

**UNIVERSIDAD DON BOSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA QUE  
CONTRIBUYA A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
SOYAPANGO”  
CASO PRÁCTICO: DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL  
ESTADO FAMILIAR**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**PRESENTADO POR:**

**RUTH MILAGRO BATRES LANDAVERDE  
SAMANTA MARVELLY CORNEJO QUINTANILLA  
ALBA MARISOL MARTINEZ NAJARRO**

**MARZO DEL 2006**

**SOYAPANGO – EL SALVADOR – CENTROAMERICA**

INDICE	
INTRODUCCIÓN	1 - 2
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3 – 5
II. DELIMITACION DEL PROBLEMA	6 – 7
III. JUSTIFICACIÓN	7 – 8
IV PROYECCION SOCIAL	8
V. OBJETIVOS	9
VI. ALCANCES Y LIMITACIONES	10
CAPITULO I	
1. Fundamentos Teóricos para el Plan de Mejora Continua	11
1. 1 Antecedentes del Municipio de Soyapango	11
1.1.1 Historia del Municipio	11 – 12
1.1.2 Ubicación del Municipio	12
1.1.3 Población	12 – 13
1.1.4 Generalidades de la Alcaldía Municipal de Soyapango	13
1.1.4.1 Visión de la Alcaldía Municipal de Soyapango	13
1.1.4.2 Misión de la Alcaldía Municipal de Soyapango	14
1.1.4.3 Funciones de la Alcaldía Municipal de Soyapango	14 – 15
1.1.4.4 Estructura Organizativa de la Alcaldía Municipal de Soyapango	15 – 17
1.1.4.5 Dependencia organizativa del Departamento de Registro del Estado Familiar	18 – 22
1.1.5 Generalidades del servicio y clasificación de los servicios públicos de la Alcaldía Municipal de Soyapango	23
1.1.5.1 Importancia de los servicios municipales	23
1.1.5.2 Clasificación general de los servicios municipales	23 – 25
1.1.5.3 Código Municipal	25 – 26
1.1.6 Generalidades del Departamento del Registro del Estado Familiar	26

1.1.6.1 Registro del Estado Familiar	26 – 28
1.1.6.2 Principios Rectores del Registro del Estado Familiar	28 – 32
1.1.6.3 Organigrama del Departamento del Registro del Estado Familiar	32 – 34
1.1.7 Asentamiento de Recién Nacidos	35
1.1.7.1 Requisitos del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	36 – 37
1.1.7.2 Fondos de Captación del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.	37
1.2 Marco Teórico	38
1.2.1 Generalidades de los servicios	38
1.2.1.1 Concepto de Servicio	38
1.2.1.2 Características del servicio.	38 – 39
1.2.2 Generalidades de la Calidad en el servicio	39
1.2.2.1 Generalidades de la Calidad	39
1.2.2.2 Definición de Calidad	40
1.2.2.3 Evolución de los enfoques de la Calidad	40 – 42
1.2.2.4 Dimensiones de la Calidad en el servicio	42 – 43
1.2.3 La Mejora Continua	44
1.2.3.1 Antecedentes de la Mejora Continua	44 – 45
1.2.3.2 Definición de la Mejora Continua	45
1.2.3.3 Importancia de la Mejora Continua	46
1.2.3.4 Objetivo de La Mejora Continua.	46
1.2.3.5 Ventajas y Desventajas de la Mejora Continua	46 – 47
1.2.4 Técnicas de mejoramiento de procesos	47
1.2.4.1 Diagrama de Flujo de Procesos	47 – 49
1.2.4.2 Lluvia de Ideas	49
1.2.4.3 Matriz de Criterios	49 – 50
1.2.4.4 Diagrama de Causa – Efecto	50
1.2.4.5 Diagrama de Pareto	50 – 51

1.2.4.6 Análisis FODA	51 – 52
1.2.4.7 Grafica de Gant	53
1.2.5 El Ciclo de Mejora Continua P-D-C-A (rueda de Deming)	53
1.2.5.1 Definición del Ciclo de Mejora Continua P-D-C-A	53 – 57
1.2.6 Plan de Mejora Continua bajo el enfoque del Ciclo de Mejora Continua de Deming.	58
1.2.6.1 Concepto de Plan de Mejora Continua.	58
1.2.6.2 Plan de Mejora Continua bajo el Modelo del Ciclo de Mejora Continua de Deming	59 – 65
CAPITULO 2	
2. Metodología y Análisis de los Resultados de la Investigación de Campo	66
2.1 Metodología de la Investigación	66
2.1.1 tipo de estudio	66
2.1.2 Datos y fuentes secundarias	66
2.1.3 Datos y fuentes primarias	67
2.1.4 Definición del universo	67
2.1.5 Determinación de la población	67 – 68
2.1.6 Determinación de la muestra	68 – 69
2.1.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	69 – 70
2.1.8 Diseño del instrumento de investigación	71 – 72
2.2 Análisis e Interpretación de los resultados	73
2.2.1 Resultados del cuestionario diseñado para los usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	73 – 100
2.2.2 Resultados del cuestionario diseñado para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.	101 – 116
2.2.3 Resultados de la entrevista diseñada para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.	117 – 118
2.3 Análisis FODA	119

CAPITULO 3	
3. Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de la Alcaldía Municipal de Soyapango	120
3.1 Generalidades	120
3.2 Importancia	120
3.3 Justificación	121
3.4 Diseño del Plan de Mejora Continua	121 – 135
3.5 Aplicación del Plan de Mejora Continua	136
3.5.1 Caso práctico, Departamento de Registro del Estado Familiar (Asentamiento de Recién Nacidos)	136 – 182
3.6 Conclusiones y Recomendaciones	183 – 189
Fuentes de consulta	190 – 192
ANEXOS	
ANEXO 1: Demanda de Partidas de Nacimiento	
ANEXO 2: Ubicación del Municipio de Soyapango	
ANEXO 3: Ley del Nombre y Transitoria	
ANEXO 4: Cuestionario para usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	
ANEXO 5: Cuestionario para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	
ANEXO 6: Entrevista al personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	
ANEXO 7: Hoja del Informante	
ANEXO 8: Registro de Nacidos Vivos	
ANEXO 9: Boleto de Nacimiento	
ANEXO 10: Partida de Nacimiento	
ANEXO 11: Siglas	
ANEXO 12: Glosario	

## INTRODUCCIÓN

El siguiente documento se orienta a desarrollar una “Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios que proporciona la Alcaldía Municipal de Soyapango”, caso practico: Departamento de Registro del Estado Familiar.

Dicha propuesta se establece con el deseo de mejorar los servicios debido a que muchas municipalidades de nuestro país han venido experimentando la necesidad de contar con un Plan de Mejora Continua para brindar un mejor servicio y a la vez logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que solicitan los diferentes servicios de las Alcaldías del País.

La propuesta del Plan de Mejora Continua para el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos del Departamento de Registro del Estado Familiar, se pretende sirva de guía de apoyo para los grupos de interés conformados por las autoridades municipales, la población estudiantil y cualquier interesado en realizar un estudio de este tipo, el cual puedan aplicarlo a sus métodos de trabajo así como para el desarrollo de futuras investigaciones.

