE USULUTAN.”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN:  
PRESENTADO POR**

**PORTILLO PINEDA, SINTIA NOHEMY  
SANTOS DE LA O, ADELA MARGARITA  
TIZNADO YÁNES, ROXANA LISSETTE**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**DOCENTE DIRECTORA:  
LIC. ROXANA LISSETTE MERCADO RAMOS DE PORTILLO.**

**DICIEMBRE DEL 2004.  
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.**

### **Nuestras Dedicatorias.**

Le doy gracias a Dios Todopoderoso y a la virgen Maria por haberme iluminado en este camino logrando el triunfo que tanto esperaba.

Papa y Mama, este triunfo lo hemos logrado los 3, ustedes con su apoyo, esfuerzos, cariño y comprensión para que desde que era una niña me dieron fuerzas e inspiración para no defraudarlos y seguir adelante durante toda mi vida. Todo esto es de ustedes!! los quiero muchísimo.

A mis hermanas por darme animo de seguir adelante.

A mi familia que se encuentran conmigo apoyándome y festejándome mis triunfos.

Lisette Tiznado.

Le doy gracias a Dios y a la virgen por haberme iluminado en este camino logrando el triunfo que tanto esperaba y darme los conocimientos para poder alcanzar la meta que hoy he culminado.

Con todo el amor a mis padres por su apoyo incondicional y la ayuda que me brindaron en todo momento.

A mi esposo y mi hija con amor especial por estar en estos momentos a mi lado, por estar en las buenas y malas y luchar a mi lado por este triunfo que tanto esperábamos.

A mis hermanos, por su amor, por la nobleza de su corazón, por su solidaridad de estar conmigo dándome ánimos en momentos difíciles.

Adela Santos de Jarquin.

Dios gracias a topoderoso y a la Virgen Maria por haberme guiado en cada momento para alcanzar la culminación de mi carrera y ayudarme siempre con sus bendiciones a seguir adelante.

En especial a mis padres por ser el sostén principal de mi vida “Este triunfo es de ustedes”.

A mis hermanos por darme ánimos en momentos difíciles.

A todos mis amigos y familiares que me incentivaron a seguir adelante.

A todos ellos Muchas Gracias.

Sintia Nohemy Portillo.

## INDICE.

	<b>Pag.</b>
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	X
 <b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO APLICADO AL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA DEPARTAMENTO DE USULUTÁN.</b>	
1. MARCO DE REFERENCIA.....	11
2. ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1 Método de la Investigación.....	15
2.2 Fuentes de Datos.....	15
2.3 Técnicas de Investigación.....	16
2.4 Instrumentos para la recopilación de información.....	16
2.4.1 Entrevista personal para la entrevista.....	17
2.4.2 Cuestionario para la encuesta.....	17
2.4.3 Guías o Fichas de Observación Para la observación directa.....	17
2.5 Determinación del Universo y su Respectiva Muestra Poblacional.....	17
2.6 Recolección, Tabulación, Análisis e Interpretación de los Datos.....	19
 <b>CAPITULO II.</b>	
<b>GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA Y EL MARCO TEÓRICO BÁSICO SOBRE TEORÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO.</b>	
1. ASPECTOS GENERALES.....	20
1.1 Alcaldía Municipal de Jucuapa.....	20
1.2 Objetivo.....	22
1.3 Estructura Organizativa.....	22

2.	DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.....	22
2.1	Antecedentes .....	22
2.2	Objetivos del Departamento del Registro del Estado Familiar. ....	24
2.3	Servicios que Brinda el Departamento. ....	24
2.4	Marco Legal. ....	24
3.	MARCO TEÓRICO BÁSICO.....	26
3.1	Planeación .....	26
3.1.1	Definiciones.....	26
3.1.2	Importancia.....	26
3.1.3	Misión. ....	27
3.1.4	Visión. ....	27
3.1.5	Objetivos. ....	27
3.1.6	Políticas. ....	29
3.1.7	Estrategias. ....	29
3.1.8	Metas.....	30
3.1.9	Análisis Situacional del Entorno. ....	30
3.1.10	Análisis FODA. ....	30
3.1.11	Procedimientos. ....	31
3.1.12	Calidad de Los Servicios.....	31
3.2	Organización .....	31
3.2.1	Definición.....	31
3.2.2	Importancia.....	32
3.2.3	Estructura Organizativa.....	32
3.2.4	Recursos. ....	33
3.2.5	Manuales. ....	34
3.3	Dirección.....	34
3.3.1	Definición.....	34
3.3.2	Importancia.....	34
3.3.3	Motivación.....	35
3.3.4	Supervisión.....	35

3.3.5	Liderazgo.....	36
3.3.6	Comunicación.....	36
3.4	Control.....	36
3.4.1	Definición.....	36
3.4.2	Importancia.....	37

### **CAPITULO III**

#### **DIAGNOSTICO ACTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

1.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	38
1.1	Planeación.....	38
1.1.1	Misión.....	39
1.1.2	Visión.....	39
1.1.3	Objetivos.....	39
1.1.4	Políticas.....	39
1.1.5	Estrategias.....	40
1.1.6	Metas.....	40
1.1.7	Análisis Situacional del Entorno.....	40
1.1.8	Análisis FODA.....	41
1.1.9	Procedimientos.....	42
1.2	Organización.....	54
1.2.1	Estructura organizativa.....	54
1.2.2	Recursos.....	56
1.2.3	Manuales.....	57
1.3	Dirección.....	57
1.3.1	Motivación.....	58
1.3.2	Supervisión.....	58
1.3.3	Liderazgo.....	58
1.3.4	Comunicación.....	58

1.4	Control .....	59
1.5	Tabulación e Interpretación de Resultados. ....	59

## **CAPITULO IV**

### **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PROPUESTO PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

1.	PLAN ESTRATÉGICO PROPUESTO.....	68
1.1	Misión. ....	68
1.2	Visión.....	69
1.3	Objetivos .....	69
1.3.1	Objetivo general.....	69
1.3.2	Objetivo específico .....	69
1.4	Políticas.....	70
1.5	Estrategias. ....	70
1.6	Metas.....	71
2.	ORGANIZACIÓN.....	72
2.1	Recursos. ....	72
2.1.1	Recurso Humano.....	72
2.1.2	Recurso Material.....	72
2.1.3	Recurso Financiero. ....	72
2.1.4	Recurso Técnico .....	72
2.2	Estructura Organizativa .....	73
2.3	Manuales. ....	78
2.3.1	Manual de Organización de Puestos.....	78
2.3.2	Manual de Descripción de Puestos Propuestos. ....	80
2.3.3	Manual de Procedimientos Propuestos. ....	87
3.	DIRECCIÓN.....	106
3.1	Motivación. ....	106
3.2	Supervisión.....	106

3.3	Liderazgo.....	106
3.4	Comunicación.....	107
4.	CONTROL.....	107

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DIRIGIDAS AL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

1.	CONCLUSIONES.....	108
2.	RECOMENDACIONES.....	110
	BIBLIOGRAFÍA .....	112
	ANEXOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## RESUMEN.

El objetivo perseguido en la realización del presente trabajo, es proponer el diseño de un plan estratégico de servicio al usuario, que sirva como herramienta para el personal que elabora en el Departamento del Registro del Estado Familiar, para optimizar los servicios que se brindan en él, y que permita adquirir conocimientos teóricos y prácticos en aspectos relacionados con la misión, visión, políticas, objetivos, estrategias y metas que ayuden a eficientizar su desempeño en el puesto y por consiguiente prestar mejores servicios al usuario.

El Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ (Alcaldía Municipal de Jucuapa) no presta un servicio acorde a las necesidades que exigen los usuarios de la municipalidad por lo que la optimización de los servicios al usuario es un tema que amerita ser analizado y llevado a la práctica.

En términos generales el objetivo trazado al desarrollar este trabajo fue diseñar un plan estratégico basado en la detección real de las necesidades y expectativas y de cómo satisfacer a los usuarios en cuanto a los servicios brindados por el departamento.

El contenido de este documento se realizó mediante la investigación bibliográfica y se complementó con una investigación de campo aplicando las técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios, al personal del departamento y los usuarios de la Alcaldía. Para el cuestionario dirigido al personal del departamento se determinó el censo y para los usuarios la muestra.

Después de realizar la investigación y recolección de datos se procedió a la tabulación de datos, análisis e interpretación de los mismos; lo cual permitió la elaboración del diagnóstico, que sirvió de base para concluir y recomendar acerca de los aspectos más relevantes de la investigación.



El estudio realizado, demostró que en el departamento no existe eficiencia en cuanto a los servicios brindados por el mismo, puesto que se pudo identificar que el personal no está organizado y no cuenta con el número de personas necesarias para dar un eficiente servicio, además la falta de orientación de algunos usuarios en la forma de realizar determinados trámites, dificulta la agilidad y eficiencia de los mismos lo que repercute en la atención brindada por el personal; por lo que se recomienda al departamento la implantación del plan estratégico que se presenta en el capítulo cuatro; así como la creación de una caseta informativa que oriente al usuario sobre los pasos a seguir para efectuar los trámites y de esta manera dar un servicio ágil y eficiente.

Además se pudo determinar que el departamento no cuenta con políticas internas de capacitación y desarrollo del recurso humano, pues las capacitaciones son impartidas esporádicamente por lo que se dificulta el desarrollo de las áreas de servicio; por lo anterior se recomienda la implantación del programa de capacitación para los empleados que laboran en el Registro del Estado Familiar con el propósito de brindar los conocimientos necesarios para el buen desempeño de sus funciones y que además estos sean impartidos en periodos de tiempo de acuerdo a la detección de necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

## INTRODUCCIÓN.

El servicio al usuario ha adquirido desde hace algunos años un profundo significado, es por ello que las formas de brindar el servicio merece en la actualidad un estudio detallado, practico de las relaciones interpersonales; pues los usuarios con frecuencia juzgan el servicio que reciben y quedan satisfechos con la prestación de un excelente servicio.

Por tal razón, el diseño de un plan estratégico para el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ, tiene como propósito identificar y evaluar los servicios ofrecidos por el departamento y que además contribuyan a eficientizar el servicio que prestan sus empleados.

Para el logro de los fines anteriores el presente trabajo esta formado por cinco capítulos: el primer capitulo comprende el marco de referencia, los objetivos, el planteamiento del problema, la justificación, las hipótesis, y la estrategia teórica metodológica.

En el segundo capitulo los antecedentes o contexto del problema y las generalidades del Departamento del Registro del Estado Familiar y el marco teórico básico sobre la teoría del plan estratégico.

El tercer capitulo contiene el diagnostico actual del departamento que fue analizado mediante los resultados de la investigación y las variables que contienen la planeación estratégica, el cuarto capitulo enmarca la propuesta del plan estratégico así como también la implantación para la puesta en marcha del mismo.

Finalmente se habla del quinto capitulo donde se concluye y se recomienda de los aspectos mas relevantes del estudio así como también la respectiva bibliografía y anexos utilizados que servirán como soporte en la elaboración de este documento.

## **CAPITULO I**

### **MARCO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO APLICADO AL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA DEPARTAMENTO DE USULUTÁN.**

#### **1. Marco de Referencia.**

Las municipalidades enfrentan, cada vez mas, una creciente demanda para la prestación de servicios, pues las exigencias de la globalización están sometiendo a todas las instituciones independientemente de su actividad, razón social o tamaño, a efectuar estrategias de calidad administrativa de servicio al cliente, en tal sentido el presente documento contiene los elementos necesarios que le faciliten al Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, Departamento de Usulután, a implementar un plan estratégico con servicio al cliente que le permita enfrentar la demanda del servicio de manera optima.

Con este trabajo se propone, una investigación orientada a diagnosticar y analizar la situación actual del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, con el fin de detectar problemas concretos, descubrir relaciones entre ellos y jerarquizarlos para el diseño del plan estratégico, que contribuya al eficiente funcionamiento de esta institución.

Al realizar la investigación en el departamento se pudo observar que existe un problema, establece en su estructura una serie de pasos los cuales se pretenden lograr, a través del planteamiento de los objetivos que se pretenden alcanzar, tanto generales como específicos, iniciando con el general donde se establece, El diseño de un plan Estratégico para optimizar los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, Departamento de Usulután, cuya implementación contribuya a brindar un eficiente servicio satisfaciendo la demanda de los ciudadanos, para que estos

puedan realizar sus trámites legales correspondientes; de igual forma los objetivos específicos que fortalecen el proceso para el cumplimiento del objetivo general, de los cuales tenemos: Diagnosticar cuales son las actividades que realizan y analizar los actuales procedimientos aplicados a los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, mediante la clasificación de los procedimientos para satisfacer la Demanda del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, evaluando la incidencia de los factores socioculturales, tecnológicos y económicos en las actividades que se realizan en dicho Departamento con la finalidad de establecer si estos influyen en la calidad y efectividad de los servicios que brindan.

Con respecto a las metas son de vital importancia ya que estipulan cuantificablemente lo que se quiere conocer evaluando las actividades realizadas y los procedimientos en un 100% aplicado a los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, así como también satisfacer en un 100% la Demanda de dicho departamento.

Otro elemento primordial del marco de referencia es el planteamiento del problema, en la cual se detalla la situación del departamento. Debido a que la municipalidad ha carecido de recursos para superar y poder salir adelante con los proyectos y necesidades más importantes que se presentan dentro de la institución; tal es el caso, la forma de asentar los documentos de identificación personales, continúan registrándose en forma manual por medio de libros empastados, los cuales con el tiempo se deterioran fácilmente, no se encuentran sus datos, recibiendo así un mal servicio, problemas que serian resueltos si las alcaldías contaran con personal calificado que podría tener un mayor rendimiento y como consecuencia mejorar la calidad administrativa en el servicio al usuario.

Entre los factores que impiden el eficiente funcionamiento administrativo y por ende el logro de los objetivos de dicho departamento se mencionan: Deterioro de los documentos archivados, lo cual impide obtener información de suma importancia para la elaboración de documentación solicitada diariamente por los usuarios, ya sea desde una solicitud de partidas

de nacimiento hasta un Asentamiento de reposición de partidas de nacimiento. También se considera que en la Alcaldía Municipal de Jucuapa se brinda una deficiente atención a los usuarios, por lo que es necesario elaborar una herramienta administrativa (plan estratégico) que permita dar un enfoque diferente a los servicios que brinda dicha alcaldía. Tomando como parámetro el planteamiento del problema se procede a redactar en forma de pregunta la formulación del problema, para determinar la incidencia problemática en el funcionamiento del departamento, estableciéndose de la siguiente manera: ¿Cómo un plan estratégico adecuado, afecta al Departamento del Registro del Estado Familiar para proporcionar un servicio eficiente en la entrega oportuna de documentación e información a los usuarios?

La Alcaldía Municipal de Jucuapa, está encargada de la rectoría y gerencia del bien local en coordinación con las políticas y actividades nacionales, orientadas al bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente, al implementar en la Alcaldía Municipal un plan estratégico para hacer más eficiente y eficaz los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar, los usuarios que recurren a dicha institución gozarán de un servicio y adquisición oportuna de documentos con calidad y eficiencia. Además, dicha institución contará con un instrumento de estudio que le permitirá implementar nuevas técnicas.

El diseño del Plan Estratégico, también servirá como instrumento o herramienta de guía a los estudiantes de la carrera en Licenciatura en Administración de Empresas y carreras afines, y en general permitirá a los Centros Educativos saber y conocer sobre optimización de servicios en el área municipal.

El Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, tiene entre sus funciones proporcionar documentación a los 32,152 habitantes, por lo que se hace necesario que su funcionamiento interno se efectuó adecuadamente, es decir que las fases del proceso administrativo, se apliquen correctamente.

“La ciudad de Jucuapa cuenta con una población de 32,152 habitantes de los cuales 17,196 habitantes pertenecen a la zona rural y 14,956 habitantes en la zona urbana”

A través de datos proporcionados por el área de Servicios Municipales específicamente por la sección de Registro ciudadanos se determino que en la zona urbana de dicha ciudad de los 14,956 habitantes los que oscilan entre los 15 años en adelante son 4,154. de las actividades que se realizan.

La importancia radica en que los usuarios obtengan la documentación en un tiempo oportuno para que pueda ejercer sus deberes y derechos civiles para lo cual se pretende proporcionar una guía que sirva para la coordinación optima de los recursos con que cuenta, las técnicas y herramientas administrativas necesarias para que al tener conocimiento de ellas poder aplicarlas correctamente y así proporcionar un servicio eficiente.

El diseño y la implementación del mismo vendrían a beneficiar tanto al personal que labora en dicho departamento, disminuyéndole el tiempo de entrega de documentos y a su vez se beneficia a los usuarios al agilizársele la documentación solicitada.

De acuerdo a investigaciones preliminares se determinó que no hay algún documento referente a las necesidades y problemas que afectan este departamento, por lo tanto se pretende con este trabajo presentar alternativas de solución que ayuden a solventar los problemas detectados.

El Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, por ser una entidad publica, brinda el apoyo necesario por parte del personal que en ella labora, en cuanto al acceso de información que sirva de ayuda al diseño de un plan estratégico.

Las hipótesis, servirán de parámetro o guía para la búsqueda de información, ya que no se sabe si se pondrá, o no en practica el plan estratégico, la hipótesis general establece que: “A mejor diseño de un plan estratégico del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, mejor será el servicio que se brindara a los usuarios” y la hipótesis especificas determina que: “En cuanto más se conozca, cuales son las actividades que realizan y los procedimientos aplicados a los servicios que brinda el Departamento del

Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, mayor será el grado de análisis para opinar sobre estos, mejorando la identificación de la Demanda del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, mayor información para la elaboración de estrategias a implementar para la satisfacción de esta, disminuyendo la influencia de los factores socioculturales, tecnológicos y económicos en las actividades que realiza el Departamento del Registro del Estado Familiar, de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, mayor será la calidad y efectividad de los servicios que brindan.”

## **2. Estrategia Metodológica de la Investigación.**

Para la elaboración del presente trabajo, se seleccionará el método, las técnicas e instrumentos adecuados que nos facilite la recopilación de la información necesaria.

### **2.1 Método de la Investigación.**

El método de la investigación a utilizar en el Departamento del Registro del Estado Familiar se llevara a cabo a través de la aplicación del método Inductivo que es un modelo de razonamiento que aborda un problema partiendo de lo particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo de los casos particulares, permite llegar a conclusiones generales analizando las variables que influyen en el objeto de nuestra investigación.

Para poder aplicar este método se requiere que el conocimiento en principio tenga contacto directo con las cosas reales.

### **2.2 Fuentes de Datos.**

La investigación requiere de conocimientos y manejo teórico que nos permita profundizar en la mejor manera de brindar los servicios, que presta el departamento del Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, para lo cual se utilizaran fuentes de información tanto primarias como secundarias.

Las primarias Será la información recibida por el Alcalde y empleados de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

Las secundarias serán las bases de apoyo teóricas; es decir, Libros, Trabajos de graduación, Revistas, Periódicos, Boletines y otros documentos que sustenten la investigación

### **2.3 Técnicas de Investigación.**

La investigación requiere la aplicación de diversas técnicas para obtener la información; las cuales serán:

- La Entrevista.

Esta técnica permite indagar a profundidad en la realidad del fenómeno, siendo el objeto de la entrevista el alcalde de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

- La Encuesta.

Esta técnica se aplicara a todos los empleados del departamento del Registro de Estado Familiar y los usuarios para recabar información sobre la situación actual de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

- La Observación Directa.

Esta técnica es muy eficaz pues permite el contacto directo con el fenómeno de estudio, para efecto de esta investigación se realizaran visitas a las instalaciones de la Alcaldía.

### **2.4 Instrumentos para la recopilación de información.**

Los instrumentos a utilizar para llevar a cabo la investigación serán los siguientes:

- Entrevista personal para la entrevista.
- Cuestionario para la encuesta.
- Guías o Fichas de Observación para la observación directa.



#### **2.4.1 Entrevista personal para la entrevista.**

La entrevista se la haremos al alcalde del municipio de Jucuapa, con el fin de recolectar información que nos permita conocer las generalidades dentro del Departamento del Registro del Estado Familiar de la alcaldía, la situación actual de dicho departamento y la relación que existe entre ambos, ya que la entrevista nos permitirá intercambiar comentarios y opiniones plantear preguntas en forma más comprensible, comentar las respuestas importantes.