En cuanto a la propuesta del Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios que proporciona la Alcaldía Municipal de Soyapango, a sido estructurado a partir de los objetivos, planteamiento del problema, justificación y alcance de la investigación. Seguidamente, se ha estructurado por capítulos de siguiente manera:

### Capitulo I

#### “Fundamentos teóricos para el Plan de Mejora Continua”

El contenido de este capitulo, ha sido estructurado en dos apartados, iniciando con los antecedentes del municipio de Soyapango que comprende, la historia del

Municipio, ubicación, la población y las generalidades de la Alcaldía Municipal de Soyapango describiendo la visión, misión, funciones, estructura organizativa, generalidades del servicio y generalidades del Departamento de Registro del Estado Familiar. Luego está el desarrollo del marco teórico el cual incluye las generalidades de los servicios, generalidades de la calidad en el servicio, la mejora continua, las técnicas de mejoramiento de procesos y finalmente la definición del Plan de Mejora Continua bajo el enfoque del ciclo PDCA de Deming.

## Capitulo II

“Metodología y análisis de los resultados de la investigación de campo”

Este capítulo se basa en el análisis de los resultados de la investigación de campo aplicada al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos de la Alcaldía Municipal de Soyapango. Dicho capítulo está compuesto por la tabulación, análisis e interpretación de los datos obtenidos del personal y usuarios del servicio, dando como resultados la aplicación de un análisis FODA y objetivos de dicha investigación.

## Capitulo III

“Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de la Alcaldía Municipal de Soyapango”

En este capítulo se presentan las generalidades de la propuesta del Plan de Mejora Continua, su importancia y justificación. Así como también el diseño del Plan de Mejora Continua finalizando con el desarrollo del caso práctico que permita mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos de dicha Alcaldía.

Finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones más pertinentes, que de alguna manera contribuirá a beneficiar a la Alcaldía y a los usuarios. Y se presenta la bibliografía utilizada y los anexos entre los cuales se encuentran la ley del nombre y transitoria, el diseño de los cuestionarios para el personal y usuarios del servicio, diseño de la entrevista para el personal, documentos para realizar el Asentamiento, siglas y glosario.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Alcaldías del país día a día enfrentan el gran reto de satisfacer las necesidades de todos los usuarios del municipio que solicitan los diferentes servicios que estas brindan, no importando que sean de diferentes tamaños, características y afiliación política que pertenezcan.

Soyapango es uno de los Municipios que posee una alta densidad poblacional conformada por 500,000 habitantes, que demandan los diferentes servicios que la Alcaldía ofrece. Uno de los Departamentos en donde existe una mayor demanda de parte de los usuarios es la del Registro del Estado Familiar, ya que los ciudadanos obligatoriamente deben de tramitar los diferentes documentos que le permiten ser reconocidos legalmente como ciudadanos de este país.

Es decir, desde Asentamientos de Recién Nacidos, Carnet de Minoridad, Certificación de Cédula, Actas de Matrimonio y Divorcios, Actas de Defunción, entre otros. Según datos obtenidos a través de las técnicas de la observación directa y entrevista enfocada se logro determinar que de todos los servicios anteriormente mencionados, el que presenta mayores dificultades para brindar un buen servicio es el área de Asentamiento de Recién Nacidos, ya que según datos proporcionados por la Alcaldía Municipal de Soyapango la demanda de Partidas de Nacimiento para el año 2004 fue de 4,241 (Ver anexo1).

Por otra parte, según estudios realizados por diferentes entidades Publicas y Privadas se ha detectado que algunas Alcaldías de El Salvador, presentan problemas y desafíos en las siguientes áreas.

- El Recurso Humano que labora en algunas Alcaldías, Según estudio muestran que el 43% del personal cuenta con estudio de bachillerato y solo un

7% tiene estudios universitarios, el 50% restante solo ha hecho estudios de primaria y secundaria.<sup>17</sup>

El Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía de Soyapango esta compuesta por 16 empleados dentro de los cuales se encuentra que un 25% presenta estudios Universitarios y el 75% solo tiene estudios de Bachillerato, datos obtenidos según previa investigación realizada en dicho Departamento.

- Se ha podido observar que algunas Alcaldías no practican una cultura de calidad y esto ha generado que los empleados del gobierno pierdan su misión en sus labores, como consecuencia de esto la prestación de los servicios poco a poco se vuelve lenta.

Adicionalmente, han ido perdiendo la costumbre de innovar y de capacitar constantemente al personal para agilizar la prestación de los servicios. Por esta razón la población ha percibido que las oficinas del Estado mas que servir generan problemas, perdida de tiempo y malestar al efectuar procesos que podrían ser mas ágiles y efectivos. Así mismo ha provocado que las Instituciones del Estado se estanquen en mecanismo y procedimientos tradicionales, volviéndose ineficientes para dar respuesta a la creciente demanda de la población.<sup>2</sup>

- Inadecuados procedimientos de control que evalúen la eficiencia en la prestación de los servicios, así como de información técnica económica y datos demográficos que mejoren las determinaciones del costo por servicio.<sup>3</sup>

---

<sup>17</sup> FLACSO, "Políticas de descentralización y capacidades de gestión administrativa y financiera de las Municipalidades", año 1997, Pág.67.

<sup>2</sup> USAID, [www.comures.org.s.v](http://www.comures.org.s.v), "Descentralización", Pág.3-5.

<sup>3</sup> ISDEM, "Generalidades sobre los elementos administrativos a considerar en la gestión de servicios públicos prestados por la municipalidad", folleto sobre la gestión de servicios públicos, año 2000. Pág.6-7

Según la investigación anterior no todas aplican pruebas de Evaluación de Desempeño que permitan medir la eficiencia en la prestación del servicio, así mismo no cuentan con datos demográficos actualizados de la mayoría de los servicios.

- Carencia de sistemas de información de libre acceso publico a la información relacionada sobre los servicios, tramites y otros actos de Gobierno Municipal y falta de mecanismos que permitan a los ciudadanos exponer sus preferencias y demandas sociales y por ultimo no utilizan adecuadamente un sistemas de quejas para los usuarios de servicios públicos que faciliten el acceso y agilicen los procedimientos.<sup>4</sup>

A través de la observación directa se determino la falta de información, en cuanto a la orientación de los requisitos para tramitar los servicios que presta dicho Departamento, así como la falta de un buzón donde los usuarios puedan transmitir sus inquietudes en cuanto al servicio.

Sin embargo, una alternativa para brindar un buen servicio y a la vez proporcione una mayor satisfacción a sus ciudadanos, es a través de un Plan de Mejora Continua de la calidad para el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, que le permita superar las dificultades que actualmente presenta.

En consecuencia con la problemática planteada y las opciones de solución que puede presentar un Plan de Mejora Continua, cabe la siguiente interrogante:

¿En qué medida un Plan de Mejora Continua permite contribuir a mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos del Departamento de Registro del Estado Familiar?

---

<sup>4</sup> Raúl I. Monte Domecg, “Propuesta para una estrategia de transparencia Municipal”, [www.comures.org.s.v.](http://www.comures.org.s.v.), Pág.5.

## II. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

### Delimitación Espacial

La Alcaldía Municipal de Soyapango se encuentra ubicada en el antiguo centro de la Ciudad de Soyapango, esta situado a 648 metros sobre el nivel del mar y a 7 Km. Al este de la Ciudad de San salvador, limita al norte con los municipios de Ciudad Delgado y Tonacatepeque, al sur colinda con santo tomas, y San Marcos, al este con el Municipio de Ilopango y al oeste con Ciudad Delgado y San salvador.<sup>5</sup>

### Delimitación Social

La investigación esta dirigida a la Alcaldía Municipal de Soyapango. Así mismo de manera indirecta esta dirigida a los quinientos mil habitantes del Municipio de Soyapango.<sup>6</sup>

### Delimitación Temporal

La investigación se realizara en el periodo comprendido de Octubre a Abril del año Dos mil seis.

La razón ha considerar para establecer el periodo es la siguiente:

Dicho periodo esta comprendido dentro del plazo que establece la Universidad Don Bosco para la elaboración del trabajo de investigación.

---

<sup>5</sup> Fundación Nacional para el desarrollo (FUNDE), Plan de Desarrollo del Municipio de Soyapango, año 2000, Pág. 5

<sup>6</sup> Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTIC), Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, Ministerio de Economía, año 2002.

## Delimitación Sectorial

El Departamento de Registro del Estado familiar, esta vinculada con la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTIC), las cuales tienen como función principal llevar un control de datos actualizados, referentes al Estado de las personas.

### III. JUSTIFICACION

La Importancia de realizar un Plan de Mejora Continua en el Departamento de Registro del Estado Familiar en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos consiste en que como Institución Pública administradora del Municipio tiene el reto y la responsabilidad de brindar servicios de calidad y eficiencia para responder a las necesidades que día a día demandan los usuarios.

El Departamento de Registro del Estado Familiar tiene como función, el asiento y emisión de certificaciones del estado familiar de las personas naturales, entre ellas se encuentran los documentos propios, que todos los ciudadanos deben poseer para cumplir con los requisitos legales de identidad.

Considerando que es uno de los Municipios que posee una alta densidad poblacional, permite que se genere una mayor demanda en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, ya que atienden un promedio de 25 a 30 asentamientos diarios, y el tiempo en dar respuesta al usuario es de ocho días hábiles, por lo que se considera que el tiempo de brindar la partida podría reducirse al usuario en menos tiempo. Así mismo se ha observado que existe una inadecuada organización que facilite la prestación del servicio y falta de orientación al usuario que le permita realizar de una manera clara el proceso del trámite. Es por ello que se considera la necesidad proporcionar al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos una herramienta que le permita mejorar sus proceso y de esta manera ofrecer un buen servicio al usuario.

Así mismo se considera un estudio de utilidad por que servirá como modelo a seguir por otras municipalidades y dependencias de la misma Alcaldía a la vez, es viable por que el área de investigación es flexible para la recopilación de fuentes de información.

#### IV. PROYECCION SOCIAL

- Estudiantes

El trabajo de investigación, será de aporte ya que es una herramienta donde el estudiante podrá auxiliarse para realizar investigaciones afines, como material de apoyo y de estudio.

- Alcaldías Municipales

Le dará un aporte importante para implementar mejoras en cualquier área o servicio municipal, que le permitirá renovar constantemente sus procesos que estarán dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios.

- Las Universidades

El trabajo de investigación puede ser utilizado como documento de referencia en posteriores investigaciones; además de servir como material de apoyo para preparar a futuros a profesionales con alto nivel competitivo.

- A la sociedad del Municipio de Soyapango

Ya que será una herramienta que les permitirá a las autoridades de la Alcaldía Municipal aplicarla y brindar un servicio de calidad hacia los usuarios.

## V. OBJETIVOS

### General

Proponer un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que proporciona el Departamento de Registro del Estado Familiar, de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

### Específicos

- Conocer los procesos que se realizan en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos a fin de identificar oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
- Diseñar una propuesta de Plan de Mejora Continua para el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, utilizando métodos y herramientas de Calidad.
- Desarrollar el proceso mejorado de Asentamiento de Recién Nacidos a partir del análisis de los datos obtenidos en el cuadro de indicadores.

## VI. ALCANCES Y LIMITACIONES

### ALCANCES

- El presente estudio se desarrollará en la Alcaldía Municipal de Soyapango.
- El estudio estará orientado a generar un Plan a nivel de propuesta para el mejoramiento del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos del Departamento de Registro del Estado Familiar, dejando a su libre decisión de las autoridades de la Alcaldía su futura implementación.
- Se propone un Plan de Mejora Continua bajo el modelo de ciclo PDCA de Deming,

### LIMITACIONES

- Falta de estudios realizados para recopilar información en cuanto a antecedentes y datos actualizados por parte de la Alcaldía. Respecto a problemas en los procesos para brindar servicio a los usuarios.

# CAPITULO I

## Fundamentos Teóricos para el Plan de Mejora Continua

## 1. Fundamentos Teóricos para el Plan de Mejora Continua

### 1.1. Antecedentes del Municipio.

#### 1.1.1 Historia del Municipio.

La Historia de lo que hoy conocemos como Soyapango, nos cuenta que su grafía ha sufrido una variada metamorfosis recibiendo diversas denominaciones: Coyapango, Zoyapango, Tzoyapango, San Antonio Zoyapango del Llano y finalmente Soyapango.

La toponimia de Soyapango se deriva del Nahuatl usado por los pipiles en los tiempos de la conquista, “Soyat” o “zuyat”, que significa “Palma Tropical” y “Pango” que significa “Valle o Llano”, traduciéndose como “Llano de las Palmeras”. Fue el 15 de enero de 1543 que Soyapango fue reconocido como pueblo por la corona española.

En 1550, se denominaba caserío de Coyapango y en 1740, este poblado que pertenecía a la Parroquia de Tonacatepeque fue denominado San Antonio de Zoyapango.

En 1824, con la proclama de la primera constitución política de El Salvador y siendo Jefe de Estado Don Juan Manuel Rodríguez, se configuraron los primeros cuatro departamentos del país: Sonsonate, San Miguel, San Vicente y San Salvador. Soyapango queda adscrito al departamento de San salvador con el título de Pueblo.

En 1865, Soyapango es incluido como Municipio del distrito del Centro de San Salvador durante la administración del General Fernando Figueroa.

Finalmente, el 21 de enero de 1969 el General Fidel Sánchez Hernández, quien fuera en ese entonces Presidente de la República, otorgó el título de ciudad a la Villa de Soyapango.

#### 1.1.2 Ubicación del Municipio.

La cabecera de este Municipio es la ciudad de Soyapango, la cual está situada a 625 metros sobre el nivel del mar, y a 4.5 Km. al este de la ciudad de San Salvador. Esta limitada por los siguientes Municipios: Al norte por ciudad Delgado y Tonacatepeque, al sur con Santo Tomas y San Marcos, al este con el Municipio de Ilopango y al oeste con el Municipio de Ciudad Delgado y San Salvador. Se encuentra en el centro de la región metropolitana de San Salvador y su infraestructura permite la comunicación con las diferentes regiones del país. Su ubicación geográfica ha convertido el territorio de Soyapango en alternativa para la construcción de terminales del transporte colectivo interdepartamental.<sup>7</sup>

(Ver anexo 2)

#### 1.1.3 Población

La población del Municipio se estimaba para 1992 en 288,368 habitantes, los cuales viven fundamentalmente en zonas urbanas. Con una densidad de 9,666 hab./km<sup>2</sup> . Soyapango es el segundo Municipio con mayor densidad demográfica del Área Metropolitana de San Salvador.<sup>8</sup>

Según el Programa Salvadoreño de Investigación sobre Desarrollo y Medio Ambiente, (PRIMA), para 1998 la población estimada era de 403,700 habitantes con una densidad poblacional de 13,592 habitantes / Km.