#### **2.4.2 Cuestionario para la encuesta.**

La información obtenida por los empleados del Departamento del Registro del Estado Familiar y los usuarios, mediante el cuestionario nos servirá para conocer la problemática actual de dicho departamento y de esa forma poder hacer él diagnostico del mismo y elaborar el plan estratégico con sus respectivas recomendaciones, y la información obtenida por los usuarios nos servirá para saber si están satisfecho o insatisfechos con los servicios que presta dicho departamento.

#### **2.4.3 Guías o Fichas de Observación Para la observación directa.**

La información recopilada mediante la observación directa nos servirá para conocer el tiempo que quiere cada una de las actividades que se realizan y analizar los procedimientos para la obtención de un documento, identificar el comportamiento de los usuarios, determinar las actitudes de los usuarios y mejorar, verificar o corregir errores de funcionamiento en dicho departamento.

### **2.5 Determinación del Universo y su Respectiva Muestra Poblacional.**

Para la realización de la investigación se tomaran dos universos, el poblacional y el que esta comprendido por los empleados de la alcaldía.

La población a encuestar estará compuesta de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Empleados de la Alcaldía</b>	<b>Número</b>
-Alcalde	1
-Registro de Estado Familiar	3
Total	4

Dando como resultado un universo de cuatro personas

$N = 4$  Encuestas.

Con respecto a los usuarios se determina una muestra tomando como universo las personas que acudan a la Alcaldía Municipal de Jucuapa; ya que es a partir de aquí donde los usuarios urbanos y rural visitan dicha institución

“Formula estadística a utilizar”<sup>1</sup>

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot Q \cdot N}{(N-1)e^2 + z^2 \cdot p \cdot Q}$$

Donde

n Tamaño de la muestra.

z Nivel de confianza.

p Probabilidad de éxito.

Q Probabilidad de rechaza (  $1-p = Q$  )

N Tamaño de la población.

e Error muestral.

Datos

$N = 4,154$

<sup>1</sup> Hanke, E. John, “Estadística para negocios”, 2º Edición, Editorial, McGRAW-HILL. México 1,997. Pág. 2

$$z = 95 \% = 1.96$$

$$Q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$p = 0.5$$

$$e = 5 \%$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (4,154)}{(4,154 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3,989.50}{11.35}$$

$$n = 351.49 = 352 \text{ encuestas.}$$

## **2.6 Recolección, Tabulación, Análisis e Interpretación de los Datos.**

La información obtenida a través de las diferentes técnicas se procesara sistemáticamente en cuadros donde se clasifican todos los datos y para facilitar la interpretación y análisis de los resultados, se hará uso de gráficos y cuadros de tabulación. (Ver anexo 5 ).

## **CAPITULO II.**

### **GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA Y EL MARCO TEÓRICO BÁSICO SOBRE TEORÍA DEL PLAN ESTRATÉGICO.**

El segundo capítulo inicia explicando el origen y desarrollo de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, tomando en cuenta antecedentes, importancia, objetivos, aspectos legales de los servicios que brinda a la población; así como su estructura organizativa del departamento del Registro de Estado Familiar.

#### **1. Aspectos Generales.**

##### **1.1 Alcaldía Municipal de Jucuapa.**

“Las historias de las Alcaldías Municipales se remontan al año de 1,807 fecha de creación del primer ayuntamiento; que eran organismos integrados por los Alcaldes mayores regidores y alguaciles de las siguientes provincias. Ellos establecían el precio de los víveres, fijaban aranceles para escribanos y artesanos y moderaban el casi absoluto poder de los gobernantes”<sup>2</sup>

Las alcaldías Municipales son partes integrantes del gobierno salvadoreño y como tales son principales receptores de las necesidades sociales, son encargadas de llevar a cabo acciones tendientes a lograr el bienestar y desarrollo de la población.

A lo largo de muchos años desde el surgimiento de los primeros gobiernos municipales hasta el presente, han sido las diferentes condiciones económicas, políticas y sociales las que han determinado el papel desempeñado por las alcaldías del país.

---

<sup>2</sup> Santiago Hernández Ruiz, “Historia Universal (Antigüedad, Edad Media). Editorial Esfinge S.A. Pág. 59-60

“En los comienzos del siglo XVII, los pipiles se establecieron en las tierras de Chinameca, y fundaron la población de Jucuapa que en idioma Nahuat significa “ Río de los Jocotes pues proviene de Jucut, jocote y Apa, río”.<sup>3</sup>

El municipio de Jucuapa esta ubicado en el departamento de Usulután ( en la zona oriental de El Salvador), a 113 kilómetros de la capital ( San Salvador ) sobre Carretera el Litoral. Geográficamente limita con los municipios de Chinameca, San Buenaventura, Santiago de María y Santa Elena.

En El Salvador los municipios gozan de autonomía, lo que faculta a los habitantes de una localidad para que se gobiernen así mismos, eligiendo mediante votación a las autoridades que integran el consejo municipal.

El consejo de la Alcaldía Municipal de Jucuapa esta conformada por un alcalde, un sindico, diez regidores (seis propietarios y cuatro suplentes)

Los acontecimientos de junio de 1983 colocaron en difícil situación a la municipalidad de Jucuapa en aquel entonces, por cuanto un incendio destruyo la documentación que existía en sus archivos. Los terremotos ocurridos en El Salvador en los meses de enero y febrero del año 2001, ocasionaron fuertes destrucciones en las instalaciones de La Alcaldía Municipal de Jucuapa, lo que obligo a las autoridades a trasladarse a las instalaciones en las que actualmente laboran.

Después de haber dado un breve relato de la Alcaldía Municipal de Jucuapa haremos mención del objetivo que este pretende alcanzar, la forma en que está estructurada su organización y ampliaremos sobre la unidad en estudio.

---

<sup>3</sup> Reformulación del Plan Participativo Municipal. Pág. 7

## **1.2 Objetivo.**

La alcaldía municipal de Jucuapa esta encargada de la rectoría y gerencia del bien común local en coordinación con las políticas y actividades nacionales orientadas al bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

## **1.3 Estructura Organizativa.**

De acuerdo con el artículo 24 del Código Municipal vigente la estructura organizativa de la municipalidad de Jucuapa esta constituida por diferentes unidades administrativas en la que se destaca una gerencia general, cuatro departamentos y veintitrés secciones.

Para el caso se habla de la gerencia general y asesoras, financiera, administrativa, área de desarrollo y operativa. En tanto que en la organización de la Alcaldía Municipal de Jucuapa; esas gerencias se convierten en departamentos: financiero, administrativo, de desarrollo y operativo.

## **2. Departamento del Registro del Estado Familiar**

### **2.1 Antecedentes**

El origen del Registro Civil de El Salvador lo encontramos a principios del siglo pasado después de la independencia y se llevaba en forma rudimentaria. Al igual que en Europa estaba al cuidado de los párrocos con el objetivo primordial de comprobar los sacramentos de las personas que profesan la religión católica.<sup>4</sup>

En nuestro país el registro de nacimientos y defunciones se estableció en el año de 1875, únicamente para fines estadísticos. Fue hasta el 4 de abril de 1879, con la promulgación

---

<sup>4</sup> Bety García Machado. Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

y la publicación del primer cuerpo de leyes denominado “Codificación de Leyes Patrias” que el libro VI, se regularon disposiciones relativas al ramo municipal, estableciendo el titulo III articulo 42, 44 y 45 como uno de los deberes de las municipalidades; formar el registro de personas en sus respectivas circunscripciones territoriales, sujetándose a las disposiciones de la materia. El articulo 45 de la Ley del Ramo Municipal (derogada), señalaba que las certificaciones de las partidas debían ser extendidas en papel sellado. Con ello se le quitaba a la iglesia católica la función de expedir certificaciones con excepción de los casos matrimoniales, pues todavía en esa época los matrimonios quedaban en las manos de la iglesia.

Por decreto legislativo del 1 de marzo de 1980, se estableció el matrimonio civil. Pero no es, sino hasta 1881 que por decreto legislativo del 17 de febrero del año citado que se decreta el Matrimonio Civil en forma general, favoreciéndose tanto a nacionales como extranjeros tomando en cuenta que la inmigración beneficiaba desde aquel entonces el programa de nuestro país, se rompió a partir de ese momento con el vinculo que existía entre el Estado y la iglesia Católica, iniciándose así la labor registral de los actos y hechos jurídicos de las personas naturales, como una facultad de Estado y desde ese momento se inicia fortalecer a estas oficinas registrales y locales.

Fue hasta el año 2001, que se cambio el nombre de Departamento del Registro Civil a Departamento del Registro del Estado Familiar debido al poco conocimiento que se tenía sobre derechos de la familia, así como también a una actividad de gran importancia jurídica como el registro del estado familiar.

## **2.2 Objetivos del Departamento del Registro del Estado Familiar.**

El objetivo de este departamento es “garantizar a los ciudadanos la legitima emisión de documentos de identificación para que puedan cumplir y ejercer sus deberes y derechos civiles y políticos”.<sup>5</sup>

## **2.3 Servicios que Brinda el Departamento.**

El Departamento del Registro del Estado Familiar efectúa actividades de registro civil de los hechos de las personas tales como:

- ❑ Solicitud de partidas de nacimiento.
- ❑ Solicitud de Actas de Matrimonio.
- ❑ Solicitud de Actas de Defunciones.
- ❑ Asentamiento de partidas de nacimiento por primera vez.
- ❑ Asentamiento de partidas de defunciones.
- ❑ Divorcios.
- ❑ Rectificación de nombres.
- ❑ Asentamientos por oficios de abogados.
- ❑ Adopciones.
- ❑ Asentamientos de matrimonios.
- ❑ Reposiciones de partidas de nacimiento.

## **2.4 Marco Legal.**

Este apartado trata los aspectos legales que regulan a las municipalidades, entre las que tenemos: La Constitución de la Republica de El Salvador, el Código Municipal, y la Ley General Tributaria Municipal.

---

<sup>5</sup> Op. Cit.



La Constitución de la República de El Salvador, expresa los derechos y obligaciones correspondientes a las municipalidades, enmarcadas en los artículos 202 al 207, autorizando así a los miembros de los mismos a cumplir los mandatos estipulados en el código municipal. De esta manera el estado colabora con los municipios a cumplir su principio constitucional: “que la persona es el origen y fin de las actividades mismas, comprometiéndose a asegurar a los habitantes el bienestar económico, social, político y cultural.”<sup>6</sup>

El Código Municipal en el artículo 2 conceptúa al municipio como: “Unidad política y administrativa primaria dentro la organización estatal, establecida dentro del territorio que le es propio bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad, con autonomía para darse su propio gobierno, lo cual como parte instrumental del municipio esta encargado de la rectoría y gerencia del bien común local en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientada al bien común general gozando para cumplir con dichas funciones del poder autoridad y autonomía suficiente.”<sup>7</sup>

Para fortalecer la autonomía municipal consagrada en la Constitución de La Republica de El Salvador, mediante la dotación a los municipios de aquellos instrumentos que le aseguren una mayor independencia técnica y administrativa se hace necesario que las Alcaldías Municipales tengan la potestad de establecer tributos y por tal razón la Ley General Tributaria Municipal sirve como instrumento administrativo que tiene como finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general para poder crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones publicas: como también elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas de las mismas.

---

<sup>6</sup> Constitución de la Republica de El Salvador explicada, Quinta Edición FESPAD, Art. 207 – 208 Pág.135

<sup>7</sup> Código Municipal explicado, FRIEDRICH EBERT STIFTUNG Art.2 Pág.2

### **3. Marco teórico Básico.**

#### **3.1 Planeación**

##### **3.1.1 Definiciones**

La planeación es un proceso que comienza por los objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación, esta es la función administrativa básica de todas. La planeación implica la selección de misiones objetivos y las acciones para cumplirlos, y requiere de tomas de decisiones, es decir, de optar entre diferentes cursos futuros de acción. De este modo, los planes constituyen un método racional en el cumplimiento de objetivos preseleccionados. La planeación supone asimismo, y en forma destacada, innovación administrativa, tienen un puente entre el punto donde se está y aquel otro donde se desea ir.

“Cabe mencionar que la planeación y el control son inseparables, los hermanos siameses de la administración. Todo intento de control sin planes carece de sentido, porque la gente no tendrá manera de saber si efectivamente se dirige a donde quiere ir, así los planes proporcionan las normas de control.”<sup>8</sup>

##### **3.1.2 Importancia.**

La planeación es de vital importancia ya que esta función nos lleva a decidir ahora lo que haremos mas adelante, especificando entre otras cosas como y cuando lo haremos. Sin un plan no podremos realizar las cosas en forma eficiente y adecuada, puesto que no sabemos lo que ha de hacerse ni como llevarlo a cabo.

El hecho que la planeación tenga una perspectiva a largo plazo no significa que los planes puedan ser desarrollados o ejecutados de una forma lenta.

---

<sup>8</sup> Harold Koontz. “Administración una perspectiva global.” 11 Edición McGRAW- Hill México. Pág.126

El plan determina la forma en que los recursos humanos, materiales y técnicos deben utilizarse para maximizar las posibilidades de obtener resultados ante la presencia de ciertas dificultades o posibles cambios que puedan suscitarse dentro o fuera de la organización.<sup>9</sup>

### **3.1.3 Misión.**

La misión de una organización indica a que clientes atiende, que necesidades satisface y que tipos de productos ofrece. Una declaración de misión contiene, en términos generales, los límites de las actividades de la organización.<sup>10</sup>

Las organizaciones desarrollan sus enunciados de misión con objeto de compartirlos con sus directivos, empleados y en muchos casos con sus clientes y otros públicos. Un proyecto bien estructurado proporciona al personal de la empresa un sentimiento compartido de propósito, dirección y oportunidad. La misión de la compañía actúa como una mano invisible que guía a los empleados geográficamente dispersos a trabajar de manera independiente y a la vez colectiva para alcanzar las metas de la organización.<sup>11</sup>

### **3.1.4 Visión.**

La visión en una empresa son las proyecciones al futuro, en otras palabras hasta donde quiere llegar una empresa o en que desea convertirse. La importancia es que por medio de ella podemos visualizar las metas que queremos alcanzar en un futuro.

### **3.1.5 Objetivos.**

“Son los fines o metas que se desean alcanzar, ya sea para la empresa en su conjunto, un departamento o sección, es decir un objetivo es el resultado que se espera obtener, hacia el cual se encamina el esfuerzo de conjunto.”<sup>12</sup> Un objetivo es simplemente un resultado

---

<sup>9</sup> William J. Stanton. “Fundamentos de Marketing.” Undécima Edición .McGRAW-Hill. México Pág.56

<sup>10</sup> Op. Cit. Pág. 57

<sup>11</sup> Philip Kotler. “Dirección de Mercadotecnia” Octava Edición. Mc GRAW-Hill. Mexico 1998. Pág.57

<sup>12</sup> William J. Stanton. “Fundamentos de Marketing.” Undécima Edición.McGRAW-Hill. México Pág.57

deseado, una buena planeación comenzara con un conjunto de objetivos que se cumplen poniendo en práctica los planes; para que los objetivos sean alcanzables y valga la pena el esfuerzo, deben reunir los siguientes requisitos:

- Claros y Específicos.
- Formularse por escrito.
- Ambiciosos pero realistas.
- Congruente entre si.
- En lo posible, susceptibles de una medición cuantitativa.
- Realizarse en determinado periodo.

El segundo paso de la planeación es establecer objetivos para toda la empresa, y posteriormente para cada una de las unidades de trabajo subordinadas. Esto debe hacerse tanto para el corto como para el largo plazo. En los objetivos se especifican los resultados esperados y se indican los puntos terminales de lo que debe hacerse, en que se hará mayor énfasis y que se cumplirá por medio del entrelazamiento de estrategias políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.

Los objetivos de una organización orientan los planes principales, los que al reflejar esos objetivos, definen el objetivo de cada uno de los departamentos mas importantes. Los objetivos de los departamentos principales controlan a su vez los objetivos de los departamentos subordinados, y así sucesivamente. En otras palabras los objetivos forman una jerarquía. Los objetivos de los departamentos menores serán mas precisos si los administradores de subdivisiones comprenden los objetivos generales de la organización y las metas que se derivan de ellos. Asimismo a los administradores se les debe dar la oportunidad de contribuir con ideas propias al establecimiento tanto de sus metas como las de la empresa.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Harold Koontz. "Administración una perspectiva global." Onceava Edición. Editorial Mc GRAW-HILL. México 1998. Pág.136

### **3.1.6 Políticas.**

Las políticas también forman parte de los planes, en el sentido de que consiste en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones dentro de las Instituciones.<sup>14</sup>

En las políticas se define un área dentro de la cual habrá de tomarse una decisión, que ayude a decidir asuntos dentro del departamento antes que estos se puedan convertir en problemas, las políticas son indispensables para la adecuada delegación, la cual a su vez, es esencial en la administración del departamento.<sup>15</sup>

### **3.1.7 Estrategias.**

“Se define como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento”.<sup>16</sup>

Una estrategia es un plan general de acción mediante el cual una organización busca alcanzar sus objetivos, una estrategia ofrece la respuesta a como llegar a ella, toda organización debe adoptar una estrategia para lograr sus metas; aquella organización que instrumente la mejor estrategia tendrá las mayores utilidades, podemos indicar que las empresas que no practican una estrategia definida son las que no pueden desempeñar bien su trabajo.

La estructura de la organización es un medio que ayuda a la administración a alcanzar sus objetivos. Como los objetivos se derivan de la estrategia global de la organización es apenas lógico que la estructura y la estrategia tengan una estrecha vinculación. Más específicamente, la estructura debe seguir a la estrategia. Si la administración hace un cambio

---

<sup>14</sup> Op. Cit. Pag. 130

<sup>15</sup> Reyes Ponce, Agustín “ Administración de Empresas” Primera parte. Editorial LIMUSA. México Pág.168

<sup>16</sup> Harold Koontz. “Administración una perspectiva global” Onceava Edición. Editorial Mc GRAW- Hill. México. 1998 Pag.130

administrativo en la estrategia de su organización será necesario modificar la estructura para dar lugar y apoyo a este cambio.<sup>17</sup>

### **3.1.8 Metas.**

Las metas son los fines que la Alcaldía Municipal de Jucuapa persigue por medio de una actividad, de una u otra índole. Estas representan no solo el punto terminal de la planeación, si no que también el fin que persigue el Departamento del Registro del Estado Familiar, mediante la organización, la dirección y el control.<sup>18</sup>

### **3.1.9 Análisis Situacional del Entorno.**

Es el ambiente externo (condiciones económicas, competencia, tecnología, factores políticos y legales, factores socioculturales, demografía) e internos (capacidad financiera, recursos humanos, ubicación de la institución, investigación y desarrollo, e imagen de la institución) que influyen en las actividades de una organización; un cambio en uno de ellos puede ocasionar cambios en uno o más de los otros, las seis variables generales constituyen el ambiente externo que generalmente no pueden ser controladas por una institución, en cambio las internas estas pueden ser controladas por la institución.

### **3.1.10 Análisis FODA.**

“Consiste en evaluar los puntos fuertes y débiles internos de una institución y sus oportunidades y amenazas externas”.<sup>19</sup>

Constituye una herramienta de fácil uso para obtener una rápida visión general de la situación estratégica de una institución. Los puntos fuertes de una institución son importantes porque

---

<sup>17</sup> Stephen P. Robbins. “Comportamiento Organizacional” Séptima Edición. Editorial PRENTICE- may Hispanoamericana, S.A. México 1996 Pág. 35

<sup>18</sup> Op. Cit. Pág. 129.

<sup>19</sup> William J. Stanton. “Fundamentos de Marketing” Onceava Edición. Editorial Mc GRAW- HILL. México 2000 Pág.-2

pueden servir como los principales bloques de construcción para la estrategia; los puntos débiles son importantes porque pueden representar los puntos vulnerables que necesitan corregirse. Las oportunidades y amenazas externas intervienen porque una buena estrategia trata de capturar las oportunidades atractivas y de defenderse contra las amenazas para el bienestar de la institución.

### **3.1.11 Procedimientos.**

Un procedimiento es el tipo de plan que señala una serie de labores concatenadas que deberán realizarse de acuerdo a una secuencia cronológica, con el propósito de alcanzar los objetivos previamente establecidos. Indica el cómo, cuando y quien ha de efectuar las acciones; es decir que muestra los detalles de las operaciones, representando la mejor forma de hacer las cosas para lograr minimizar los costos, esfuerzo y tiempo.