---

<sup>7</sup> Alcaldía Municipal de Soyapango "Descripción y Diagnostico de Soyapango"

<sup>8</sup> DIGESTYC, Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, 2002 , Ministerio de Economía

Según datos recavados por la municipalidad en ocasión de los terremotos de 2001, la cifra estimada de habitantes en el Municipio era de 500,000 con una densidad poblacional aproximada de 17,000 habitantes/km<sup>2</sup>, de los cuales el 53% eran mujeres y el 47% hombres.<sup>9</sup>

#### 1.1.4 Generalidades de la Alcaldía Municipal de Soyapango

##### 1.1.4.1 Visión de la Alcaldía Municipal de Soyapango

Dentro del cumplimiento de competencias hacia la ciudadanía, la municipalidad de Soyapango ha construido la siguiente visión:

“Que Soyapango con una Municipalidad modernizada, que en forma ágil y eficiente se transforme en la Institución rectora del desarrollo y ordenamiento del Municipio, impulsando un marco participativo de los diferentes sectores a través del fortalecimiento y consolidación del tejido social. Contar con un Municipio moderno, sostenible participativo, competitivo territorialmente y empresarialmente, con un tejido social fuerte, que garantice el crecimiento continuo de la calidad humana de todos sus pobladores y que cuente con una Institución Pública fuerte, que garantice la administración de sus ingresos y servicios en forma eficiente y rentable. Somos un Municipio que ha satisfecho las necesidades básicas de su población, que cuenta con el apoyo y reconocimiento de los distintos sectores y contribuye al desarrollo económico y social del país un marco de equidad y justicia, y en armonía con la naturaleza”.

---

<sup>9</sup> Ídem

#### 1.1.4.2 Misión de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

“Somos una Institución Pública, al servicio de las Instituciones, Empresas y pobladores del Municipio, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida, la competitividad territorial, la preservación y recuperación del medio ambiente. Nos distinguimos por contar con un excelente personal que contribuye a generar beneficios municipales y que por su laboriosidad es continuamente estimulado para que tenga un crecimiento profesional sostenible y pueda brindar un eficiente servicio. Apoyamos la concertación municipal y estimulamos la comunicación entre los diferentes sectores del Municipio para ejecutar acciones que incremente la modernización del Municipio. Ser una Institución eficiente en la Administración de Ingreso, para llevar a cabo un desarrollo local sostenible transformando las condiciones Económicas, Sociales, Culturales y Ambientales de los Soyapanecos, basadas en la equidad y justicia social”.

Proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos de Soyapango planificados en forma participativa y mediante métodos que incremente su efectividad, autosostenibilidad y sustentabilidad.

#### 1.1.4.3 Funciones de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

- Ejercer la dirección del Municipio, promoviendo e impulsando el desarrollo local, involucrando a los diferentes sectores ciudadanos en el quehacer municipal, especialmente en la elaboración de planes de desarrollo e inversión local.
- Legislar aspectos de interés local a través de acuerdos, ordenanzas y reglamentos, que permitan que el Municipio sea habitable y atractivo para la inversión privada.

- Regular la prestación de servicios municipales a través de Acuerdos, Ordenanzas y Reglamentos. Promoviendo e impulsando servicios económicos eficientes y eficaces.
- Mantener permanentemente informados a los ciudadanos acerca de la ejecución presupuestaria.

#### 1.1.4.4 Estructura Organizativa de la Alcaldía Municipal de Soyapango

La estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Soyapango, está conformada por niveles jerárquicos divididos de la forma siguiente:

- Nivel Superior

Son las personas responsables de establecer los lineamientos y políticas de la Institución, de manera que le permitan cumplir adecuadamente con su misión.

Dicho nivel esta formado por el Concejo Municipal, Despacho Municipal y Gerencia General, donde cada uno de ellos se distribuyen en comisiones de trabajo, con el objeto de desarrollar una gestión de carácter colectivo o colegiado.

- Nivel de Apoyo

Son las unidades que proporcionan servicios indirectos, es decir, no relacionados con el trabajo principal, pero que contribuyen al desempeño global de la Institución.

El nivel de apoyo está formado por: Informática, Jurídico, Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Unidad Ambiental, Auditoria Interna, Auditoria Externa, Gestión y Cooperación Internacional, Sindicatura, Comisiones Municipales, Secretaría Municipal y Cuerpo de Agentes Metropolitanos.

- Nivel Medio

Son los directores de los diferentes departamentos, que sirven de enlace entre la dirección superior y el nivel operativo.

Este nivel se encuentra formado por: la Gerencia de Servicios Municipales Externos, la Gerencia Financiera, Gerencia de Proyección Social y Promoción Gerencia de Planificación y Desarrollo Urbano y la Gerencia Administrativa.

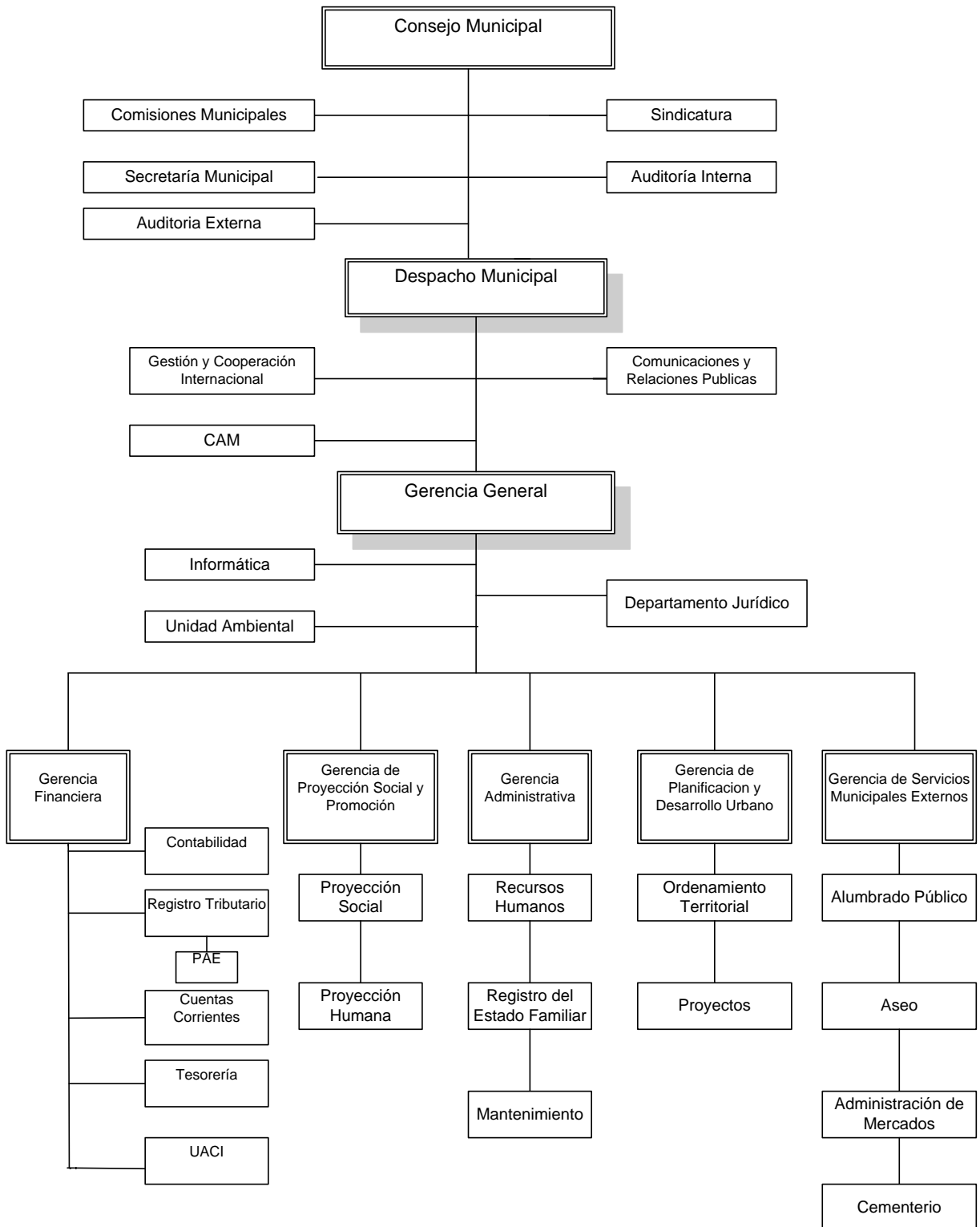
- Nivel Operativo

Son aquellas unidades responsables del trabajo básico de la Institución. En este nivel se encuentran los empleados encargados de realizar directamente las labores operativas, a la vez, son responsables de asegurar la prestación de los servicios.

Este nivel se encuentra formado por: Aseo, Cementerio, Alumbrado Público, Administración de mercados, Tesorería, Registro Tributario, Cuentas Corrientes, Contabilidad, Registro del Estado Familiar, Proyección social, Recursos Humanos, Mantenimiento, Promoción Humana, UACI.

La Municipalidad de Soyapango tiene 600 empleados y empleadas, distribuidos en toda su estructura organizativa.

## Estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Soyapango

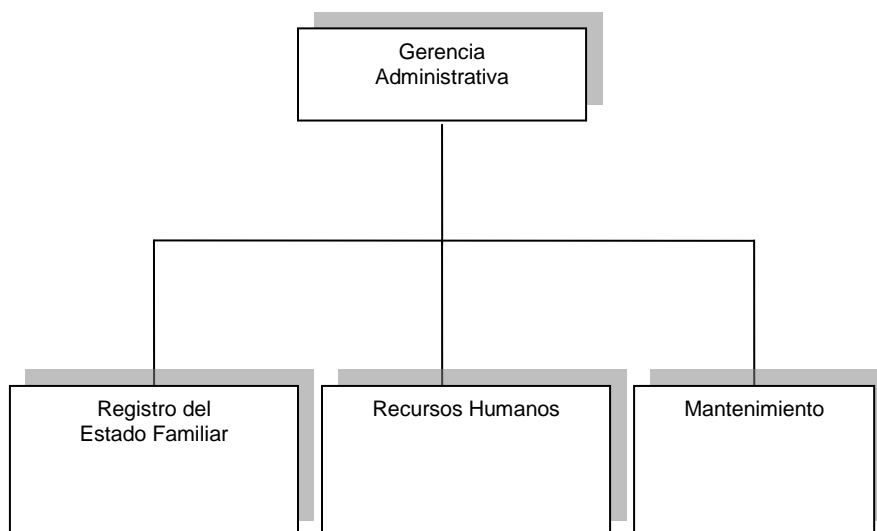


#### 1.1.4.5 Dependencia Organizativa del Departamento de Registro del Estado

El Departamento de Registro del Estado Familiar esta bajo la dependencia de la Gerencia Administrativa así como el Departamento de Recursos Humanos y Mantenimiento. Como se puede apreciar en el siguiente organigrama.

Figura 2

Dependencia Organizativa del departamento de Registro del Estado Familiar



#### ❖ Gerencia Administrativa

Unidad encargada de hacer cumplir las políticas generales que en materia de administración y gestión interna de la Alcaldía que determine el Concejo Municipal.

Objetivo: Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades administrativas de los recursos humanos y la provisión de servicios, materiales y equipos, así como también de supervisar el registro de los hechos y actos jurídicos de las personas naturales.

Funciones:

- Participar en la elaboración y aprobación de los análisis para las ofertas de compra por licitación.
- Otorgar servicios de apoyo interno a toda la administración municipal, prestando servicios eficientemente, a las diferentes unidades de la Alcaldía tales como: mantenimiento de equipo, apoyo en transporte, bodega de almacenaje, reclutamiento, selección, inducción y administración de recursos humanos y otros.
- Impulsar el desarrollo del Recurso Humano de la institución.

❖ Recursos Humanos

Se encarga de administrar las políticas, desarrollar los programas y procedimientos para mantener una estructura administrativa eficiente, hacia los empleados, establecer un trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo, una adecuada seguridad en el mismo, lo que permitirá a la Alcaldía alcanzar un mejor beneficio hacia los trabajadores y la población en general.

Funciones:

- Administrar salarios

Asignar los valores monetarios a los puestos de trabajo, de tal forma que sean justos y equitativos, en relación a cada puesto.

Los salarios deben basarse en evaluaciones de puestos y los datos resultantes de las evaluaciones por cada uno de los jefes, de acuerdo al comportamiento y rendimiento que el empleado demuestre en cada uno de sus puestos.

- Asignar funciones:

Al trabajador debe de entregársele por escrito las funciones claras y precisas, definiendo así las responsabilidades, obligaciones, operaciones y condiciones de trabajo.

- Calificar según Méritos

Consiste en evaluar mediante los méritos más objetivos, la actuación de cada trabajador mediante las funciones y responsabilidades de su puesto.

- Controlar Asistencia

Establece el horario de trabajo y períodos de ausencia con o sin goce de sueldo, siendo justos para el trabajador como para la organización, la cual nos permite un eficiente control de asistencia.

- ❖ Mantenimiento

Departamento que responde a las necesidades internas de servicios generales a todas las unidades y/o departamentos de la institución.

Objetivo:

Lograr tener un Municipio limpio y atractivo para satisfacción de sus trabajadores, contribuyendo de esta manera a la prevención de enfermedades y evitando accidentes de trabajo.

Funciones:

- Coordinar al personal encargado de servicios varios como: Fontanería, electricidad, albañilería, cargadores, etc.
- Elaborar plan de trabajo de los empleados de la unidad.
- Mantener la bodega ordenada.
- Llevar el control de entradas y salidas de la bodega.
- Atender las necesidades de la municipalidad.

❖ Registro del Estado Familiar

Es la dependencia encargada por mandato de ley y dentro de su competencia territorial y jurisdiccional, de registrar los diferentes actos y hechos jurídicos relacionados con personas naturales desde su nacimiento hasta su muerte.

Objetivo:

Garantizar a los ciudadanos la legítima emisión de los documentos de identificación para que puedan cumplir y ejercer sus deberes y derechos civiles.