### **3.1.12 Calidad de Los Servicios.**

Para administrar eficazmente la calidad del servicio, una organización debería diseñar y operar un programa permanente de mejoramiento que le permita vigilar el nivel y la uniformidad de la calidad. Una función conexas y también ardua, consiste en evaluarlas midiendo la satisfacción del cliente, es decir, sus percepciones de la calidad de los servicios.

## **3.2 Organización**

### **3.2.1 Definición.**

La organización es la fase del proceso administrativo en la que se establece un marco de trabajo, dentro del cual la empresa se considera está en condiciones de iniciar la acción para alcanzar los objetivos formulados en la planeación.

Es donde la empresa obtiene los recursos necesarios para su funcionamiento se establece las funciones, autoridades y responsabilidades de las unidades orgánicas y directrices de la

misma. “Organizar es una actividad humana básica, que permite a los individuos trabajar en conjunto para alcanzar sus objetivos individuales y colectivos”.<sup>20</sup>

“ En este sentido, la organización consiste en la identificación y la clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades, aun administrador dotado de la autoridad necesaria para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal en un mismo o similar nivel organizacional y vertical entre las oficinas generales una división y un departamento, por ejemplo, en la estructura organizacional”.<sup>21</sup>

### **3.2.2 Importancia.**

La organización es una unidad social, que puede ser coordinada de manera consciente, y esta puede estar compuesta por dos o más personas, y que funciona sobre una base relativamente continua para alcanzar una meta común o una serie de objetivos. Esta juega un papel importante en la organización ya que determina las tareas que han de realizarse, quien las dirigirá, como se agruparán, quien las reportará, a quien y donde se tomarán las decisiones.

### **3.2.3 Estructura Organizativa**

Una estructura organizacional debe diseñarse para determinar quien realizará cuales tareas y quien será responsable de qué resultados; para eliminar los obstáculos al desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales

Cuando hablamos de la estructura organizacional nos referimos al organigrama que es un grafico que muestra un esquema de la estructura organizativa de una institución, las líneas

---

<sup>20</sup> Robert Fulmer. “Administración y Organización” Editorial CECSA. 1987. Pág. 69

<sup>21</sup> Harold Koont. “Administración una perspectiva global”. Onceava Edición. Editorial Mc GRAW-HILL. México 1998. Pág. 246



de comunicación y el curso de la autoridad y la responsabilidad deben seguir en los niveles jerárquicos.

La estructura del organigrama esta compuesta por cuadros rectangulares y líneas, donde los cuadros representan los nombres de los puestos o unidades administrativas y las líneas que unen los diferentes cuadros de puestos representan las relaciones y niveles de la jerarquía.

#### **3.2.4 Recursos.**

Se refieren a los medios humanos técnicos y financieros de una compañía los cuales son necesarios e indispensables para el funcionamiento de una institución, lo cual se ve reflejado directamente en sus distintas áreas o departamentos puesto que son estos precisamente los que lo forman.<sup>22</sup>

Recurso Humano: los recursos humanos en la institución están integrados por los empleados por distintos niveles y todos aquellos que ofrecen esfuerzo y trabajo para el desarrollo de las actividades de la misma. En tal sentido deben enriquecerse la calidad de personal a través de programas de capacitación evaluación del desempeño, motivación; en fin propiciando un ambiente adecuado y agradable que permita lograr mayores beneficios.

Recursos materiales: son las instalaciones, todas aquellos elementos necesarios para elaborar un producto o elaborar un servicio, y el dinero uno de los elementos básicos de mayor importancia son los materiales pues ellos constituyen la base para estar en funcionamiento, y facilitar el trabajo del recurso humano. Es obvio que los servicios públicos y privados necesitan materiales y suministro entre los materiales se consideran edificios, instalaciones, equipo, etc.

---

<sup>22</sup> Figueroa Rangel Juan José. “Administración con servicio al cliente” Pág. 20

Recursos Técnicos: los recursos técnicos son los medios utilizados en la realización de las actividades, como: conocimientos, habilidades, métodos, procedimientos, instructivos, manuales, organigramas, proceso de trabajo por medio de redes de computación.

### **3.2.5 Manuales.**

Son herramientas administrativas que contienen procedimientos, funciones, tareas y relaciones de cada unidad de la organización, y de la empresa en conjunto.

## **3.3 Dirección.**

### **3.3.1 Definición.**

Esta fase del proceso administrativo esta estrechamente ligada al ser humano, en donde algunos sirven de guía y otros son seguidores, se da el don de mando, pues una persona se convierte en líder al influir en otras personas para la realización de las labores.

“La dirección puede ser definida como la habilidad para influir en otras personas para que se esfuercen para alcanzar determinados objetivos y para canalizar sus actividades en forma apropiada para alcanzar tales objetivos”.<sup>23</sup>

“La función administrativa de la dirección es el proceso consistente en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales”.<sup>24</sup>

### **3.3.2 Importancia.**

La fase administrativa de la dirección es de vital importancia, porque observa en una forma especifica las relaciones entre los jefes y los empleados, ya que se analiza la motivación que deben tener los trabajadores en sus labores para poder brindarles un mejor servicio, la

---

<sup>23</sup> Edwin B. Flippo y Gary N. Musinger. “Dirección de Empresas”. Editorial El Alonso 1982. Pág.633

<sup>24</sup> Harold Koontz. “Administración una perspectiva global”. Onceava Edición. Editorial Mc GRAW-HILL. México 1998. Pág. 4

supervisión es una de las herramientas con que cuenta la administración para ejecutar el trabajo. Si la dirección esta integrada por personas que tienen cualidad de líder y además se establecen los mecanismos adecuados de supervisión, los resultados que se obtendrán será más efectivo.

### **3.3.3 Motivación.**

“La motivación es definida como la influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo.”<sup>25</sup>

La Motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consiente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos como de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias como la autoestima, estatus, la asociación con los demás, el afecto, la generosidad, la realización y la afirmación personal. Naturalmente estas necesidades varían en intensidad y en el transcurso de tiempo entre diferentes individuos.

### **3.3.4 Supervisión.**

La supervisión se refiere a la inspección que se realiza en el trabajo, como se ha previsto en los planes y es practicada mas en los niveles bajos de la empresa. Además la supervisión permitirá obtener mejores rendimientos, si el supervisor posee cualidades de líder y si cuenta con la autoridad necesaria para su ejecución.

---

<sup>25</sup> Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional. Teoría y Practica, Séptima Edición Prentice may. Año 1995. Pág. 250.

### **3.3.5 Liderazgo.**

“Es la capacidad para conseguir que hombres y mujeres hagan lo que no les guste y que les guste, es influencia, esto es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales”.<sup>26</sup>

El liderazgo es la acción desempeñada por el líder y puede definirse como: el arte de convencer a los empleados para que estos realicen las tareas con entusiasmo.

Además el líder debe ser capaz de motivar adecuadamente a los subalternos e inducirles a que se esfuercen en las funciones que desempeñan en la empresa.

### **3.3.6 Comunicación.**

Es el proceso a través del cual se transmiten las ideas, las emociones, la información, etc, por medio del uso de palabras, símbolos, gráficos, cuadros, etc. y para que este se dé es necesario la participación de por lo menos dos personas.

La comunicación, fomenta la motivación al aclarar a los empleados que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño si este se encuentra por debajo del promedio, el principal objetivo de la comunicación es transmitir información de manera que puedan extenderse con claridad. La comunicación puede ser oral, escrita o presentada por otro medio puede ser formal e informal y puede fluir en cualquier dirección en la organización.

## **3.4 Control.**

### **3.4.1 Definición.**

“En administración controles significan mediciones, o de manera más amplia controlar significa el proceso de unir y retroalimentar información acerca del desempeño de manera que

---

<sup>26</sup> Op. Cit. Pag.532

quienes toman decisiones puedan comparar los resultados reales con los planeados y decidir que hacer de cualquier discrepancia o problema”.<sup>27</sup>

### **3.4.2 Importancia.**

La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de una empresa y los planes ideados para alcanzarlos. Planeación y control están estrechamente relacionados. Sin planes y objetivos, el control es imposible, dado que el desempeño debe medirse con base a ciertos criterios establecidos.

El control es función de todos los administradores desde el presidente de una compañía hasta los supervisores. Algunos administradores particularmente de niveles inferiores olvidan que la responsabilidad primordial sobre el ejercicio de control recae por igual en todos los administradores encargados de la ejecución de planes. Aunque el alcance del control varía de un administrador a otro, los administradores de todos los niveles tienen la responsabilidad de ejecutar planes de manera que el control es una de las funciones administrativas esenciales en cualquier nivel.

---

<sup>27</sup> Hampton David R. « Administración Contemporánea » Primera Edición en Español. Editorial Mc GRAW HILL México 1983. Pág. 453.

## **CAPITULO III**

### **DIAGNOSTICO ACTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

#### **1. Planeación estratégica**

El Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa carece del proceso administrativo de desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos, recursos de la organización y la demanda creciente de la población, de manera que se combinen para producir calidad y eficiencia en los servicios que le corresponde brindar a la población.

Al diseñar una planeación estratégica, para el buen desempeño de los individuos que trabajan en el Departamento del Registro del Estado Familiar; la tarea mas importante del jefe es manifestar que todos conozcan los propósitos y objetivos del Departamento y los métodos para alcanzarlos.

##### **1.1 Planeación**

La función básica del proceso administrativo es la planeación lo que implica, la selección de misión, objetivos y de las acciones para cumplirlos, cabe mencionar que en el Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, no cuenta con una planeación definida, es decir que dichas decisiones dentro del departamento son tomadas de una forma informal, lo que da lugar a que no se pueda optar en un futuro entre diferentes cursos de acción.

### **1.1.1 Misión.**

Según la investigación realizada, se determino que el Departamento del Registro del Estado Familiar no cuenta con un perfil de misión que contribuya a que, los que laboran en dicho departamento organicen su trabajo encaminado al cumplimiento de metas, políticas, objetivos etc., por lo que no cuentan con un documento que plasme la misión de dicho departamento.

### **1.1.2 Visión.**

La jefe respondió por medio de la encuesta que no tienen plasmada la visión del Departamento cabe mencionar que no tienen proyectado en que quieren convertirse en un futuro.

### **1.1.3 Objetivos.**

El departamento no tiene por escrito los objetivos que encaminen sus actividades, cabe mencionar que por el tiempo que el personal tiene de laborar en esta, han adquirido un conocimiento empírico de ellos, los cuales representan no solo el punto terminal de la planeación, si no también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal que labora en esta, la dirección y el control de las actividades que se realizan en ellas.

### **1.1.4 Políticas.**

“Las políticas pueden definirse como los criterios generales que tienen por objeto orientar la acción de los empleados.”<sup>28</sup> El jefe manifestó que si tiene políticas en forma empírica para el accionar del Departamento del Registro del Estado Familiar y no así escritas en un documento, ya que muchas veces ayudan a evitar problemas a futuro.

---

<sup>28</sup> Diccionario de la lengua española. Editorial Océano. Barcelona España Pág. 604.

### **1.1.5 Estrategias.**

Para la realización de las actividades que son desarrolladas en el departamento en estudio, no existe una estrategia que brinde resultados óptimos que satisfagan los objetivos de los ciudadanos solicitantes.

### **1.1.6 Metas.**

Según información obtenida por la jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar manifiesto que Las actividades desarrolladas en el Departamento no son ejecutadas de acuerdo a metas, debido a que no se encuentran plasmadas en un documento que cuantifique cuanto se espera satisfacer de acuerdo a la demanda lo cual se relaciona proporcionalmente con el crecimiento poblacional. Ver anexo # 2, pregunta 41- 42.

### **1.1.7 Análisis Situacional del Entorno.**

Según información recabada por medio de la encuesta dirigida al jefe del departamento se observa que los factores socioculturales como: Estilos de vida, creencias religiosas no influyen en el desarrollo de las actividades del mismo, ya que todos los ciudadanos independientemente de su clase social, creencia religiosa, necesitan identificación y registro civil para poder ejercer sus deberes y derechos civiles; sin embargo el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa se ve afectada por factores tecnológicos en el desarrollo de sus actividades por no contar con un sistemas adecuado para ofrecer sus servicios de una forma eficiente a la ciudadanía, de igual forma la demografía es otro factor que influye al departamento en estudio donde se analiza el crecimiento poblacional, donde se haga un análisis del numero de documento extendido en un año en relación al próximo, otro aspecto es que no llevan un control estadístico de las personas que asisten a la alcaldía a solicitar lo servicios de ese departamento.



### **1.1.8 Análisis FODA.**

Los puntos fuertes del Departamento del Registro del Estado Familiar son importantes porque pueden servir como los principales bloques de construcción para las estrategias; los puntos débiles son importantes porque pueden representar los puntos vulnerables que necesitan corregirse. Las oportunidades y amenazas externas intervienen, porque una buena estrategia trata de capturar las oportunidades atractivas y de defenderse contra las amenazas para el bienestar del Departamento.

Análisis FODA del Departamento del Registro del Estado Familiar.

#### **Fortalezas:**

- Información detallada y minuciosa de los usuarios.
- El personal cuenta con conocimientos suficientes para el desarrollo de sus actividades,
- aunque en forma empírica.

#### **Oportunidades.**

- Implantación de nuevos servicios.
- Cambios políticos y sociales
- Implantación de tecnología.
- Mejoramiento en la infraestructura.

#### **Debilidades:**

- El departamento no cuenta con un documento por escrito donde estén plasmadas la misión, visión, objetivos y políticas que encaminen sus actividades.
- No cuenta con tecnología adecuada.
- Mala distribución de funciones.
- No cuenta con personal suficiente.
- No cuenta con ambiente adecuado para el desarrollo de sus actividades.

**Amenazas.**

- ❑ Deterioro de libros.
- ❑ Cambios políticos y sociales.
- ❑ Acelerado incremento poblacional para satisfacer las necesidades demandadas

**1.1.9 Procedimientos.**

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las actividades de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.”<sup>29</sup>

Los procedimientos son los aspectos principales de estudio, los cuales nos servirán de parámetro para la elaboración del Plan Estratégico del Departamento de Registro de Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

En lo que se refiere a procedimientos se determino que si tienen procedimientos definidos para la realización de las actividades, pero no existe un documento por escrito que plasme cada uno de los pasos a seguir; los cuales se conocieron por medio de la encuesta realizada y se detallan a continuación: Ver anexo # 3 pregunta 10.

---

<sup>29</sup> Pagina web [www. monografías.com](http://www.monografías.com).

Nombre del procedimiento: Solicitud de Partidas de Nacimiento.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos			Resumen de pasos			
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones			10			
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado			9			
				□ Revisiones			3			
				D Demoras			0			
				▼ Archivos			1			
				Total			23			
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita un numero al ordenanza municipal para ser atendido de acuerdo al numero asignado.	●					60
2	●			Se dirige al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
3			●	Da sus datos al auxiliar del registro del estado familiar.	●					120
4	●			Se dirige a cancelar la partida de nacimiento en tesorería.		●				60
5	●			Cancela en la tesorería el costo de la partida.	●					180
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7			●	Informa la hora en que se le entregara la partida de nacimiento.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro del año solicitado.		●				60
9			●	Busca el asiento en el libro.	●					300
10			●	Revisa que el asiento en el libro de partidas de nacimiento este en buenas condiciones.			●			60
11			●	Si es así, se traslada a la fotocopidora		●				60
12			●	Saca la fotocopia.	●					60
13			●	Si no se encuentra en buenas condiciones el asiento en el libro se dirige a la maquina.		●				60
14			●	Elabora la partida de nacimiento.	●					300
15			●	Se traslada a guardar el libro		●				60
16			●	Se traslada al escritorio.		●				60
17			●	Entrega al jefe la partida de nacimiento.	●					30
18		●		Revisa la partida que le han entregado.			●			180
19		●		Firma y sella la partida de nacimiento.	●					60
20		●		Guarda la partida de nacimiento para ser entregada posteriormente					●	60
21			●	Le entrega la partida de nacimiento.	●					60
22	●			Inspecciona la partida de nacimiento.			●			60
23	●			Se retira de la Institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										2130

Nombre del procedimiento: Solicitud de Actas de Matrimonio.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones		9				
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado		8				
				□ Revisiones		3				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		1				
				Total		21				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita un numero al ordenanza municipal para ser atendido de acuerdo al numero asignado.	●					60
2	●			Se dirige al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
3	●			Da los nombres y la fecha en que contrajeron matrimonio al auxiliar del registro del estado familiar.	●					120
4	●			Se dirige a cancelar el acta de matrimonio en tesorería.		●				60
5	●			Cancela en la tesorería el costo del acta de matrimonio.	●					180
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7			●	Informa la hora en que se le entregara el acta de matrimonio.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro del año en que contrajeron matrimonio.		●				60
9			●	Busca el asiento en el libro.	●					300
10			●	Revisa que el asiento en el libro de actas de matrimonio este en buenas condiciones.			●			60
11			●	Se traslada a la maquina de escribir.		●				60
12			●	Elabora el acta de matrimonio.	●					300
13			●	Se dirige a guardar el libro.		●				60
14			●	Se traslada al escritorio.		●				60
15			●	Entrega al jefe el acta de matrimonio.	●					30
16		●		Revisa el acta de matrimonio que le han entregado.			●			180
17		●		Firma y sella el acta de matrimonio	●					60
18		●		Guarda el acta de matrimonio.					●	60
19		●		Le entrega el acta de matrimonio	●					60
20	●			Ínspecciona el acta de matrimonio			●			60
21	●			Se retira de la Institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										2010

Nombre del procedimiento: Solicitud de Actas de Defunciones.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones		9				
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado		8				
				□ Revisiones		3				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		1				
				Total		21				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita un numero al ordenanza municipal para ser atendido de acuerdo al numero asignado.	●					60
2	●			Se dirige al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
3	●			Da los nombres y la fecha en que falleció la persona al auxiliar del registro del estado familiar.	●					120
4	●			Se dirige a cancelar el acta de defunción en tesorería.		●				60
5	●			Cancela en la tesorería el costo del acta de defunción.	●					180
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7			●	Informa la hora en que se le entregara el acta de defunción.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro del año en que ha fallecido la persona.		●				60
9			●	Busca el asiento en el libro.	●					300
10			●	Revisa que el asiento en el libro de actas de defunciones este en buenas condiciones.			●			60
11			●	Se traslada a la maquina de escribir.		●				60
12			●	Elabora el acta de defunción.	●					300
13			●	Se dirige a guardar el libro.		●				60
14			●	Se traslada al escritorio.		●				60
15			●	Entrega al jefe el acta de defunción.	●					30
16		●		Revisa el acta de defunción que le han entregado.			●			180
17		●		Firma y sella el acta de defunción.	●					60
18		●		Guarda el acta de defunción.					●	60
19		●		Le entrega el acta de defunción.	●					60
20	●			Inspecciona el acta de defunción.			●			60
21	●			Se retira de la Institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										2010

<b>Nombre del procedimiento: Asentamientos de Partidas de Nacimiento por primera vez. (Recién Nacidos)</b>										
<b>Institución:</b> Alcaldía Municipal de Jucuapa				<b>Símbolos</b>			<b>Resumen de pasos</b>			
<b>Unidad:</b> Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones			9			
<b>Fecha:</b> Septiembre, 2004.				⇒ Traslado			9			
				□ Revisiones			4			
				D Demoras			0			
				▼ Archivos			1			
				<b>Total</b>			<b>23</b>			
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita al jefe del registro del estado familiar una inscripción del recién nacido.	●					60
2			●	Pide las plantillas, el nombre del recién nacido, y el DUI de los padres..	●					60
3			●	Revisa las plantillas que el usuario le a entregado.			●			120
4	●			Se dirige a cancelar la inscripción del recién nacido en tesorería.		●				60
5	●			Procede al pago correspondiente de la inscripción del recién nacido en tesorería.	●					60
6	●			Se dirige al Departamento del Registro del Estado Familiar con el recibo cancelado.		●				60
7			●	Se traslada a buscar el libro del año actual.		●				60
8			●	Se traslada al escritorio con el libro.		●				60
9			●	Se procede a la inscripción del recién nacido en el libro del año actual.	●					60
10			●	Le entrega el libro con la inscripción ya elaborado del recién nacido al jefe.	●					60
11		●		Revisa la inscripción del recién nacido.			●			120
12		●		Sella y firma la inscripción del recién nacido.	●					60
13			●	Se traslada con el libro a la maquina de escribir.		●				60
14			●	Elabora la partida del recién nacido.	●					300
15			●	Se traslada a entregarle la partida del recién nacido al jefe.		●				60
16		●		Revisa la partida de nacimiento del recién nacido.			●			60
17		●		Firma y sella la partida de nacimiento del recién nacido.	●					60
18		●		Entrega la partida de nacimiento.	●					60
19	●			Inspecciona que la partida de nacimiento este correctamente.			●			120
20	●			Se retira de la institución.		●				60
21			●	Se traslada a archivar las plantillas del recién nacido.		●				60
22			●	Archiva las plantillas del recién nacido.					●	60
23			●	Se traslada al escritorio.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										<b>1800</b>