Funciones:

- Extender Carnet de Minoridad
- Asentar Recién Nacidos
- Asentar Partidas de Defunción
- Asentar Partidas de Matrimonios
- Marginar Partidas de Nacimiento por: Matrimonios, Divorcios, Defunciones, reconocimientos judiciales de hijos por vía judicial y adopciones legales.
- Realizar diligencias de rectificación de Partidas de Nacimiento.
- Celebrar Matrimonios civiles y su trámite legal correspondiente.

- Extender Certificaciones de: Partidas de Nacimientos, Matrimonios, Divorcios, Defunciones y de cuadros de Cedula de Identidad Personal.
- Informar a las municipalidades a nivel nacional, sobre hechos o actos jurídicos que sean de su competencia.
- Tramitar derechos de sepultura y traslado de cadáveres cuando procede legalmente.
- Elaborar recibos y cobros por los diferentes servicios que se prestan en este departamento.
- Coordinar, verificar y tramitar diferentes requerimientos presentados por instituciones públicas o privadas.
- Reponer Partidas de Nacimiento, al nuevo sistema computarizado.
- Elaborar índices relacionados con los diferentes servicios que se prestan en el Departamento.
- Hacer llegar correspondencia mensual a Estadísticas y Censos, en lo concerniente a nacimientos y defunciones.
- Archivar correspondencia.
- Asesorar legal y procedimental al público usuario.
- Entrevistar e interrogar testigos, previo a proceder al Asentamiento de niños que nacen en casa sin asistencia médica o paramédica.
- Tramitar legalmente permisos para enterrar fallecidos en este Municipio y que a su vez no tienen familiares que los reclamen, este procedimiento se hace en coordinación con el Instituto de Medicina Legal de San Salvador.

### 1.1.5 Generalidades del Servicio y Clasificación de los Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

#### 1.1.5.1 Importancia de los Servicios Municipales

Generalmente algunas personas consideran que los servicios municipales que prestan las municipalidades reflejan la esencia de la misma. Es decir, que son la carta de presentación de la Alcaldía ya que es la misma población quien determina la buena o mala prestación de los diferentes servicios, la correcta o incorrecta inversión de los impuestos y tasas asignadas que paga la población, de la buena o mala administración de los recursos que están a cargo de la Alcaldía.

Los servicios municipales son como indicadores con el cual la población mide la efectividad y la eficiencia de la gestión municipal frente a las necesidades y problemas de la comunidad.

Por esta razón se constituye como elemento importante dentro de las municipalidades y requiere que se le brinde un enfoque especial para que posean una imagen positiva y cumplan con la misión que fueron creadas.

#### 1.1.5.2 Clasificación general de los Servicios Municipales

La misión del Gobierno Local es lograr el bien común general, creando las condiciones de armonía, ordenamiento, seguridad y subsidiaridad para el desarrollo económico, social, cultural y político-democrático dentro del ámbito de su jurisdicción, tanto de la población urbana como rural.

El Gobierno Local tiene tres ámbitos propios, el político, el administrativo y el de prestador de servicios. La administración municipal conjuga sus acciones en esos ámbitos, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los habitantes y procura de su bienestar.

En términos generales, existen dos grandes categorías en la clasificación de los servicios:<sup>10</sup>

#### 1- Servicios Públicos:

Son todas aquellas actividades que tienen como finalidad la satisfacción de una necesidad pública o de interés colectivo y que son prestados por una Entidad Pública (Gubernamental) o por particulares a quienes la Entidad Pública delega.

La prestación de estas actividades debe ejecutarse al menor costo y de forma eficiente y eficaz. Los servicios municipales juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el Gobierno local, a través de la adecuada prestación de estos se refleja la buena marcha de la administración.

#### Características de los servicios públicos municipales:

Predomina el interés colectivo social o general en su prestación. Debe tener como objetivo la satisfacción de una necesidad pública.

#### Clasificación de los servicios públicos:

- Servicios públicos administrativos: Son los servicios prestados tradicionalmente por la administración pública. Esta prestación la realiza el Municipio generalmente en forma directa por ser de máximo interés para la comunidad y sin ánimo de lucro. Solo excepcionalmente son prestados por particulares.
- Servicios públicos industriales y comerciales: Son los servicios que corresponden a actividades que tradicionalmente han sido consideradas

---

<sup>10</sup> ISDEM, Proyecto de capacitación para formación de técnicos en administración de servicios municipales, Importancia de los servicios municipales 2000.

más propias de los particulares que de la administración pública, sin embargo, se desarrollan por ser necesarios para el interés general, pero su prestación se ejerce con un criterio.

## 2- Servicios privados:

Son todas aquellas actividades realizadas por particulares o entes privados con fines de lucro y dirigidos a satisfacer necesidades individuales sectoriales.

### 1.1.5.3 Código Municipal

El código Municipal, en su título III de la Competencia Municipal, Capítulo Único, incluye el de las competencias municipales, es decir, los servicios públicos municipales que por la ley deben prestar las Alcaldías.

Reza el artículo 4. Compete a los Municipios:

- La elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo urbano y rural de la localidad
- Supervisión de precios, pesas, medidas y calidades
- El desarrollo y control de la nomenclatura y ornato público
- La promoción de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes
- La promoción y desarrollo de programas de salud, como saneamiento ambiental, prevención y combate de enfermedades
- La regulación y supervisión de los espectáculos públicos y publicidad comercial en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales
- El impulso del turismo interno, externo y la regulación del uso y explotación turística y deportiva de lagos, ríos, islas, bahías, playas y demás sitios propios del Municipio

- La promoción de la participación ciudadana, responsable en la solución de los problemas locales en el fortalecimiento de la conciencia cívica y democracia de la población
- La promoción del desarrollo industrial, comercial, agrícola, artesanal y de los servicios
- El incremento y protección de los recursos renovables y no renovables
- La regulación del transporte local y del funcionamiento de terminales de transporte de pasajeros y de carga
- La regulación de la actividad de los establecimientos comerciales, industriales de servicios y de otros similares
- La regulación del funcionamiento extraordinario obligatorio en beneficio de la comunidad de las farmacias y otros negocios similares
- La regulación del funcionamiento de restaurantes, bares, clubes nocturnos y otros establecimientos similares

#### 1.1.6 Generalidades del Departamento del Registro del Estado Familiar.

##### 1.1.6.1 Registro del Estado Familiar

##### Concepto Legal del Registro del Estado Familiar.<sup>11</sup>

El código de familia conceptualiza el Estado Familiar en el Artículo 186 de la siguiente manera:

El Estado Familiar es la calidad jurídica que tiene una persona y en relación a la familia, por el cual la Ley atribuye determinados derechos y deberes.

El estado de las personas ha sido definido como el conjunto de cualidades que la Ley tiene en cuenta, para atribuirles efectos jurídicos se divide en:

---

<sup>11</sup> ISDEM, Manual del Registro del Estado Familiar, Generalidades del Registro del Estado Familiar, pag.8

Estado Político: Es la posición que ocupa el individuo frente al Estado y sus instituciones, estado del cual resulta la división de personas nacionales y extranjeras.

Estado Civil: Es la posición jurídica que ocupa la persona en la sociedad, en cuanto a las relaciones de derecho mismo, en sus elementos primordiales, como son: la edad, la sanidad mental; o en relación a su grupo familiar. Esto constituye el Estado de Familia o Estado Familiar, siendo esto: “El emplazamiento o posición jurídica que tiene una persona en una familia determinada.”

El Código de Familia no se ocupa del estado civil de las personas en general, si no de una clase o especie de este, como es el Estado Familiar.