Nombre del procedimiento: Asentamientos de Partidas de Defunción.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones		12				
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado		7				
				□ Revisiones		3				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		1				
				Total		11				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita al auxiliar del registro del estado la inscripción del fallecido.	●					60
2			●	Solicita al usuario el diagnostico del fallecido, DUI del fallecido y DUI de la persona que da los datos, quien obligatoriamente deberá ser familiar del fallecido.	●					60
3	●			Se traslada a cancelar la inscripción del fallecido.		●				60
4	●			Cancela en tesorería el importe correspondiente a la inscripción del fallecido.	●					60
5	●			Se traslada al Departamento del Registro del Estado Familiar con recibo ya cancelado.		●				60
6			●	Le entrega el formulario al usuario.	●					60
7	●			Llena un formulario que detalla el día y la hora en que falleció la persona.	●					180
8			●	Le entrega el formulario ya llenado al auxiliar.	●					60
9			●	Se traslada a buscar el libro de defunciones.		●				60
10			●	Regresa al escritorio con el libro de defunciones.		●				60
11			●	Asienta los datos del fallecido en el libro de defunciones.	●					300
12			●	Se traslada a entregarle el libro de defunciones al jefe.		●				60
13		●		Revisa la inscripción del fallecido.			●			60
14		●		Firma y sella la inscripción del fallecido.	●					60
15		●		Le entrega el libro al auxiliar.	●					60
16			●	Elabora la partida de defunción.	●					300
17			●	Se traslada a entregarle la partida de defunción al jefe.		●			●	60
18		●		Revisa la partida de defunción.			●			60
19		●		Firma y sella la partida de defunción.	●					60
20		●		Entrega al usuario la partida de defunción.	●					60
21	●			Inspecciona la partida de defunción.			●			120
22	●			Se retira de la Institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										<b>1980</b>

<b>Nombre del procedimiento: Divorcios</b>											
<b>Institución:</b> Alcaldía Municipal de Jucuapa				<b>Símbolos</b>			<b>Resumen de pasos</b>				
<b>Unidad:</b> Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones			7				
<b>Fecha:</b> Septiembre, 2004.				⇒ Traslado			7				
				□ Revisiones			2				
				D Demoras			0				
				▼ Archivos			0				
				<b>Total</b>			<b>16</b>				
<b>N°</b>	<b>Usuario</b>	<b>Jefe</b>	<b>Auxiliar</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CADA PASO</b>	○	⇒	□	D	▼	<b>T Sg</b>	
1	●			Solicita al jefe del departamento la anulación del matrimonio.	●					60	
2			●	Solicita al usuario la sentencia de divorcio elaborada por un abogado.	●					60	
3			●	Revisa que la sentencia de divorcio contenga todos los datos.			●			120	
4	●			Se traslada a cancelar la anulación de matrimonio.		●				60	
5	●			Hace el pago correspondiente al tramite en tesorería.	●					60	
6	●			Regresa a dicho departamento.		●				60	
7			●	Realiza la anulación del matrimonio.	●					300	
8			●	Le regresa la sentencia de divorcio al usuario.		●				60	
9	●			Se retira de la institución.		●				60	
10			●	Se traslada a entregarle al jefe la anulación del matrimonio.		●				60	
11		●		Revisa la anulación del matrimonio.			●			180	
12		●		Firma y sella el libro.	●					60	
13		●		Entrega el libro al auxiliar.	●					30	
14			●	Se traslada a guardar el libro.		●				60	
15			●	Guarda el libro.	●					60	
16			●	Se regresa al escritorio.		●				60	
<b>TIEMPO TOTAL</b>											<b>1550</b>



Nombre del procedimiento: Rectificación de Nombres.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos			Resumen de pasos			
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones			12			
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado			8			
				□ Revisiones			4			
				D Demoras			0			
				▼ Archivos			2			
				<b>Total</b>			<b>26</b>			
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita al auxiliar del registro del estado familiar la modificación de una partida de nacimiento.	●					60
2			●	Solicita el juicio de identidad elaborado por un abogado para poder realizar la modificación.	●					60
3			●	Revisa el juicio de identidad.			●			120
4	●			Se dirige a cancelar por la rectificación del nombre en tesorería.		●				60
5	●			Cancela en tesorería el costo de dicho tramite.	●					60
6	●			Regresa al departamento		●				60
7			●	Indica la hora y el día que se le entregara la nueva partida.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro del año en que nació la solicitante.		●				60
9			●	Regresa al escritorio.		●				60
10			●	Procede a rectificar el asiento de la partida de nacimiento.	●					300
11			●	Le entrega el libro al jefe.	●					60
12		●		Revisa la marginación de la partida de nacimiento.			●			60
13		●		Firma y sella la marginación de la partida de nacimiento.	●					60
14		●		Le entrega el libro al auxiliar.	●					60
15			●	Se traslada a la maquina de escribir.		●				60
16			●	Elabora la nueva partida de nacimiento.	●					300
17			●	Se traslada a guardar el libro.		●				60
18			●	Guarda el libro.					●	60
19			●	Se regresa al escritorio.		●				60
20			●	Le entrega la nueva partida al jefe	●					60
21		●		Revisa la partida de nacimiento,			●			180
22		●		Firma y sella la partida de nacimiento.	●					60
23		●		Guarda la partida de nacimiento.					●	60
24		●		Le entrega la partida de nacimiento al usuario.	●					60
25	●			Revisa la partida de nacimiento.			●			120
26	●			Se retira de la institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										<b>2280</b>

Nombre del procedimiento: Adopciones										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucupá				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones		14				
Fecha: Septiembre 2004.				⇒ Traslado		7				
				□ Revisiones		3				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		1				
				Total		25				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita la partida de adopción al auxiliar del departamento.	●					60
2			●	Le pide el testimonio de adopción elaborado por un abogado.	●					60
3			●	Revisa el testimonio de adopción.			●			120
4	●			Se traslada a la tesorería a cancelar el importe.		●				60
5	●			Hace el pago correspondiente en la tesorería por la partida de adopción.	●					60
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar		●				60
7			●	Indica la hora y la fecha en que se le entregara.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro de adopciones.		●				60
9			●	Regresa al escritorio.		●				60
10			●	Asienta la partida en el libro de adopciones.	●					300
11			●	Entrega el libro al jefe.	●					180
12		●		Revisa el libro	●					60
13		●		Firma y sella el libro.	●					60
14		●		Entrega el libro al auxiliar	●					120
15			●	Elabora la nueva partida de adopción.	●					60
16			●	Se traslada a guardar el libro de adopciones.		●				60
17			●	Guarda el libro.	●					60
18			●	Se traslada al escritorio.		●				60
19			●	Entrega la nueva partida al jefe.	●					60
20		●		Revisa la partida de adopción.			●			60
21		●		Firma y sella la partida de adopción.	●					60
22		●		Archiva la partida de adopción.					●	60
23		●		Entrega la partida de adopción al usuario.	●					60
24	●			Revisa la partida de adopción.			●			120
25	●			Se retira de la institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										2040

Nombre del procedimiento: Reconocimientos por oficios de abogado.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos			Resumen de pasos			
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				○ Operaciones			18			
Fecha: Septiembre, 2004.				⇒ Traslado			7			
				□ Revisiones			5			
				D Demoras			0			
				▼ Archivos			1			
				<b>Total</b>			<b>31</b>			
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Le solicita a la auxiliar la obtención de partidas de reconocimiento.	●					60
2			●	Le pide al usuario el oficio elaborado por la procuraduría.	●					60
3			●	Revisa el oficio elaborado por la procuraduría.			●			180
4	●			Se traslada a la oficina de tesorería.		●				60
5	●			Hace el pago correspondiente por dicho tramite en la tesorería.	●					60
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7			●	Le indicara la hora y el día que se le entregara dicho documento.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro de hijos ilegítimos		●				60
9			●	Busca el libro de hijos ilegítimos	●					120
10			●	Se traslada al escritorio.		●				60
11			●	Elabora la partida de reconocimiento en libro.	●					300
12			●	Entrega a la jefe, la partida de reconocimiento.	●					60
13		●		Revisa la partida de reconocimiento del libro.			●			120
14		●		Firma y sella la partida de reconocimiento del libro.	●					60
15			●	Entrega el libro al auxiliar.	●					60
16			●	Anula la partida anterior.	●					180
17			●	Entrega al jefe, la partida antigua.	●					60
18		●		Revisa la partida que este anulada.			●			120
19		●		Firma y sella la partida.	●					60
20		●		Se la entrega al auxiliar.	●					60
21			●	Elabora la partida de reconocimiento.	●					300
22			●	Se traslada a guardar el libro.		●				60
23			●	Guarda el libro.	●					60
24			●	Se traslada al escritorio.		●				60
25			●	Entrega al jefe la partida de reconocimiento.	●					60
26		●		Revisa la partida de reconocimiento.			●			60
27		●		Firma y sella la partida de reconocimiento	●					60
28		●		Archiva la partida.					●	60
29		●		Entrega al usuario la partida.	●					60
30	●			Inspecciona la partida de reconocimiento que este correctamente.			●			120
31	●			Se retira de la institución.		●				60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										<b>2820</b>

Nombre del procedimiento: Asentamiento de Matrimonios										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano				O Operaciones		10				
Fecha: Septiembre 2004.				⇒ Traslado		5				
				□ Revisiones		1				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		1				
				Total		17				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita al auxiliar un acta de matrimonio.	●					60
2			●	Pide el testimonio de abogado.	●					60
3	●			Entrega testimonio de abogado.	●					60
4	●			Se dirige a la oficina de tesorería.		●				60
5	●			Cancela el recibo por el trámite a realizar.	●					60
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7	●			Entrega el recibo cancelado al auxiliar.	●					60
8			●	Se traslada a buscar el libro de acta de matrimonio.		●				60
9			●	Busca el libro.	●					60
10			●	Se regresa a su escritorio.		●				60
11			●	Asienta en el libro de acta de matrimonio.	●					180
12			●	Entrega el libro de acta de matrimonio al jefe.	●					60
13		●		Revisa el libro de acta de matrimonio.			●			60
14		●		Firma y sella el libro de acta de matrimonio.	●					60
15		●		Entrega libro de acta de matrimonio al auxiliar.	●					60
16			●	Se dirige a guardar el libro de matrimonios.		●				60
17			●	Archiva el libro.					●	60
<b>TIEMPO TOTAL</b>										<b>1530</b>

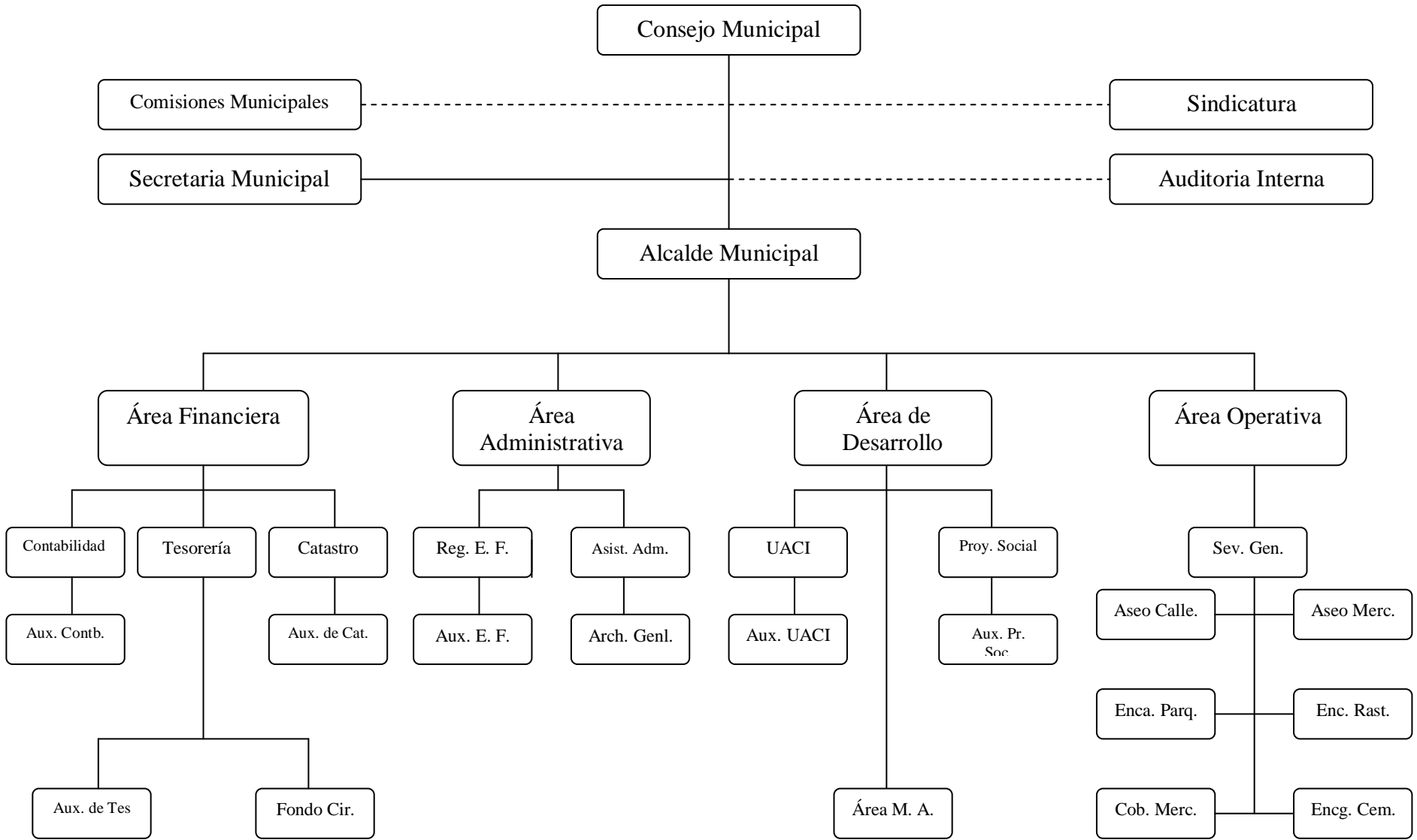
Nombre del procedimiento: Reposiciones de partidas de nacimiento.										
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa				Símbolos		Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.				O Operaciones		14				
Fecha: Septiembre 2004.				⇒ Traslado		6				
				□ Revisiones		2				
				D Demoras		0				
				▼ Archivos		3				
				Total		25				
Nº	Usuario	Jefe	Auxiliar	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	○	⇒	□	D	▼	T Sg
1	●			Solicita al auxiliar reposición de partida de nacimiento.	●					60
2			●	Pide los requisitos y la fe de bautismo para la elaboración de la partida de nacimiento.	●					60
3	●			Entrega al auxiliar los requisitos para reposición de la partida de nacimiento.	●					60
4	●			Se dirige a la oficina de tesorería.		●				60
5	●			Cancela el recibo por el trámite a realizar.	●					60
6	●			Regresa al Departamento del Registro del Estado Familiar.		●				60
7	●			Entrega el recibo cancelado al auxiliar.	●					60
8			●	Le indicara la hora y el día en que se le entregara la reposición de la partida de nacimiento.	●					60
9			●	Se traslada a buscar el libro de reposiciones de partidas de nacimiento.		●				60
10			●	Busca el libro.	●					60
11			●	Regresa a su escritorio.		●				60
12			●	Elabora la partida de reposición en el libro con la fe de bautismo.	●					180
13			●	Entrega el libro de reposición de partidas de nacimiento al jefe.	●					60
14		●		Revisa que la reposición de partida de nacimiento en el libro este bien.			●			60
15		●		Firma y sella el libro de reposición de partida de nacimiento.	●					60
16		●		Entrega libro de reposición de partida de nacimiento al auxiliar.	●					60
17			●	Se dirige a elaborar la partida de nacimiento.		●				60
18			●	Elabora la partida de nacimiento.	●					180
19			●	Entrega la nueva partida de reposición al jefe.	●					60
20		●		Revisa la nueva partida de nacimiento.			●			60
21		●		Firma y sella la nueva partida de nacimiento.	●					120
22		●		Guarda la reposición de la partida de nacimiento.					●	60
23			●	Se dirige a guardar el libro de reposiciones de partidas de nacimiento.		●				60
24			●	Archiva el libro.					●	60
25			●	Archiva la fe de bautismo.					●	60
<b>TIEMPO TOTAL</b>						<b>1800</b>				

## **1.2 Organización.**

### **1.2.1 Estructura organizativa.**

Según la investigación se determinó que el Departamento en estudio cuenta con una organización que no satisface los objetivos de la misma, ya que no existe un plan Estratégico que encaminen el desarrollo de las actividades.

### Organigrama Actual de la Alcaldía Municipal de Jucuapa



Fuente: Alcaldía Municipal de Jucuapa.

Elaborado por: Alcalde de la Municipalidad de Jucuapa.

Fecha: 2,004.

Simbología:  Unidad Organizativa.

Unidad de Asesoría.

|  
 Unidad de Línea.

## **1.2.2 Recursos.**

### **1.2.2.1 Humanos.**

Son todas las personas que laboran en el Departamento y es el elemento básico para la satisfacción de los usuarios. Son los recursos importantes con que cuenta la misma.

Existe un sin número de definiciones para el recurso humano, sin embargo todas coinciden en que es un grupo de personas y que son básicas para el funcionamiento de cualquier institución. Actualmente, en el Departamento en estudio, el recurso humano está compuesto de la siguiente manera:

Un jefe, y una auxiliar, se puede decir que este personal se ve expuesto a una sobrecarga de trabajo debido a que no hay un suficiente número de personas que laboran en él. (Ver anexo 3)

Otro aspecto que se destaca es que el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa, no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección de personal donde se ponga de manifiesto que la persona a contratar reúna los requisitos mínimos del puesto.

### **1.2.2.2 Materiales y técnicos.**

En lo referente a presupuesto de materiales y suministros, se realizan ajustes cada semana, ya que este es necesario para la elaboración de documentos y estos servicios no se pueden dejar de emitir solo por falta de material.

### **1.2.2.3 Financieros.**

En cuanto a los recursos materiales con que cuenta el Departamento, podemos decir que son limitados y no son suficientes ya que les asignan un presupuesto financiero para un año y de este depende la compra de todos aquellos elementos necesarios para poder brindar un



servicio oportuno. Y por lo general el recurso financiero para los últimos meses del año, ya se ha agotado.

### **1.2.3 Manuales.**

#### **1.2.3.1 Manual de descripción de puesto.**

En el Departamento en estudio no existe un manual de clasificación y descripción de puesto en donde se defina el nombre del puesto, la dependencia jerárquica, funciones, responsabilidades, etc.

#### **1.2.3.2 Manual de procedimientos.**

El Departamento del Registro del Estado Familiar carece en la actualidad de un manual de procedimiento formal y escrito, sin embargo los diferentes procedimientos se realizan de acuerdo a la experiencia de los empleados.

#### **1.2.3.3 Manual de funciones:**

Las funciones dentro del Departamento no se encuentran plasmadas en un documento, cabe mencionar que las empleadas tienen un conocimiento empírico de ellos y se encuentran con el deseo de cooperar en cada actividad que se encomienda, sin conocer específicamente que le corresponde desempeñar.

### **1.3 Dirección.**

Referente a la dirección, se consideran aquellos elementos que afectan el comportamiento de las personas que están dentro de la organización. La Dirección se ejerce dentro del Departamento esta basada en la experiencia y lo que surge día con día.

### **1.3.1 Motivación.**

Se detecto que los empleados se sienten motivados, debido a que existen dentro del departamento buenas relaciones entre jefe y auxiliar, participan en celebraciones, excursiones y se les reconoce verbalmente esfuerzos que realizan en el desarrollo de sus labores, aunque en algunas ocasiones se sienten desmotivados, debido a una serie de factores que influyen en su desempeño como lo son: Condiciones ambientales de las instalaciones físicas, prestaciones sociales y mejoras salariales entre otras.

### **1.3.2 Supervisión.**

De acuerdo a la estructura organizativa la jefe es la única persona encargada de ejercer la supervisión sobre las actividades que se realizan en el departamento, la cual consiste en revisar que cada uno de los documentos que se solicitan sea entregado de manera oportuna y con calidad.

### **1.3.3 Liderazgo.**

Dentro del Departamento del Registro del Estado Familiar el Jefe ejerce un liderazgo eficiente ya que posee la capacidad para hacer un uso eficaz y responsable del poder, para comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en diferentes momentos y situaciones también tiene la capacidad para inspirar a los demás, para estimular o influenciar al empleado para que los objetivos personales se orienten al logro de los objetivos institucionales.

### **1.3.4 Comunicación.**

La comunicación juega un papel importante en el desempeño de las funciones dentro del Departamento de Registro del Estado Familiar ya que esta actúa para controlar el comportamiento de los empleados, fomenta la motivación al aclarar a los empleados que se

debe hacer lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño si este se encuentra por debajo del promedio. Por tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos de los empleados que laboran en dicho departamento, cabe mencionar que las personas encuestadas manifestaron que existe una comunicación verbal adecuada entre el Jefe y subalterno.

#### **1.4 Control.**

Según la información obtenida por el Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar manifestó que se llevan controles ya que al final de cada día laborado la jefe del departamento hace un conteo de los diferentes documentos que se extendieron, y de las actividades que se dan, también es necesario mencionar que la sección rinde informes a la Dirección General de Estadística y Censos, sobre datos poblacionales como: Nacimientos, defunciones, matrimonios, divorcios, etc.

#### **1.5 Tabulación e Interpretación de Resultados.**

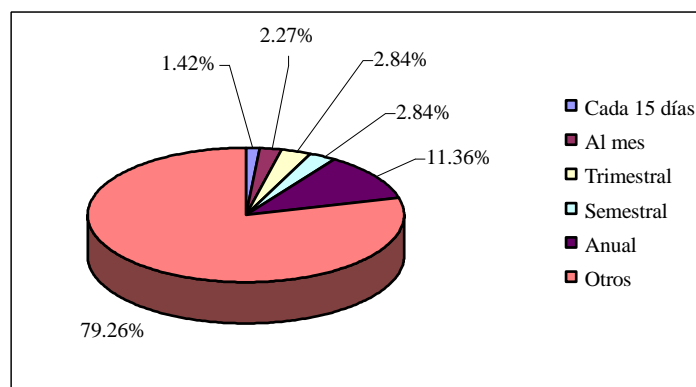
A continuación se presentan los resultados obtenidos de una pequeña muestra representativa del estudio dirigido a los usuarios que visitan la Alcaldía Municipal de Jucuapa, con el propósito de obtener información acerca de los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar de dicha Institución.

### Pregunta N° 1

¿Con que regularidad utiliza los servicios ofrecidos en el Departamento del Registro del Estado Familiar?

Objetivo: Conocer la frecuencia con que el usuario urbano visita la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Cada 15 días	5	1.42%
Al mes	8	2.27%
Trimestral	10	2.84%
Semestral	10	2.84%
Anual	40	11.36%
Otros	279	79.26%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

De los 352 usuarios encuestados un 1.42% visita la Alcaldía cada 15 días, mientras que el 2.27% lo hace al mes, un 2.84% lo hace trimestralmente, un 2.84% la visita semestralmente, el 11.36% anual, y en otros un 79.26%.

#### Interpretación:

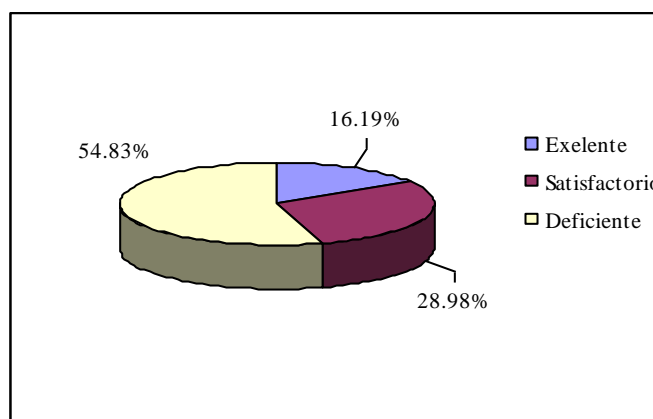
Debido a la naturaleza de las actividades que se desarrollan en las alcaldías y específicamente en la alcaldía en estudio, las visitas no son muy frecuentes, sin embargo, la demanda de personas que requieren de los servicios de esta es afluente, por ser las entidades encargada de realizar los tramites correspondiente.

## Pregunta N° 2

¿Cómo considera usted en general, el servicio proporcionado por el Departamento del Registro del Estado Familiar?

Objetivo: Conocer la perspectiva que el usuario urbano tiene sobre los servicios que la Alcaldía Municipal de Jucuapa les brinda.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	57	16.19%
Satisfactorio	102	28.98%
Deficiente	193	54.83%
Total	352	100%



### Análisis:

Del total de encuestados un 16.19% consideran que los servicios que brinda la Alcaldía son excelentes, mientras que un 28.98% los considera satisfactorio y el 54.83% deficiente.

### Interpretación:

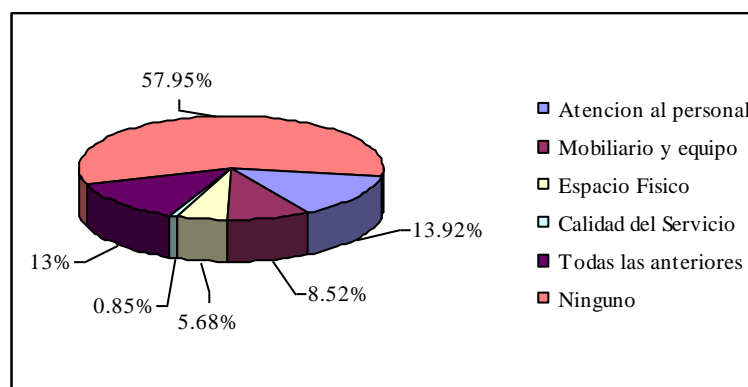
La mayoría de los usuarios que visitan la Alcaldía Municipal de Jucuapa están insatisfechos debido al servicio que brinda el departamento es deficiente.

### Pregunta N° 3

¿De los siguientes aspectos, cuales considera usted que son más eficientes en el Departamento del Registro del Estado Familiar?

Objetivo: Identificar los aspectos que el usuario urbano considera más eficientes dentro de la Alcaldía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Atención al usuario	49	13.92%
Mobiliario y equipo	30	8.52%
Espacio Físico	20	5.68%
Calidad del Servicio	3	0.85%
Todas las anteriores	46	13%
Ninguno	204	57.95%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

De los 352 usuarios encuestados un 13.92% consideran que uno de los aspectos más eficiente es la atención al personal, un 8.52% es mobiliario y equipo, el 5.68% el espacio físico, un 0.85% es para la calidad en el servicio, mientras que un 13% dice que consideran eficientes todos los aspectos, en la cual un 57.95% respondieron que ninguno es eficiente.

#### Interpretación:

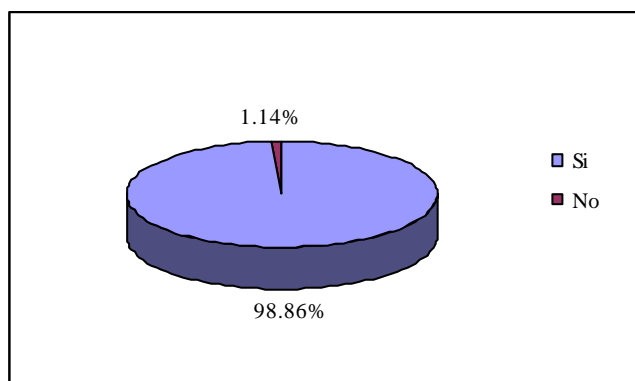
De los aspectos señalados, en el cuadro, más del 50 % de los encuestados consideran que no existe eficiencia administrativa en el Departamento del Registro del Estado Familiar de la alcaldía municipal de Jucuapa ya que ninguno de los aspectos mencionados en estudio nos brinda un porcentaje del cual podemos estar satisfechos con el servicio.

#### Pregunta N° 4

¿Cree usted que la creación de una sección de información contribuiría a la agilización de trámites que le corresponde brindar a la Alcaldía?

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios, respecto a la creación de una Sección de información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	348	98.86%
No	4	1.14%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

Del 100% de los encuestados un 98.86% opinan que es necesario la creación de una caseta informativa, mientras que el 1.14% opina que no.

#### Interpretación:

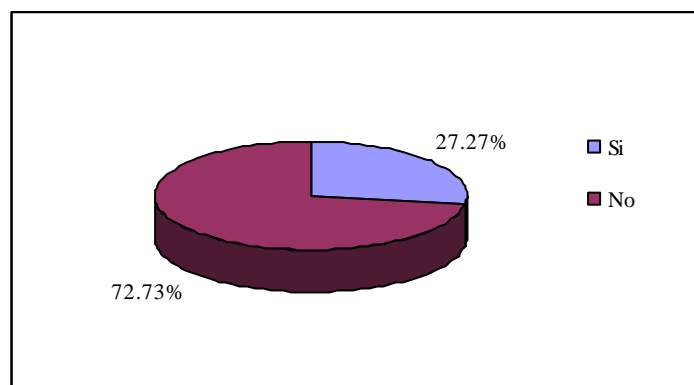
La creación de una caseta informativa beneficiaría tanto a los usuarios ya que los orientaría y a la institución, en la agilización de los tramites

### Pregunta N° 5

¿Cree usted que el Departamento del Registro del Estado Familiar cuenta con el personal suficiente y calificado?

Objetivo: Determinar si los usuarios consideran que el Departamento del Registro del Estado Familiar cuenta con el personal suficiente e idóneo para el puesto que desempeñan.

Alternativa Personal Suficiente	Frecuencia	Porcentaje (%)	Alternativa Calificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	96	27.27%	Si	96	27.27%
No	256	72.73%	No	256	72.73%
Total	352	100.00%	Total	352	100.00%



#### Análisis:

Del 100% de los encuestados el 27.27% manifiestan que la Alcaldía cuenta con el personal suficiente y calificada, y el 72.73% opina lo contrario.

#### Interpretación:

De acuerdo a las opiniones obtenidas de los usuarios, se determina que los empleados no abastecen la demanda de servicios requeridos al departamento y desconocen si son calificados para el desempeño de las actividades.

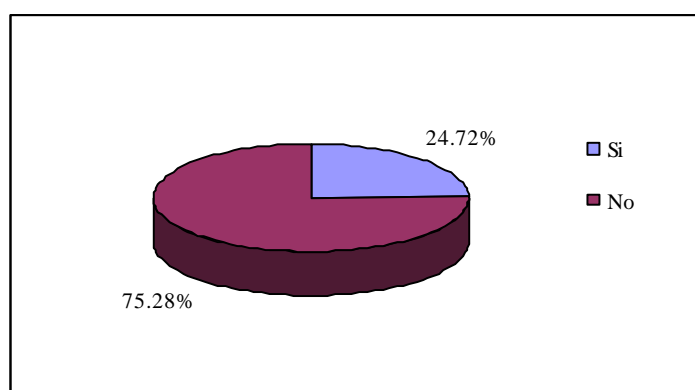


### Pregunta N° 6

¿Considera usted que el Departamento del Registro del Estado Familiar esta utilizando los recursos humanos al máximo?

Objetivo: Conocer la opinión del usuario respecto al uso que la Alcaldía le da a los recursos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	87	24.72%
No	265	75.28%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

De los 352 encuestados el 24.72% opina que los recursos son utilizados al máximo, mientras que un 75.28% opina lo contrario, es decir que los recursos no están siendo utilizados al cien por ciento.

#### Interpretación:

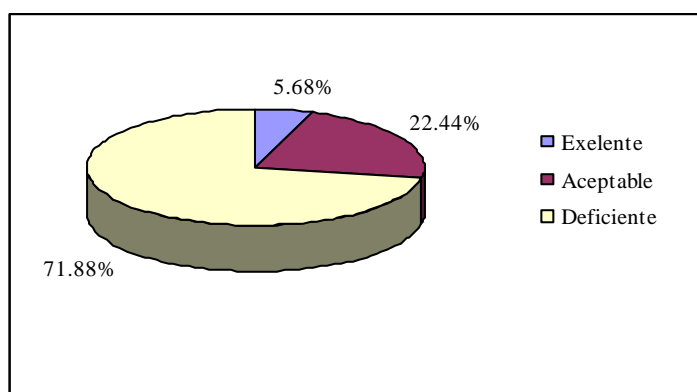
De acuerdo a las opiniones obtenidas se puede deducir que la institución deberá de aprovechar al máximo los recursos con que cuenta, ya que de esta manera brindaría un mejor servicio a los usuarios del Departamento del Registro del Estado Familiar.

### Pregunta N° 7

¿Cómo considera usted los procedimientos realizados al momento de efectuar un trámite en el Departamento del Registro del Estado Familiar?

Objetivo: Investigar la perspectiva que tienen los usuarios a cerca de los procedimientos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	20	5.68%
Aceptable	79	22.44%
Deficiente	253	71.88%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

Del total de los encuestados un 5.68% manifiesta que los procesos realizados al momento de efectuar un trámite son excelentes, un 22.44% aceptable, y un 71.88% que es deficiente.

#### Interpretación:

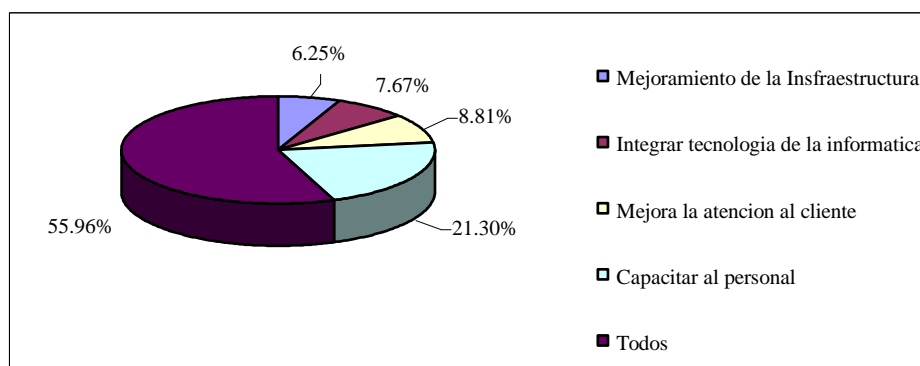
Los usuarios se encuentran insatisfechos con los procedimientos realizados al momento de efectuar un trámite.

### Pregunta N° 8

¿Qué recomienda para mejorar los servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar?

Objetivo: Que es lo que el usuario esperaría recibir al momento de realizar un trámite en el Departamento del Registro del Estado Familiar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mejoramiento de la Infraestructura	22	6.25%
Integrar tecnología informática	27	7.67%
Mejora la atención al cliente	31	8.81%
Capacitar al personal	75	21.30%
Todos	197	55.96%
Total	352	100.00%



#### Análisis:

De los encuestados un 6.25% opina que se debe renovar la infraestructura, un 7.67% integrar tecnología de la informática, un 8.81% perfeccionar la atención al cliente, un 21.30% capacitar al personal, y un 55.96% respondieron que se debe mejorar todo.

#### Interpretación:

Todos los elementos como la infraestructura debe ser mejorada para que se pueda dar un mejor servicio a los usuarios, Integrar tecnología de la informática, ya que contando con esta tecnología sería más factible tanto para los empleados como para los usuarios el trámite que se llega a realizar tomándose en cuenta que para esta alternativa el personal debe estar debidamente capacitado ya que así el departamento podría brindar un servicio con calidad a sus usuarios.

## CAPITULO IV

### **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PROPUESTO PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

#### **1. Plan Estratégico Propuesto.**

El presente capítulo contiene un plan estratégico propuesto para el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ, teniendo como objetivo la optimización de los servicios que brinda dicho departamento en cuanto a tiempo y recursos, proporcionando las herramientas administrativas necesarias para lograr un adecuado funcionamiento, promoviendo la eficiencia en el desempeño de las funciones asignadas, dichas herramientas son las siguientes: El Plan Estratégico propuesto está definido por las cuatro fases que forman el proceso administrativo y los elementos que incluyen cada una de ellas, en donde la más importante es la planeación ya que dentro de ella, se encuentran los procedimientos que es donde se centra el problema principal en el desarrollo de las actividades en el Departamento, elaborando las estrategias que darán solución al problema

La estructura de un Plan Estratégico responde a las necesidades diagnosticadas en relación con los servicios brindados por el Departamento. La propuesta de un Plan comprende: La Misión Visión, objetivos, Estrategia, estructura organizativa propuesta, funciones, políticas, programa de capacitación, sistema de evaluación del desempeño.

#### **1.1 Misión.**

“Ser un departamento de la AMJ con el objetivo de satisfacer la demanda y las necesidades de nuestros usuarios a través de una administración con calidad y servicio oportuno, comprometidos a ofrecer rapidez y agilidad en la legítima emisión de documentos de identificación, para que puedan cumplir y ejercer sus deberes y derechos civiles.”

## **1.2 Visión**

“Ser el departamento líder que ofrezca servicios con calidad y eficiencia, atendiendo a los usuarios con prontitud amabilidad y cortesía promoviendo el desarrollo local.”

## **1.3 Objetivos**

Los objetivos deben ser conocidos por los empleados del Departamento, para obtener del mismo mayor colaboración en las actividades que desarrolla.

### **1.3.1 Objetivo general.**

“Proporcionar servicios con eficiencia y prontitud a través del Plan Estratégico, garantizando a los usuarios la legitima emisión de documentos de identificación para que puedan cumplir y ejercer sus deberes y derechos civiles.”

### **1.3.2 Objetivo específico**

- ❑ Brindar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios solicitantes.
- ❑ Aplicar adecuadamente las herramientas proporcionadas por el Plan Estratégico propuesto, a fin de optimizar los recursos.
- ❑ Velar por el servicio de extensión de partidas, asentamientos y rectificaciones se realice con rapidez y eficiencia.
- ❑ Velar por el cumplimiento de los manuales administrativos para el buen desempeño del personal del Departamento.

#### **1.4 Políticas.**

El plan Estratégico del Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ estará orientado con las siguientes políticas:

- ❑ Promover el uso y aplicación del Plan Estratégico dando a conocer a los empleados los objetivos y beneficios con el fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia.
- ❑ Dar asesoría telefónica a los usuarios.
- ❑ Instruir a los usuarios acerca de los documentos a utilizar para la realización de cualquier trámite.
- ❑ Mantener las instalaciones del Departamento en condiciones higiénicas, confortables y cómodas para el empleado y el usuario.
- ❑ Incrementar la rapidez en la entrega de la documentación solicitada por los usuarios.

#### **1.5 Estrategias.**

Las estrategias mencionadas a continuación se darán a conocer detalladamente en el manual de procedimiento en donde se muestra que el plan estratégico será en función de prever con anticipación los posibles obstáculos que se presenten para lograr los objetivos, orientando dichas estrategias a simplificar cada uno de los pasos de manera que no existan demoras, optimizar tiempo de entrega de los documentos solicitados, mayor atención del personal que labora en el departamento mediante una adecuada distribución de tareas y delegación de responsabilidades. Para efectos del organigrama propuesto del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa se a creado una sección llamada caseta informativa para atender al cliente y brindar la información necesaria de los documentos a utilizar para la realización de cualquier actividad, agrupando así las actividades

en las secciones ya existentes en el Departamento las cuales son: Asentamientos de partidas, Especies Fiscales, Extensión de Partidas, y rectificaciones.