Doctrinariamente, el Estado de Familia crea determinadas relaciones jurídicas, como son:

- Creación de vínculos jurídicos familiares
- El origen de los derechos subjetivos familiares y deberes correspondientes.

La creación de un Archivo Central del Registro del Estado Familiar ha sido recomendada por Organismos Internacionales, por varias razones:

- a) Aumento de la seguridad de conservación de los Registros, propuesta que se plantea ante la vulnerabilidad de los Registros en nuestro país (debido a conflictos armados, constantes movimientos sísmicos, incendios, delincuencia).
- b) Se facilita la expedición de certificaciones y copias de las inscripciones.
- c) Se facilita el control del trabajo de los registros locales mediante exámenes periódicos.

Un organismo central, se convierte en un sistema confiable y productor de estadísticas vitales, que en la actualidad son de gran importancia para el análisis y planificación del desarrollo de nuestros países y ayuda a los programas de asistencia social dirigidos a la población.

#### 1.1.6.2 Principios Rectores del Registro del Estado Familiar:

- Público

El Registro del Estado Familiar es público, ya que cualquier persona puede consultarlo y pedir las certificaciones de las diferentes actas de inscripción que generan los diferentes hechos y actos jurídicos relativos a las relaciones familiares de las personas. La única limitación se establece en lo relativo al Registro Reservado de las Adopciones que sólo puede ser consultado por orden judicial.

- Legalidad

La función registral lleva en si misma la legalidad de la información de los hechos y actos jurídicos de las personas. El principio de la legalidad es el que establece por la Ley misma, tanto en el Código de Familia, como en Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.

Este principio garantiza la inmutabilidad o invariabilidad de las actas de inscripción, de manera que la labor registral no pueda ser modificada al libre antojo de las personas, sino que únicamente pueda hacerse por medio de los procedimientos establecidos de la Ley de la materia, ya sea judicial o administrativamente. Tal como se dispone en el Artículo 17 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio,

que prescriben: Art. 17.- “Los registradores de Familia podrán rectificar bajo su responsabilidad y mediante resolución motivada, las omisiones materiales y los errores materiales o manifiestos cometidos al asentarse un hecho o acto en los registros”.

Un error u omisión es material o manifiesto:

a) Cuando en el asiento se alteren frases o información contenida en los documentos, se copien unas palabras por otras, se inscriben estas en forma incorrecta, se suprimen las palabras o pasajes incluidos en tales documentos.

b) Si se desprenden de la sola lectura del respectivo asiento.

c) Cuando se deduce de los antecedentes que le dieron origen a la inscripción o de su cotejo con otros documentos públicos o auténticos.

La rectificación solo puede ser solicitada por las personas a las que se refiere el asiento, sus representantes legales o los herederos. Cualquier otro tipo de rectificación o subsanación de asiento, solo podrá practicarse en acatamiento de resolución judicial mediante actuación notarial cuando sea procedente.

- Oficialidad

Este principio está caracterizado por el hecho de que este servicio es prestado por un Organismo del Estado, como son las Municipalidades o Gobiernos Locales, el cual se brinda a la población a través de un funcionario público. El Registrador de Familia, quien da fe de la veracidad de los asientos que contienen todos los hechos y actos relativos al Estado Familiar de las personas y que garantiza además, el acceso a la información registral.

Este principio por sí, conlleva la seguridad de que si un funcionario público es directamente responsable de las inscripciones, modificaciones, rectificaciones, etc. Estos asientos registrales van a ser por lo siguiente veraces, ya que la oficialidad que les confiere al Estado los convierte en documentos públicos con un valor probatorio único. Pues por medio de ellos se puede probar la calidad de hijo, conyugue, padre o madre, nacimiento o defunción.

- **Obligatoriedad**

La obligatoriedad como un principio registral se encuentra mencionado directamente en la legislación vigente en los Artículos 190 y 191 del Código de Familia: “Se deben inscribir todos los hechos y actos relativos al Estado Familiar de las personas en un área o jurisdicción determinada y la obligatoriedad para ciertas personas de acudir a las oficinas locales de los diferentes Registros del Estado Familiar a proporcionar la información necesaria de los hechos y actos jurídicos, constitutivos, modificativos o extintivos del Estado Familiar de las personas naturales y de los regímenes Patrimoniales del Matrimonio sujetos a inscripción, con responsabilidad para aquel funcionario que no la ejecute o se niegue a hacerlo, ya que la Ley lo sancionará administrativamente con una multa que será impuesta por el encargado del Registro del Estado Familiar”.

- **Publicidad**

Por ser el Registro Familiar un archivo de datos estadísticos relativos a las relaciones familiares, cualquier persona interesada en informarse de los diferentes asientos registrales puede pedir dicha información, ya sea por medio de la exhibición y expedición de certificaciones de las actas originales, a excepción del Registro Reservado de Adopciones.( Artículos 203 Ley procesal de Familia y 323 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio que sean únicamente por orden judicial).

- Gratuidad

Los servicios del Registro del Estado Familiar persiguen una finalidad pública, razón por la cual no se gana tasa o tributo por la prestación del servicio. Sin embargo, la extensión de certificaciones de las actas correspondientes son pagadas, tomando en cuenta que el servicio se presta a solicitud de un interés particular de cada persona.

- Totalidad

Una de las funciones del Registro del Estado Familiar es cubrir todos los hechos y actos relativos a las personas naturales que viven en un determinado territorio, ya que los registros familiares son locales y están sujetos a la administración municipal. La nueva legislación pretende centralizar la información registral de los diferentes registros locales que transmitirían la información a un Registro Central; así lo establece el Artículo 187 del Código de Familia: “Habrá un Registro Central del Estado Familiar que orientará, coordinará y controlará el trabajo de todos los registros locales y tendrá a su cargo el Archivo Central del Registro del Estado Familiar. Los encargados locales de llevar el Registro del Estado Familiar, serán los Municipios de la República, con esto se pretende cubrir uniformemente los datos registrales en todo el territorio nacional, ya que con la unificación de un registro central, se captará un mayor porcentaje de la información que llega de los diferentes registros locales. Ello contribuirá a mejorar la calidad de la información.