Las estrategias a emplear son las siguientes:

- ❑ Orientar a los empleados a que adopten el Plan Estratégico propuesto y se conviertan en un medio de cambio en los servicios que el departamento ofrece.
- ❑ Perfeccionar constantemente los servicios brindados para disminuir los retrasos y de esta manera incrementar la calidad y eficiencia.
- ❑ Orientar al personal del Departamento a que adopte actitudes, conducta y destrezas verbales en la prestación de los servicios de manera amistosa.
- ❑ Crear un ambiente de aceptación, respaldo y confianza, entre los empleados y usuarios del Departamento.
- ❑ Establecer mecanismos de atención inmediata a las llamadas telefónicas en cuanto al tiempo y actitudes de servir al usuario se refiere.
- ❑ Atender con prontitud y cortesía los reclamos que los usuarios hacen al empleado del departamento.
- ❑ Diseñar un ambiente físico que proporcione comodidad en la interacción del Departamento y el usuario.
- ❑ Dar información vía telefónica

### **1.6 Metas**

- ❑ Alcanzar en un 100% la optimización de los servicios brindados por el Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.
- ❑ Dar a conocer a los empleados del Departamento el funcionamiento del Plan Estratégico en un 100%.
- ❑ Satisfacer la demanda de los servicios brindados en el Departamento en un 100%.

## **2. Organización.**

El cumplimiento de objetivos y políticas, supone la existencia de una organización que defina las funciones, las relaciones de dependencia y jerarquía, procedimientos que faciliten la coordinación y en general redunde en una mayor eficacia y eficiencia de la misma.

### **2.1 Recursos.**

#### **2.1.1 Recurso Humano**

Se le propone una contratación de tres empleados para que ejerzan en el departamento, y tengan a cargo las secciones de caseta informativa, Asentamientos de partidas, Especies Fiscales, Extensión de Partidas, y rectificaciones con el objetivo de una buena distribución de funciones para el desempeño de una manera eficiente y el servicio que presta sea oportuno.

#### **2.1.2 Recurso Material.**

Se recomienda que se hagan ajustes semanales de materiales y suministros como lo es papelería y útiles, en el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ, ya que estos son necesarios para la elaboración de documentos y estos servicios no se pueden dejar de emitir solo por falta de material.

#### **2.1.3 Recurso Financiero.**

Al lograr un aumento en el presupuesto que se le asigna cada tres meses el departamento, contara con el recurso financiero necesario para mejorar las condiciones ambientales de las instalaciones, así como los materiales y suministros que se requieren para prestar un servicio oportuno a la población solicitante.

#### **2.1.4 Recurso Técnico**



## 2.2 Estructura Organizativa

El diseño de la estructura organizativa que se presenta a continuación se elaboro tomando como base las relaciones de jerarquía y dependencia que existe dentro del departamento. Con la finalidad de contrarrestar la falta de orientación de los usuarios en la forma de realizar determinados tramites, es necesario que la Alcaldía Municipal de Jucuapa cuente con una caseta informativa que le facilite al usuario obtener información sobre la forma de realizar un tramite.

La caseta informativa estará ubicada en la entrada principal de la institución y será atendida por una persona, la cual deberá estar especializada en la excelencia en el servicio al usuario y a su aplicación.

Esta deberá funcionar basándose en el desarrollo de trabajo en equipo, es decir, deberá mostrar un ambiente en la cual haya una comunicación fluida y una mística de trabajo, que exista lealtad entre el integrante de la caseta y las demás áreas de la Alcaldía.

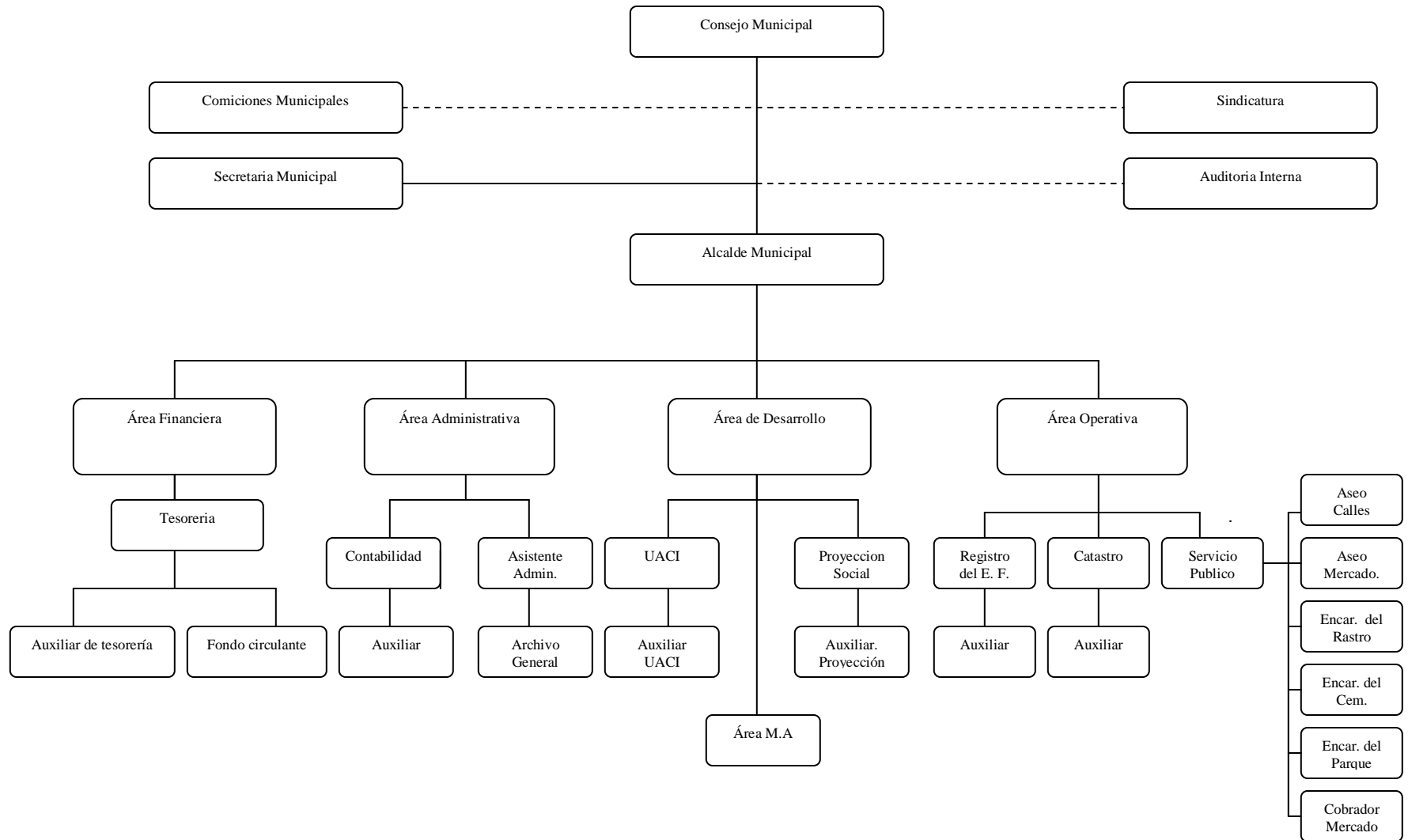
La caseta informativa operara de tal forma que contribuya a lograr una mayor satisfacción a los usuarios que solicitan los servicios a dicha unidad. Por otra parte la creación de dicha caseta incurrirá en costos en concepto de: Recursos Humanos, Materiales y tecnológicos que sean necesarios para la puesta en marcha.




Además se han agrupado las actividades en cada sección de acuerdo a su naturaleza y funcionamiento de la siguiente manera: Asentamiento de partidas de nacimiento, Extensión de partidas, especies fiscales y rectificaciones.

A continuación se muestra la grafica del organigrama propuesto a la institución donde se observa las secciones y la creación de una que es la caseta informativa bajo la dependencia del Departamento del Registro de Estado familiar de la AMJ.

Como podrá observar en el organigrama del Departamento, la máxima autoridad dentro de la misma es el jefe, quien tendrá bajo su dependencia a cinco auxiliares, quienes se encargaran de realizar las diferentes funciones que le corresponden.

# Organigrama Propuesto para la Alcaldía Municipal de Jucuapa

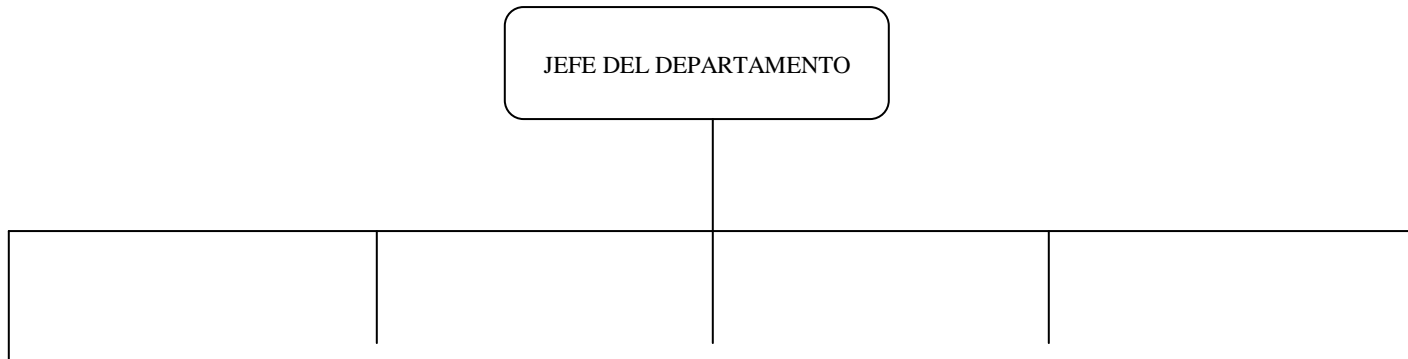


**SIMBOLOGÍA:**  Unidad Organizativa.  
 Unidad de Línea.  
 Unidad de Asesoría.

FECHA: Noviembre del 2004. ELABORO: Grupo de tesis.

TRABAJO ELABORADO POR: Sintia Noemy Portillo.  
 Adela Margarita Santos de la O.  
 Roxana Lisette Tiznado Yanes.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA PARA EL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**



SIMBOLOGÍA:  Unidad Organizativa.      - - - - - Unidad de Asesoría.

Unidad de Línea.

CASETA INFORMATIVA

AUXILIAR DE  
ASENTAMIENTO

AUXILIAR DE ESPECIES  
FISCALES

AUXILIAR DE  
SOLICITUD DE  
PARTIDAS

AUXILIAR DE  
RECTIFICACIONES

FECHA: Noviembre del 2004.

ELABORO: Grupo de tesis.

TRABAJO ELABORADO POR: Sintia Noemy Portillo Pineda.

Adela Margarita Santos de La o.

Roxana Lissette Tiznado Yanes

### **Análisis de los Organigramas Propuestos.**

El organigrama actual de la AMJ no se encuentra estructurado de una forma adecuada es por ello que en algunas áreas hemos hecho diversos cambios tal es el caso del área financiera en donde hemos reducido a tres secciones quedando solamente tesorería, auxiliar de tesorería y fondo circulante trasladando contabilidad y auxiliar de contabilidad al área administrativa y catastro y auxiliar de catastro al área operativa; quedando el área administrativa de la siguiente manera contabilidad y auxiliar de contabilidad, asistente administrativo y archivo general trasladando Registro del Estado Familiar y el auxiliar al área operativa; el área de desarrollo no se le hizo cambios, sin embargo el área operativa queda con once secciones.

Según el diagnóstico realizado en el Departamento del Registro del Estado Familiar se observó que hay una saturación de actividades sobre un mismo empleado es por ello que se dio la necesidad de crear un nuevo organigrama en donde se hizo una distribución de actividades y delegación de responsabilidades en las secciones ya existentes las cuales son: Auxiliar de asentamiento, Auxiliar de especies Fiscales, Auxiliar de Solicitud de partidas y Auxiliar de Rectificaciones. y se creó una sección la cual es: la Caseta Informativa.

## **2.3 Manuales.**

### **2.3.1 Manual de Organización de Puestos.**

Este manual contiene la organización administrativa propuesta para el efectivo funcionamiento del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa. Se considera que con la implementación de este manual se lograra una mayor eficiencia en los servicios prestados en el mismo, así mismo se llevara un ordenamiento de las funciones y se definirán las líneas de mando.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar

Dependencia Jerárquica: Área administrativa.

**Objetivo:** Controlar y garantizar a los usuarios la legítima emisión de documentos de identificación, para que puedan cumplir y ejercer sus deberes y derechos civiles.

Funciones:

- Llevar registro diario de los asentamientos de los recién nacidos.
- Registrar elaborar y contestar las diferentes actividades que se soliciten.
- Transcribir diariamente los asentamientos de recién nacidos a los libros.
- Llevar un registro diario de asentamiento de defunciones, divorcios, reconocimientos, etc.
- Atender y dar información a los usuarios que solicitan documentos diariamente.
- Elaborar ordenes de pago.
- Colaborar con la planificación y control de los servicios administrativos del Departamento.
- Llevar el registro de matrimonios.
- Registrar rectificaciones.
- Elaborar certificaciones.

### **2.3.2 Manual de Descripción de Puestos Propuestos.**

Mediante el diagnóstico realizado se observó que el Departamento del Registro del Estado Familiar no cuenta con manual de descripción de puestos es por ello que se ha diseñado dicho manual, para mejorar y sistematizar las descripciones de las funciones específicas, correspondientes a cada puesto dentro del Departamento. Dicha herramienta administrativa, será de beneficio para el Departamento ya que es un documento guía para realizar las tareas que se le asignado a cada puesto.



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Jefe del Registro del Estado Familiar.

**Depende del:** Jefe del departamento administrativo.

**Supervisa a:** Auxiliar del Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Descripción General:** Colaborar con la planificación, revisa y controla los servicios brindados en el departamento.

**Funciones Específicas:**

- Planificar, revisar y controlar los servicios brindados en el departamento.
- Organizar y dirigir al personal del departamento.
- Realizar actividades a fines de su puesto.
- Firma y sella los documentos.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Estudiante de tercer año de Licenciatura en Administración de Empresas.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo tres años de experiencia en puestos similares.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Auxiliar Informativo.

**Depende del:** Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**Descripción General:** Brindar información de los diferentes servicios que brinda el departamento.

**Funciones Específicas:**

- Atender a los usuarios.
- Proporcionar información de los diferentes servicios que presta el departamento.
- Dar información sobre los datos que van a utilizar para realizar los tramites.
- Llevar un control sobre las personas que visitan el departamento.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Bachiller en comercio y administración.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo dos años en puestos similares.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Auxiliar de asentamiento.

**Depende del:** Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**Descripción General:** Llevar el registro diario de los asentamientos correspondientes a las funciones que se realizan.

**Funciones Especificas:**

- Atender al usuario.
- Registrar partidas de nacimiento.
- Recibir plantillas.
- Inscribir matrimonios y dar información a los contrayentes.
- Transcribir partidas de nacimiento.
- Asentar defunciones, divorcios y reconocimientos.
- Elaborar informes a estadísticas y censos.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Bachiller en comercio y administración.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo dos años en puestos similares.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Auxiliar de especies fiscales.

**Depende del:** Jefe del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**Descripción General:** Elaborar ordenes de pago y recibir el dinero que ingresa al departamento concerniente a diferentes tramites.

**Funciones Especificas:**

- Atender al usuario.
- Elaborar recibos.
- Recibir el dinero que ingresa diariamente.
- Elaborar corte de caja al final de la jornada laboral.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Bachiller en comercio y administración.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo dos años en puestos similares.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Auxiliar de Extensión de partidas.

**Depende del:** Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**Descripción General:** Extender, y elaborar las diferentes actividades que se soliciten.

**Funciones Específicas:**

- Atender al usuario.
- Mecanografiar documentos en formularios.
- Sacar fotocopias.
- Buscar información en los diferentes libros de asentamiento ( nacimientos, defunciones, etc.).
- Elaborar informes a estadísticas y censos.
- Salida de partidas.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Bachiller en comercio y administración.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo dos años en puestos similares.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.**

**Unidad Organizativa:** Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Nombre al puesto:** Auxiliar de Rectificaciones.

**Depende del:** Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar.

**Supervisa a:** Ninguno.

**Descripción General:** Registrar en forma oportuna las rectificaciones solicitadas por los usuarios.

**Funciones Especificas:**

- Registrar en forma adecuada los nombres.
- Registrar identificaciones personales.
- Registrar adopciones.
- Registrar adopciones por orden del juez.
- Archivar y salida de partidas.

**Requisitos mínimos que exige el puesto:**

- Bachiller en comercio y administración.

**Experiencia Laboral:**

- Se requiere como mínimo dos años en puestos similares.

### 2.3.3 Manual de Procedimientos Propuestos.

En el manual de procedimientos del Departamento del Registro del Estado Familiar están definidas todas las actividades que se dan dentro del mismo, este comprende todas las actividades que cada empleado de ese Departamento tiene que realizar para la elaboración de cualquier documento solicitado, de igual forma en el manual de procedimientos propuesto se describirán las actividades que se dan dentro del departamento que estarán en función de distribuir las funciones y delegación de responsabilidades a cada uno de los empleados, con la finalidad de reducir pasos, tiempo, demoras.

Con base al diagnóstico obtenido en el trabajo se pudo determinar que los procedimientos que se realizan dentro del Departamento son deficientes, pero dada la desorientación de los usuarios al momento de efectuar un trámite se vio la necesidad de crear una caseta informativa que le facilite al usuario realizar sus trámites.

Dichos procedimientos estarán reflejados en el Manual de Procedimiento, en el cual se detallarán las diferentes actividades a realizar al momento de efectuar un trámite dentro del Departamento, y estarán representadas mediante el empleo de los siguientes símbolos:

Simbología a utilizar:

 = **Inspección**

Se da cuando se examina un documento o se verifica su calidad en relación a cualquier de sus características.

**O** = **Operación**

Se emplea para indicar el número correlativo de operaciones que se realizan en cada una de las actividades que se dan en el Departamento.

 = **Traslado**

Es cuando se traslada o desplaza una persona de un lugar a otro o cuando un objeto va de un lugar a otro.

**D =Demora.**

Una demora tiene lugar cuando las condiciones no permite la ejecucion inmediata de la eleboracion de documento.



Nombre del procedimiento: <b>Solicitud de Partidas de Nacimiento.</b>											
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos			
Unidad: Departamento del Registro del Estado Familiar.					○ Operación			9			
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			4			
					□ Inspección			0			
					▼ Archivo			1			
					D Demoras			0			
					<b>Total</b>			<b>14</b>			
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de extensión de partidas.	Descripción de cada paso.	○	⇒	□	▼	D	T
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●					60
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar la solicitud de partidas de nacimiento.	●					120
3	●				Cancela en especies fiscales.	●					180
4	●				Se dirige a la sección de Solicitud de partidas a dar los datos .		●				240
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro, busca el asiento y lo revisa.		●				300
6				●	Si esta en buenas condiciones saca la fotocopia.	●					60
7				●	Si no es así se elabora la partida de nacimiento.	●					300
8				●	Se la entrega a la jefe del departamento la partida de nacimiento.	●					60
9		●			Revisa, firma y sella la partida de nacimiento.	●					120
10		●			Entrega la partida de nacimiento al auxiliar de solicitud de partidas.	●					60
11				●	Guarda la partida de nacimiento.				●		30
12				●	Se traslada a guardar el libro.		●				60
13				●	Regresa al escritorio.		●				30
14				●	Entrega la partida de nacimiento.	●					60
<b>Total de tiempo:</b>										1680	

Nombre del procedimiento: <b>Solicitud de Actas de Matrimonio.</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos								
Unidad: Departamento del Registro del Estado Familiar.					○ Operación			8								
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			4								
					□ Inspección			0								
					▼ Archivo			1								
					D Demoras			0								
					<b>Total</b>			<b>13</b>								
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de extensión de partidas.	Descripción de cada paso.					○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.					●					60	
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar la solicitud de acta de matrimonio					●					120	
3	●				Cancela en especies fiscales.					●					180	
4	●				Se dirige a la sección de Solicitud de partidas a dar los nombres y la fecha en que contrajeron matrimonio						●				240	
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro, busca el asiento y lo revisa.						●				300	
6				●	Elabora el acta de matrimonio					●					60	
7				●	Se la entrega a la jefe el acta de matrimonio.					●					60	
8		●			Revisa, firma y sella el acta de matrimonio.					●					120	
9		●			Entrega el acta de matrimonio al auxiliar.					●					60	
10				●	Guarda el acta de matrimonio.								●		30	
11				●	Se traslada a guardar el libro.						●				60	
12				●	Regresa al escritorio.						●				30	
13				●	Entrega el acta de matrimonio.					●					60	
<b>Total de tiempo:</b>																1380

Nombre del procedimiento: <b>Solicitud de Actas de Defunción.</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos								
Unidad: Departamento del Registro del Estado Familiar.					○ Operación			8								
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			4								
					□ Inspección			0								
					▼ Archivo			1								
					D Demoras			0								
					<b>Total</b>			<b>13</b>								
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de extensión de partidas.	Descripción de cada paso.					○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.					●						60
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar la solicitud de partidas de defunción.					●						120
3	●				Cancela en especies fiscales.					●						180
4	●				Se dirige a la sección de solicitud de partidas y da el nombre del fallecido y la fecha en que falleció.						●					240
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro, busca el asiento y lo revisa.						●					300
6				●	Elabora el acta de defunción.					●						60
7				●	Se la entrega a la jefe el acta de defunción.					●						60
8		●			Revisa, firma y sella el acta de defunción.					●						120
9		●			Entrega el acta de defunción al jefe.					●						60
10				●	Guarda el acta de defunción.								●			30
11				●	Se traslada a guardar el libro.						●					60
12				●	Regresa al escritorio.						●					30
13				●	Entrega el acta de defunción.					●						60
<b>Total de tiempo:</b>																1380

Nombre del procedimiento: <b>Asentamientos de partidas de Nacimiento por primera vez. (Recién Nacidos)</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos								
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación			8								
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			3								
					□ Inspección			1								
					▼ Archivo			1								
					D Demoras			0								
					<b>Total</b>			<b>13</b>								
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de asentamiento	Descripción de cada paso.						○	⇒	□	▼	D	T
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●										60
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el asentamiento de partida de nacimiento por primera vez.	●										120
3	●				Cancela en especies fiscales.	●										180
4	●				Se dirige a la sección de asentamiento a dar los datos y entrega de plantillas del recién nacido.		●									300
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro de asentamientos, inscribe al recién nacido y elabora su respectiva partida de nacimiento.		●									300
6				●	Luego entrega el libro y partida de nacimiento al jefe.	●										60
7		●			Revisa el libro y la partida de nacimiento.			●								120
8		●			Firma, sella el libro y la partida de nacimiento.	●										120
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro y partida de nacimiento.	●										60
10				●	Guarda la partida de nacimiento.				●							30
11				●	Se traslada a guardar el libro.		●									60
12				●	Regresa a su escritorio.	●										60
13				●	Entrega la partida de nacimiento	●										60
<b>Total de tiempo:</b>																1530

Nombre del procedimiento: <b>Asentamiento de partidas de defunción.</b>													
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos					
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación			8					
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			3					
					☐ Inspección			1					
					▼ Archivo			1					
					D Demoras			0					
					<b>Total</b>			<b>13</b>					
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de asentamiento	Descripción de cada paso.			○	⇒	☐	▼	D	T
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.			●					60
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el asentamiento del acta de defunción.			●					120
3	●				Cancela en especies fiscales.			●					180
4	●				Se dirige a la sección de asentamiento a dar los datos del fallecido.				●				300
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro de asentamientos de actas de defunción, inscribe al fallecido.				●				300
6				●	Luego entrega el libro y el asentamiento del acta de defunción al jefe.			●					120
7		●			Revisa el libro y el asentamiento de defunciones.					●			300
8		●			Firma, sella el libro y el acta de defunción.			●					120
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro y el acta de defunción.			●					60
10				●	Guarda el acta de defunción.						●		30
11				●	Se traslada a guardar el libro de defunciones.				●				60
12				●	Regresa a su escritorio.			●					60
13				●	Entrega el acta de defunción.			●					60
<b>Total de tiempo:</b>											1770		

Nombre del procedimiento: <b>Divorcios.</b>																	
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos									
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación			8									
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			3									
					□ Inspección			1									
					▼ Archivo			0									
					D Demoras			0									
					<b>Total</b>			<b>12</b>									
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de asentamiento	Descripción de cada paso.						○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●										60	
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar la marginación de divorcio	●										180	
3	●				Cancela en especies fiscales.	●										120	
4	●				Se dirige a la sección de asentamientos para dar el fallo de divorcio por el abogado al auxiliar.		●									240	
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro de actas de matrimonio, hace la respectiva anulación.		●									300	
6				●	Luego entrega el libro con su respectiva anulación al jefe.	●										60	
7		●			Revisa el libro con la respectiva anulación.				●							240	
8		●			Firma y sella el libro con la anulación.	●										120	
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro.	●										60	
10				●	Devuelve al usuario el fallo de divorcio hecho por el abogado.	●										30	
11				●	Se traslada a guardar el libro de matrimonio con su respectiva anulación..		●									60	
12				●	Regresa a su escritorio.	●										60	
<b>Total de tiempo:</b>																	1350

Nombre del procedimiento: <b>Rectificación de nombres.</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos								
Unidad: Departamento del Registro del Estado Familiar.					○ Operación			8								
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			5								
					□ Inspección			0								
					▼ Archivo			1								
					D Demoras			0								
					<b>Total</b>			<b>14</b>								
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de rectificaciones	Descripción de cada paso.						○	⇒	□	▼	D	T
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●										60
2			●		Brinda información sobre los documentos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar la solicitud de rectificación de nombres.	●										120
3	●				Cancela en especies fiscales.	●										180
4	●				Se dirige a la sección de rectificación de nombres con el juicio de identidad.		●									60
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro, y busca el asiento.		●									300
6				●	Se traslada al escritorio con el libro.		●									60
7				●	Hace la marginación en el libro y elabora la partida .	●										420
8				●	Entrega el libro y la partida al jefe.	●										120
9		●			Revisa, firma y sella el libro y la partida de nacimiento.	●										240
10		●			Entrega el libro y la partida al auxiliar de rectificación de nombres	●										60
11				●	Guarda la partida de nacimiento con la rectificación correspondiente.			●								60
12				●	Se Traslada a guardar el libro.		●									60
13				●	Regresa al escritorio.		●									60
14				●	Entrega la partida .	●										60
Total de tiempo:															1860	

Nombre del procedimiento: <b>Reconocimientos por oficios de abogados.</b>												
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos				Resumen de pasos			
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación				8			
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado				3			
					□ Inspección				1			
					▼ Archivo				1			
					D Demoras				0			
					<b>Total</b>				<b>13</b>			
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de Rectificaciones	Descripción de cada paso.	○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●					60	
2			●		Brinda información sobre los documentos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el asentamiento de hijos ilegítimos.	●					120	
3	●				Cancela en especies fiscales.	●					180	
4	●				Se dirige a la sección de asentamiento a dar la documentación como el oficio elaborado por la procuraduría.		●				300	
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro de hijos ilegítimos, elabora el nuevo asiento con su respectivo reconocimiento.		●				300	
6				●	Luego entrega el libro con el reconocimiento y el asentamiento de la nueva partida ya reconocido.	●					120	
7		●			Revisa el libro y el asentamiento dela nueva partida.			●			300	
8		●			Firma y sella el libro y la partida de reconocimiento.	●					120	
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro con su respectivo reconocimiento y la nueva partida de adopción.	●					120	
10				●	Guarda la nueva partida de reconocimiento.				●		30	
11				●	Se traslada a guardar el libro de reconocimientos.		●				60	
12				●	Regresa a su escritorio.	●					60	
13				●	Entrega la partida de reconocimiento.	●					60	
<b>Total de tiempo:</b>										1830		



Nombre del procedimiento: <b>Adopciones.</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos								
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación			8								
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			3								
					□ Inspección			1								
					▼ Archivo			1								
					D Demoras			0								
					<b>Total</b>			<b>13</b>								
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de Rectificaciones	Descripción de cada paso.						○	⇒	□	▼	D	T
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●										60
2			●		Brinda información sobre los documentos a utilizar para realizar dicho trámite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el asentamiento de Adopción.	●										180
3	●				Cancela en especies fiscales.	●										180
4	●				Se dirige a la sección de asentamiento, a dar los datos y la documentación respectiva para poder hacer dicho trámite.		●									180
5				●	Se traslada a la búsqueda del libro de asentamientos de adopciones, elabora el asiento.		●									300
6				●	Luego entrega el libro y el asentamiento de adopción al jefe.	●										60
7		●			Revisa el libro y el asentamiento de adopción.			●								300
8		●			Firma y sella el libro y la partida de adopción.	●										120
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro y la nueva partida de adopción.	●										60
10				●	Guarda la partida de adopción.					●						30
11				●	Se traslada a guardar el libro de asentamientos de adopción.		●									60
12				●	Regresa a su escritorio.	●										60
13				●	Entrega la partida de adopción y la documentación respectiva.	●										60
<b>Total de tiempo:</b>											1650					

Nombre del procedimiento: <b>Asentamiento de Matrimonio.</b>																
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos				Resumen de pasos							
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación				8							
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado				3							
					□ Inspección				1							
					▼ Archivo				1							
					D Demoras				0							
					<b>Total</b>				<b>13</b>							
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de asentamiento	Descripción de cada paso.					○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.					●						60
2			●		Brinda información sobre los datos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el asentamiento de matrimonio.					●						120
3	●				Cancela en especie fiscales.					●						180
4	●				Se dirige a la sección de asentamiento a dar los datos de los contrayentes.						●					300
5				●	Se traslada ala búsqueda del libro de asentamientos de matrimonio, inscribe a los contrayentes.						●					300
6				●	Luego entrega el libro y el asentamiento del acta de matrimonio al jefe.					●						60
7		●			Revisa el libro y el asentamiento de matrimonio.							●				120
8		●			Firma, sella el libro y el acta de matrimonio.					●						120
9		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro y el acta de matrimonio.					●						60
10				●	Guarda el acta de matrimonio.								●			30
11				●	Se traslada a guardar el libro.						●					60
12				●	Regresa a su escritorio.					●						60
13				●	Entrega el acta de matrimonio					●						60
<b>Total de tiempo:</b>															1140	

Nombre del procedimiento: <b>Reposiciones de partidas de nacimiento.</b>												
Institución: Alcaldía Municipal de Jucuapa					Símbolos			Resumen de pasos				
Unidad: Registro del Estado Familiar y Ciudadano.					○ Operación			10				
Fecha: Noviembre 2004.					⇒ Traslado			3				
					□ Inspección			0				
					▼ Archivo			1				
					D Demoras			0				
					<b>Total</b>			<b>14</b>				
N	Usuario	Jefe	Caseta	Auxiliar de Rectificaciones	Descripción de cada paso.	○	⇒	□	▼	D	T	
1	●				Solicita información sobre el documento a requerir en la caseta informativa.	●					60	
2			●		Brinda información sobre los documentos a utilizar para realizar dicho tramite, este mismo lo manda a especies fiscales a cancelar el registro de reposiciones de partidas de nacimiento.	●					120	
3	●				Cancela en especies fiscales.	●					180	
4	●				Se dirige a la sección de rectificaciones con la fe de bautismo.		●				60	
5				●	Le indica al usuario que regresa dentro de 15 días para hacerle la entrega de su respectiva partida de reposición.	●					60	
6				●	Se dirige a buscar el libro de reposiciones de ese año.		●				60	
7		●			Inscribe y elabora la nueva partida de reposiciones.	●					300	
8				●	Entrega el libro y la nueva partida de reposiciones al jefe.	●					60	
9		●			Revisa, firma y sella el libro y la partida de nacimiento de reposiciones.	●					180	
10		●			Entrega al auxiliar de asentamiento el libro y la nueva partida de reposición.	●					60	
11				●	Guarda la nueva partida de reposición.				●		30	
12				●	Se traslada a guardar el libro de reposiciones.		●				60	
13				●	Regresa a su escritorio.	●					60	
14				●	Entrega la partida de reposiciones.	●					60	
<b>Total de tiempo:</b>										1350		

**A continuación se presenta un cuadro Comparativo Situación Actual y Propuesta de los procedimientos de las actividades que se desarrollan en el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ.**

ACTIVIDAD	Procedimiento Actual.							Procedimiento Propuesto.						
	○	⇒	□	▼	D	Total	Tiempo	○	⇒	□	▼	D	Total	Tiempo
Solicitud de partida de nacimiento	10	9	3	1	0	23	2130 Seg.	9	4	0	1	0	14	1680 Seg.
Solicitud de acta de matrimonio	9	8	3	0	1	21	2010	8	4	0	1	0	13	1380
Solicitud de acta de defunción	9	8	3	0	1	21	2010	8	4	0	1	0	13	1380
Asentamiento de partida de nacimiento por primera vez	9	9	4	0	1	23	1800	8	3	1	1	0	13	1530
Asentamiento de partida de defunción	12	7	3	0	1	11	1980	8	3	1	1	0	13	1770
Divorcios	7	7	2	0	0	16	1550	8	3	1	0	0	12	1350
Rectificación de nombres.	12	8	4	0	2	26	2280	8	5	0	1	0	14	1860
Adopción.	14	7	3	0	1	25	2040	8	3	1	1	0	13	1830
Reconocimiento por oficios de abogado	18	7	5	0	1	31	2820	8	3	1	1	0	13	1650
Asentamiento de matrimonio.	10	5	1	0	1	17	1530	8	3	1	1	0	13	1140
Reposición de partida de nacimiento	14	6	2	0	3	25	1800	10	13	0	1	0	14	1350
<b>Total</b>						<b>239</b>	<b>21950</b>						<b>145</b>	<b>18450</b>

### **Análisis del Manual de Procedimiento.**

El presente manual de procedimiento propuesto establece el plan estratégico a poner en practica para optimizar los servicios que brinda el departamento del registro del estado familiar de la alcaldía municipal de Jucuapa departamento de Usulután.” el cual se ha elaborado con el objetivo de implementar y contribuir a brindar un eficiente servicio satisfaciendo la demanda de los ciudadanos, para que estos puedan realizar sus trámites legales correspondientes, el cuadro comparativo ilustra la situación actual de pasos innecesarios, traslados y demoras que existen en el desarrollo de los procedimientos de cada una de las actividades o servicios que brinda el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ, la propuesta muestra disminución de pasos a seguir para el desarrollo de las actividades, menor tiempo para ejecutar cada procedimiento, se eliminan demoras que retrasan el proceso, creación de una sección en el departamento en estudio, inserción de personal, distribución de actividades y delegación de responsabilidades.

Los cambios para desarrollar dicha actividad, se proponen en el sentido que se considera que en la actualidad se ejecutan pasos que son innecesarios tal es el caso de la actividad, de la Solicitud de Partidas de Nacimiento que consta de: diez operaciones, nueve traslados, tres inspecciones, un archivo, cero demoras, teniendo un total de veintitrés operaciones y un tiempo de 2130 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: nueve operaciones, cuatro traslados, cero inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de catorce operaciones, y un tiempo de 1680, teniendo una reducción de una operación que es la de pedir el numero para ser atendido, cinco traslados los cuales son dirigirse al Departamento y a tesorería, regresa al Departamento, se traslada al escritorio y se retira de la institución; en cuanto a las inspecciones revisa que este en buenas condiciones el libro, inspecciona la partida de nacimiento el auxiliar y inspecciona la partida el usuario sumando un total de nueve pasos innecesarios y de 450 seg. La reducción de estos pasos es igual para las actividades de solicitud de actas de matrimonio y de defunción.

Al implementar dicha propuesta se estaría, simplificando el trabajo para cada auxiliar, entrega de documentos oportunamente y con calidad en menor tiempo, Solicitud de Acta de Matrimonio que consta de: nueve operaciones, ocho traslados, tres inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de veintiún operaciones y un tiempo de 2010 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, cuatro traslados, cero inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1380, teniendo una reducción de ocho pasos y de 630 seg.

Para la Solicitud de Acta de Defunción que consta de: nueve operaciones, ocho traslados, tres inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de veintiún operaciones y un tiempo de 2010 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, cuatro traslados, cero inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1380, teniendo una reducción de ocho operaciones y de 630 seg.

En el Asentamiento de Partidas de Nacimiento por Primera Vez consta de: nueve operaciones, nueve traslados, cuatro inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de veintitres operaciones y un tiempo de 1800 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres traslados, una inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1530, teniendo una reducción de diez pasos los cuales son una operación la de pedir el numero para hacer atendido, seis traslados que son se dirige a cancelar la inscripción del recién nacido, se dirige al departamento con el recibo cancelado, se traslada al escritorio con el libro, se traslada con el libro a la maquina, se traslada a entregarle la partida al jefe y se traslada al escritorio; tres inspecciones que son revisa las plantillas del recién nacido, revisa la partida de nacimiento, revisa la partida de nacimiento; sumando un total de ocho pasos innecesarios; La reducción de estos pasos es igual para el asentamiento de partidas de defunción y de matrimonio.

Asentamiento de Partidas de Defunción consta de: doce operaciones, siete traslados, tres inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de veintitrés operaciones y un tiempo de 1980 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres

traslados, una inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1770, teniendo una reducción de diez pasos y de 210 seg.

Los divorcios consta de: siete operaciones, siete traslados, dos inspecciones, cero archivo, cero demoras, teniendo un total de dieciséis operaciones y un tiempo de 1550 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres traslados, una inspecciones, cero archivo, cero demoras teniendo un total de doce operaciones, y un tiempo de 1350, teniendo una reducción de cuatro pasos una operación que es la de pedir un numero para hacer atendido, traslados son tres se dirige a cancelar el documento, se traslada a buscar el libro, regresa al escritorio, se traslada a entregarle el libro, sumando un total de cuatro pasos innecesarios y de 210 seg.

Rectificación de Nombres este consta de: doce operaciones, ocho traslados, cuatro inspecciones, cero archivo, dos demoras, teniendo un total de veintiséis operaciones y un tiempo de 2280 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, cinco traslados, cero inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de catorce operaciones, y un tiempo de 1860, teniendo una reducción de doce pasos los cuales son cuatro operaciones pedir el numero para hacer atendido, dar los datos al auxiliar, cancelar en tesorería, dar el libro al jefe; traslados son tres se traslada a cancelar el documento, se traslada a buscar el libro, regresa al escritorio, Inspecciones tres revisa el documento elaborado por el abogado, revisa la marginación este correctamente y revisa que la partida nueva este en buenas condiciones; dos archivos guarda el libro, y guarda la nueva partida sumando un total de doce pasos innecesarios y de 420 seg. Estos mismos pasos se reducen en la actividad de Adopciones.

Adopciones esta consta de: catorce operaciones, siete traslados, tres inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de veinticinco operaciones y un tiempo de 2040 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres traslados, una inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1830, teniendo una reducción de doce pasos los cuales son una operación que es la de pedir un

numero para hacer atendido, traslados son cuatro se dirige a cancelar el documento, se traslada a buscar el libro, regresa al escritorio, se traslada a entregarle el libro al jefe; inspecciones una revisar y de 210 seg.

Rectificación por oficios y abogados consta de: dieciocho operaciones, siete traslados, cinco inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de treinta y uno operaciones y un tiempo de 2820 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres traslados, una inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1650, teniendo una reducción de dieciocho pasos los cuales son diez operaciones que es la de pedir un numero para hacer atendido, le pide al usuario el oficio elaborado por la procuraduría, entrega la partida de reconocimiento al jefe, le indicara la hora en que la recogerá, anula la partida anterior, guarda el libro, hace el pago correspondiente, ve si la partida esta anulada, entrega la nueva partida al jefe, guarda la partida nueva de reconocimiento, da los datos al auxiliar traslados son cuatro se dirige a cancelar el documento, se traslada a buscar el libro, regresa al escritorio, se traslada a entregarle el libro al jefe; inspecciona la partida de reconocimiento en el libro, Inspecciona que la marginación de la partida este correctamente sumando un total de dieciocho pasos innecesarios y de 210 seg.

Asentamiento de Matrimonios consta de: diez operaciones, cinco traslados, una inspecciones, cero archivo, una demoras, teniendo un total de diecisiete operaciones y un tiempo de 1530 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: ocho operaciones, tres traslados, una inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de trece operaciones, y un tiempo de 1140, teniendo una reducción de cuatro pasos y de 390 seg.

Reposición de Partidas de Nacimiento esta consta de: catorce operaciones, trece traslados, dos inspecciones, cero archivo, tres demoras, teniendo un total de veinticinco operaciones y un tiempo de 1800 seg. por lo que se propone que dichos pasos sean: diez operaciones, seis traslados, cero inspecciones, un archivo, cero demoras teniendo un total de catorce operaciones, y un tiempo de 1350, teniendo una reducción de once pasos que son cuatro operaciones pedir el numero para hacer atendido, dar los datos al auxiliar, le pide la fe de bautismo, le indicara la hora en que regresara a recogerla; traslados tres los cuales son se



dirige a cancelar el documento a tesorería, se traslada al escritorio con el libro, se traslada a guardar el libro ; inspecciones; revisa la nueva partida, revisa que el asiento el libro este correctamente; demoras tienen que regresar entre quince Díaz a recoger la partida, y guarda el documento sumando un total de once operaciones innecesarias y de 450 seg.

### **3. Dirección.**

#### **3.1 Motivación.**

La motivación es de vital importancia dentro del Departamento del registro del estado familiar ya que de ella depende el desempeño de los empleados, cabe mencionar que los empleados no son incentivados económicamente, ya que el presupuesto que se les asigna es muy reducido, por lo que se les sugiere contar con buenas condiciones ambientales de las instalaciones físicas, prestaciones sociales y mejoras salariales, reuniones laborales y sociales para que de esta manera desarrollen mejor su trabajo.

#### **3.2 Supervisión.**

Se recomienda al jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa que supervise a cada uno de los auxiliares de las secciones, para tener un mejor control de las funciones específicas que desarrollan diariamente con el objetivo de brindar un buen servicio a los usuarios y así poder entregar los documentos en el momento oportuno, siendo bien un orientador que ayude a los empleados a establecer metas personales y profesionales que lo encaminen al logro de los intereses del departamento.

#### **3.3 Liderazgo.**

Se le recomienda al jefe del departamento recurrir a capacitaciones donde se incluyan temas de optimización de servicios, capacitándose para poder hacer un uso eficaz y responsable del poder, para comprender a los empleados motivándolos en diferentes momentos y situaciones; también tener la capacidad para inspirar a los demás, para estimular o influenciar al empleado para que los objetivos personales se orienten al logro de los objetivos del Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ.

### **3.4 Comunicación.**

Se le sugiere al jefe del departamento que tenga una comunicación fluida entre ella y los subalternos, ya que es de mucha importancia saber escuchar lo que estos tengan que decir sobre alguna situación que se presenten en sus labores diarias y atendiendo las ideas de los mismos, con el fin de que haya un ambiente de compañerismo dentro del departamento.

### **4. Control.**

En vista de que la sección hace uso de controles para observar la cantidad de actividades diarias, informes de estadísticas y censos, la cantidad de dinero que entregan de las tarifas por servicios prestados y no realizan controles en el desempeño de las actividades, se propone un control concurrente, el cual regulara las actividades en el momento en que se lleven a cabo. Este tipo de control se puede dar a través de la supervisión.

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DIRIGIDAS AL DEPARTAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JUCUAPA.**

#### **1. CONCLUSIONES.**

Al finalizar el proceso de investigación, presentación y análisis de los resultados, se identifico el problema que existe dentro del Departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa en cuanto a la prestación de los servicios brindados por el mismo de lo cual se concluyo que:

- Que en el Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ no existe eficiencia y eficacia en los servicios brindados por el mismo, puesto que se pudo identificar que el personal de dicho departamento es muy reducido y no esta organizado e integrado totalmente.
- En relación con los empleados se detecto que estos se sienten desmotivados, debido a una serie de factores que influyen en su desempeño entre estos están los incentivos económicos ya que el presupuesto que se les asigna es muy reducido y no permite motivarlos de esa manera.
- Los servicios proporcionados por el Departamento del Registro del Estado Familiar no satisfacen en su totalidad las necesidades y expectativas de los usuarios debido a diversos factores ambientales como el espacio físico que tanto para el usuario y el empleado representan incomodidades, ya que este es muy reducido lo que repercute en la atención brindada por el personal y en la calidad de los servicios requeridos por los usuarios.

- El Departamento del Registro del Estado Familiar, no cuenta con un Plan Estratégico que le permita dar a conocer tanto al empleado como al usuario su Misión y Visión, como tampoco los planes, políticas y objetivos orientadas a brindar un mejor servicio.
- La falta de orientación de algunos usuarios en la forma de realizar determinados tramites en el Departamento y el tiempo que estas requieren, dificultan la existencia de agilidad y eficiencia en los tramites requeridos; pues al momento que el usuario solicita un servicio tiene que pasar por varias personas, por lo que los empleados al igual que los usuarios coinciden en la necesidad de contar con una caseta informativa que facilite dicha tarea.
- La alcaldía municipal de Jucuapa conoce la dependencia inmediata y las líneas de autoridad y responsabilidad del departamento, sin embargo, la estructura organizativa no se ha dado a conocer al empleado.
- El Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ no cuenta con políticas internas de capacitación y desarrollo del recurso humano para el logro den un eficiente desempeño laboral, pues los métodos que utiliza con frecuencia son capacitaciones externas las cuales han sido demasiados esporádicas, por lo que la secuencia de las áreas de desarrollo se pierden.
- El departamento no cuenta con herramientas administrativas ( Manuales) que ayuden a los empleados para que tengan una distribución de tareas, lo que permite que estos se desempeñen de una forma deficiente al momento de brindar los servicios.
- Los empleados del departamento realizan operaciones y traslados innecesarios en el desarrollo de las actividades lo que ocasiona que los documentos no sean entregados en el momento indicado.

- Los materiales con que cuenta el departamento es limitado y no abastece la demanda de los usuarios, ya que este es asignado trimestralmente por el secretario del consejo y por ende él ultimo mes la existencia de los materiales se a agotado, lo que conlleva a prestar un mal servicio al usuario.

## **2. RECOMENDACIONES.**

- Se le recomienda al departamento la integración, contratación y organización del recurso humano (tres empleados) en las actividades del mismo, encaminadas a proporcionar eficiencia y eficacia en los servicios brindados al usuario para lograr un nivel optimo en la prestación de servicios.
- Se le sugiere al departamento contar con buenas condiciones ambientales de las instalaciones físicas, prestaciones sociales y mejoras salariales, reuniones laborales y sociales, estimulando su ego profesional y que de esta manera desarrollen mejor su trabajo.
- La AMJ debe considerar a futuro la posibilidad de construir un edificio con instalaciones que reúnan las condiciones adecuadas y que permitan mejorar su funcionamiento. Para dicha construcción se podrá acudir a solicitar financiamiento a organismos institucionales, al Instituto Salvadoreño del Desarrollo Municipal (ISDEM), y al fondo de inversión social para el desarrollo local (FISDL).
- Poner en práctica y hacer de su conocimiento a los empleados la existencia de un plan Estratégico con el objetivo de que se desarrollen de una forma eficiente y eficaz en el desenvolvimiento de sus actividades y de esa forma brindar un buen servicio a los usuarios.
- Crear una caseta informativa que oriente al usuario sobre los pasos a seguir para dichos tramites y de esta manera dar un servicio ágil y eficiente a los usuarios.

- ❑ Se recomienda publicar la estructura del Departamento del Registro del Estado Familiar de la AMJ para dar a conocer las líneas de mando.
- ❑ Diseñar un programa de capacitación para los empleados del Departamento del Registro del Estado Familiar con el propósito de brindar los conocimientos necesarios para el buen desempeño de sus funciones. Las capacitaciones impartidas deberán programarse mensual, trimestral o semestral de acuerdo a la detección de necesidades de capacitación.
- ❑ Con el conocimiento del contenido de los manuales se podrá saber los procedimientos y funciones que les corresponde realizar a cada empleado y así lograr un eficiente funcionamiento de las actividades.
- ❑ Se recomienda poner en practica el manual de procedimiento propuesto para evitar operaciones y traslados innecesarios y de esa forma reducir el tiempo para cada uno de los servicios brindados en el departamento.
- ❑ Se recomienda que se proyecte con anticipación los materiales a utilizar para evitar demoras en la realización de las actividades o para brindar un servicio eficiente y oportuno.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **LIBROS.**

- Harker, E. John, Estadística para Negocios, 2º edición, McGraw Hill México, 1,997.
- Iglesias Mejilla, Salvador, Guía para la Elaboración de Trabajos de Investigación. Monográfico o Tesis.
- Reyes Ponce, Agustín, Administración de Empresas Teoría y Practica, Primera Parte.
- Kotler, Philip, Dirección de Mercadotecnia, 8º Edición, Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Orozco J., Arturo, Investigación de Mercados, 2º Edición, Copyright.
- Stanton, William J. Fundamentos de Marketing, 9º Edición, Editorial McGraw Hill, México 1,999.
- Rojas Soriano, Raúl, Métodos para Investigación Social, 11º Edición. Plaza y Valdez
- Zorrilla, Santiago, Metodología de la Investigación, McGraw Hill, México 1,997. México, 1,991.
- Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color, Editorial Océano España, 1,996.



**TESIS.**

- Arévalo Ruano, Verónica Lizeth y Otros. “Diseño de un sistema Administrativo para la Sección de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.” Elaborada por: Arévalo Ruano, Verónica Lizeth, Carrera Ruiz, Edna Carolina, Mercado Ramos, Roxana Lizzette. Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. Septiembre de 1,998. N° de Pág. 138 mas Anexos.
- García Martines, Karen Edith y Otros. “Propuesta Metodología de formulación y Evaluación de proyectos para la pequeña empresa dedicada a la industria de la confección de ropa del área metropolitana de San Salvador para la obtención de financiamiento. Caso Ilustrativo.” Elaborada por: García Martínez, Karen Edith, Majano Ordóñez, Ana Isela, Portillo García, Luis Alfonso. Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. Julio del 2,002. N° de Pág. 144 mas Anexos.
- García Reyes, Nancy Janeth y otros. “Diseño de un plan de servicio con calidad al cliente para la Alcaldía Municipal de Jucuapa.” Elaborada por: García Reyes, Nancy Janeth, Menjivar Rodríguez, Marcela Lucia, Privado Lazo, Maira Elisa. Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. Enero del 2,003. N° de Pág. 133 mas Anexos.

**REVISTAS.**

- FUNDAUNGO.  
“Código Municipal Explicado”, 2° Edición, Marzo 2,000.
- COMURES.  
“Memoria de Labores”, 2,000.  
“Orientador Municipal” Octubre 2,001.

# ANEXOS

## ANEXOS



## ANEXO 1.

### UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Guía de entrevista para el alcalde de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

Somos estudiante de la Universidad de El Salvador (UES) en proceso de graduación y estamos realizando una investigación para justificar nuestro tema titulado “Diseño de un plan estratégico para optimizar los servicios que brinda el departamento del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa departamento de Usulután”

1) Cuales son los servicios prestados en el departamento del Registro del Estado Familiar?

\_\_\_\_\_

2) ¿En su opinión, como califica usted los servicios ofrecidos en el departamento del Registro del Estado Familiar?

\_\_\_\_\_

3) ¿Considera usted, que la misión y visión ha sido comunicada adecuadamente al personal?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4) ¿Conoce usted la misión de la Alcaldía Municipal de Jucuapa?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_

5) ¿ Conoce usted la visión de la Alcaldía Municipal de Jucuapa?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_

6) ¿Considera usted, que la Alcaldía aprovecha al máximo los recursos con que cuenta?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

7) ¿Cuánta la Alcaldía Municipal de Jucuapa con una estructura organizativa definida?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8) ¿Cómo considera usted los aranceles por los servicios que presta el departamento del Registro del Estado Familiar?

Aceptable\_\_\_\_\_ No Aceptable\_\_\_\_\_

9) ¿Considera usted que el personal de la alcaldía esta debidamente capacitado para el cargo que desempeña?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

10) ¿Con cuantos empleados cuenta el departamento del Registro del Estado Familiar?

\_\_\_\_\_

11) ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales de los empleados con los usuarios?

\_\_\_\_\_

12) ¿Efectúa usted tareas de control al interior dentro del departamento?

Sí\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

13) ¿Considera usted que existe organización dentro de la institución para brindar un mejor servicio al usuario?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

14) ¿Tiene usted conocimiento de las estrategias de servicio que implementa la Alcaldía Municipal de Jucuapa?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

15) ¿En su opinión que factores internos influyen en la calidad de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de Jucuapa?

Espacio Físico: \_\_\_\_\_

Maquinaria y Equipo: \_\_\_\_\_

Regulaciones de trabajo: \_\_\_\_\_

Atención de personal: \_\_\_\_\_

Reglamento Interno: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

Muchas Gracias. !!

## ANEXO 2.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

Guía de entrevista para el jefe del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

Somos estudiantes egresados de Administración de Empresas y estamos realizando el trabajo de graduación que trata sobre el “Diseño de un plan estratégico para optimizar los servicios que brinda el departamento del registro de estado familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa”, para lo que le solicitamos su colaboración en el sentido de responder el cuestionario adjunto a lo presente:

- 1) ¿Conoce los objetivos que persigue la Alcaldía Municipal de Jucuapa?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 2) ¿Conoce usted los objetivos del departamento del Registro del Estado Familiar?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 3) ¿Sé proveen con anticipación las principales labores del Departamento del Registro del Estado Familiar?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 4) ¿Elaboran en el departamento planes para cada actividad?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 5) ¿Participa usted en la elaboración de los planes del departamento al que pertenece?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- 6) ¿Se formulan presupuestos dentro del departamento?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 7) ¿Participa usted en la formulación del presupuesto del departamento?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 8) ¿Tiene usted conocimiento si el departamento cuenta con manuales de organización?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 9) ¿Se hace dentro del departamento una adecuada delegación de tareas?  
  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 10) ¿Rinde información a su jefe del departamento?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 11) ¿Dispone en forma adecuada en la cantidad, calidad, y lugar indicado de los materiales y suministros necesarios?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 12) ¿Participa usted en proceso de selección del personal del departamento?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 13) ¿Considera usted que existen buenas relaciones interpersonales con el usuario?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 14) ¿Cuenta con el equipo necesario para el desempeño de sus funciones?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
- 15) ¿Es usted contratado de forma permanente o eventual?  
SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

16) ¿Considera usted que los conocimientos que posee son suficientes para el desempeño de sus funciones?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

17) ¿Recibe capacitación para hacer mas eficiente el desempeño de sus labores?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

18) ¿Considera que los recursos materiales con los que cuenta el departamento son los necesarios y suficientes?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

19) ¿Considera usted que el recurso financiero que tiene el departamento satisface las necesidades de la misma?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

20) ¿Considera usted que los niveles del departamento son respetados?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

21) ¿Qué forma de comunicación utiliza dentro del departamento?

Oral\_\_\_\_\_ Escrita\_\_\_\_\_

22) ¿Considera usted que la comunicación dentro del departamento es adecuada?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

23) ¿Se lleva a cabo un control durante la ejecución de las actividades?

SÍ\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

24) ¿En la ejecución de sus labores predomina:

Compañerismo: \_\_\_\_\_

Envidias: \_\_\_\_\_



Colaboración entre los empleados: \_\_\_\_\_

Intrigas: \_\_\_\_\_

25) ¿Considera usted apropiado el ambiente donde desarrolla sus labores?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

26) ¿El medio en el que se desarrollan sus labores es?

Bien ventilado y templado: \_\_\_\_\_

Frío: \_\_\_\_\_

Caliente: \_\_\_\_\_

Húmedo: \_\_\_\_\_

Otros medios molestos: \_\_\_\_\_

27) ¿Cómo considera su trabajo?

Muy monótonos: \_\_\_\_\_

Normal: \_\_\_\_\_

Rutinario: \_\_\_\_\_

Variado e interesante: \_\_\_\_\_

28) ¿ Cuenta con metas establecidas el departamento del registro del estado familiar?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

29) Cree usted que las metas son alcanzables en un 100%?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

30) ¿Cuenta el departamento con políticas internas que guíen el desarrollo de las actividades para la satisfacción a los usuarios?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



### ANEXO 3.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

Encuesta dirigida a los usuarios de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

La presente encuesta tiene como objetivo fundamental recopilar información para diseñar un plan estratégico en el departamento del registro de estado familiar de la Alcaldía Municipal de Jucuapa.

#### **DATOS GENERALES:**

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M\_\_\_\_ F\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Lugar de Residencia: \_\_\_\_\_

#### **INDICACIONES:**

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una x la alternativa que considere conveniente o donde sea necesario.

- 1) ¿Con que regularidad utiliza los servicios ofrecidos en el departamento del Registro del Estado Familiar?

Cada 15 días \_\_\_\_\_ Al mes \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Semestral \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

- 2) ¿Cómo considera usted en general, el servicio proporcionado por el departamento del Registro del Estado Familiar?

Excelente \_\_\_\_\_ Satisfactorio Deficiente \_\_\_\_\_

Comente su respuesta: \_\_\_\_\_

- 3) ¿De los siguientes aspectos, cuales considera usted que son más eficiente?  
Atención del personal\_\_\_\_\_ Mobiliario y equipo\_\_\_\_\_
- Calidad del servicio Espacio físico\_\_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_\_
- 4) ¿ La Alcaldía Municipal de Jucuapa posee instalaciones para atender con comodidad al usuario?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- 5) ¿ Cómo considera usted la atención que proporciona el departamento del Registro del Estado Familiar?  
Excelente\_\_\_\_\_ Muy bueno\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_
- 6) ¿Los tramites solicitados en el departamento del Registro del Estado Familiar son atendidos con rapidez y eficiencia?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- Comente su respuesta: \_\_\_\_\_
- 7) ¿Conoce usted la misión de la Alcaldía Municipal de Jucuapa?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- Porque: \_\_\_\_\_
- 8) ¿ Conoce usted la visión de la Alcaldía Municipal de Jucuapa?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- Porque: \_\_\_\_\_
- 9) ¿ Cree usted que la creación de una caseta informativa ayudaría a la agilización de tramites?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- Porque: \_\_\_\_\_

10) ¿ Cree usted que el departamento del Registro del Estado Familiar cuenta con el personal calificado y suficiente?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_

11) ¿Considera usted que es necesario que el personal del departamento del registro del estado familiar este debidamente capacitado?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_

12) ¿Considera usted que el departamento del Registro del Estado Familiar este utilizando los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros al máximo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuales deben mejorar: \_\_\_\_\_

13) ¿Cómo considera usted los procedimientos realizados al momento de efectuar un tramite en el departamento del Registro del Estado Familiar?

Excelente\_\_\_\_\_ Aceptable\_\_\_\_\_ Deficiente\_\_\_\_\_

14) ¿Considera que existe eficiencia administrativa en el departamento del Registro del Estado Familiar?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Comente su respuesta: \_\_\_\_\_

15) ¿Qué recomienda para mejorar los servicios que brinda el departamento del Registro del Estado Familiar?

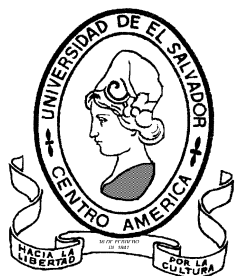
Mejoramiento de la Infraestructura: \_\_\_\_\_

Integrar tecnología de la informática: \_\_\_\_\_

Mejora la atención al cliente: \_\_\_\_\_

Capacitar al personal: \_\_\_\_\_

Todos: \_\_\_\_\_



#### ANEXO 4.

#### GUÍAS O FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA LA OBSERVACIÓN DIRECTA.

<b>OBSERVACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Pedir información donde se encuentra ubicado el departamento del Registro del Estado Familiar.</li><li><input type="checkbox"/> Pedir al vigilante el número que corresponde.</li><li><input type="checkbox"/> Dar los datos del documento que quiere adquirir, a la encargada de dicho departamento.</li></ul> <p><b>Proceso de actividades para la búsqueda de datos para la elaboración del documento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ubicación de libros.</li><li><input type="checkbox"/> Búsqueda del libro del año en el que ha nacido el usuario.</li><li><input type="checkbox"/> Búsqueda en el libro el mes, día en el que ha nacido el usuario.</li><li><input type="checkbox"/> Señalización de la hoja en el que se encuentran los datos.</li><li><input type="checkbox"/> Elaboración del documento ya sea en fotocopia o en el formulario.</li><li><input type="checkbox"/> Firmado y sellado por el jefe del departamento del Registro del Estado Familiar.</li><li><input type="checkbox"/> Se coloca en el folder.</li></ul>	

## ANEXO 5.

### RECOLECCIÓN, TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

Primer paso: Llevará el número de la pregunta.

Segundo paso: Llevará la pregunta que se tabulara.

Tercer paso: Llevará el objetivo por el cual se ha elaborado dicha pregunta.

Cuarto paso: A continuación presentaremos el modelo del cuadro para la tabulación de datos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Total</b>		

Quinto paso: Se hará el análisis de la respuesta con relación al total de datos que nos muestra el cuadro.

Sexto paso: Se hará la interpretación del análisis, ya que nos servirá para observar si es positivo o negativo el resultado de la pregunta.