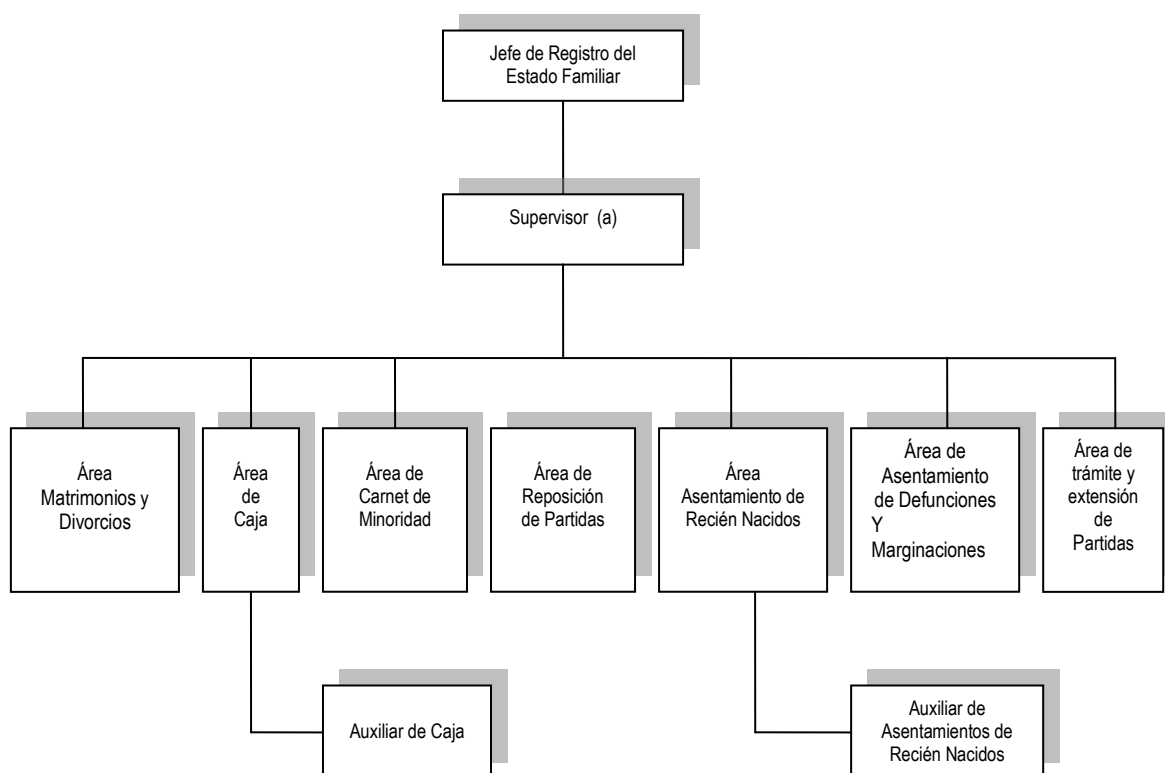
- Concentración

Este principio se caracteriza por la integración de la información de los actos y hechos jurídicos de las personas naturales, ya que se pueden registrar los diferentes hechos que correspondan a una persona en el registro de la municipalidad del lugar de su nacimiento.

Por ejemplo: El nacimiento de una persona en un determinado lugar del interior del país, luego se casa en la capital y muere en Santa Ana, a pesar de que cada uno de estos hechos y actos jurídicos se hayan dado en lugares diferentes y se asienten en diferentes libros, por medio de este principio se puede llevar un seguimiento de todos los acontecimientos de la vida de las personas naturales, marginando en la inscripción de la Partida de Nacimiento todas aquellas modificaciones de su Estado Familiar, teniendo como base legal para éste principio los Artículos 10,11,12,15,19,21 y 22 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regimenes Patrimoniales del Matrimonio.

### 1.1.6.3 Estructura Organizativa del Departamento de Registro del Estado Familiar

Figura 3  
Organigrama del Departamento de Registro del Estado Familiar



Fuente: Elaborado por el Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

## Servicios del departamento del Registro del Estado Familiar

Entre los servicios que se brindan en el Departamento del Registro del Estado Familiar se encuentran los siguientes:

- Carnet de Minoridad

El objetivo de este servicio es de realizar el trámite y extensión del carnet de minoridad y a la vez extender certificaciones de cuadros de cédula a los usuarios. En este servicio se atienden alrededor de quince usuarios diarios aproximados. Contando con una persona encargada de brindar el servicio.

- Matrimonios y Divorcios

El objetivo de este servicio es el de realizar los respectivos Asentamientos tanto de Matrimonios, Divorcios y Marginaciones de Partidas de Divorcio. En este servicio se atienden aproximadamente veinte Matrimonios diarios y dos Divorcios diarios. Contando con una persona encargada para brindar este servicio.

- Reposición de Partidas

El objetivo de este servicio es el de realizar la reposición de Partidas deterioradas por el tiempo y uso, que luego se introducen al nuevo sistema computarizado. La persona encargada realiza de diez a quince Partidas diariamente.

- Asentamiento de Recién Nacidos

El objetivo de este servicio es el de realizar el respectivo Asentamiento del Recién Nacido.

En este servicio se atiende en días normales un promedio de treinta Asentamientos diarios, cantidad que cambia cuando hay periodos de vacaciones dos personas atienden el servicio.

- Asentamiento de Defunciones

El objetivo principal de este servicio es el de realizar el Asentamiento de Defunciones, donde se hace el registro y el comprobante de Asentamiento.

La demanda que se atiende en este servicio es de doce Asentamientos diarios, dicho servicio cuenta con una persona para brindar el servicio.

- Marginaciones

El objetivo principal de este servicio es el de realizar el trámite respectivo acerca de las marginaciones tanto de Partidas de Nacimiento y Defunción.

Este servicio posee una demanda diaria de veinte Marginaciones. Dicho servicio esta a cargo de una persona.

- Extensión de Certificaciones de Partidas

El objetivo principal es de realizar las respectivas Certificaciones de Partidas solicitadas por los usuarios.

En este servicio se atiende alrededor de ciento veinte Certificaciones diarias, para lo que se cuenta con cinco personas encargadas de brindar el servicio a los usuarios.

### 1.1.7 Asentamiento de Recién Nacidos

#### Concepto:

Es el proceso mediante el cual se legitimizan los nacimientos de los Recién Nacidos.

Función general: Prestar servicios a la comunidad en general. Y está sujeto bajo la ley del Nombre y la Ley Transitoria. (Ver anexo 3)

#### Funciones específica:

- Llevar control de expedientes y documentos relacionados a su área de trabajo.
- Imprimir y elaborar los libros de nacimientos.
- Elaborar índices de nacimientos.
- Llenar formularios de Registro de Nacimientos.
- Llenar formularios de comprobantes de Asentamiento.
- Digitar Asentamientos de Partidas de Nacimientos de Recién Nacidos al sistema computarizado.
- Escanear firmas de informantes de nacimientos.
- Revisar Partidas de Nacimientos.
- Realizar todas aquellas actividades que sean asignadas por el Jefe del Departamento o el supervisor(a) y que sean inherentes a sus funciones laborales.

#### 1.1.7.1 Requisitos del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Para realizar el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos, el usuario debe cumplir los siguientes requisitos:

- 1- El niño (a) debe ser nacido en Soyapango
- 2- Si no fuere nacido en este Municipio, los DUI (documento de Identidad Personal) de ambos padres deberán tener dirección de Soyapango para poder ser asentados en la Alcaldía de Soyapango.

Para efectuar el registro del Recién Nacido el usuario deberá presentar los siguientes documentos:

Para Padres que son casados:

- 1- Plantares originales y fotocopia
- 2- DUI y fotocopia de ambos padres (todo y cuando se establezca la condición de casados).
- 3- Presentar la Partida de Matrimonio (Cuando no se establezca la condición de casados en el DUI.)

Para Padres que no están casados:

- 1- Plantares originales y fotocopia
- 2- El padre deberá presentarse a realizar el asentamiento, con su respectivo DUI original y copia así como el de la madre.

Para Padres que son menores de edad:

- 1- Plantares originales y fotocopia
- 2- Presentar carnet de minoridad original y fotocopia

Si el niño (a) nació en casa:

- 1- Dos testigos que no sean parientes del recién nacido, y que posea dirección de Soyapango.
- 2- DUI con dirección de Soyapango
- 3- Constancia de controles de la Unidad Medica
- 4- Los plantares del niño (a) se tomarán en la Alcaldía.
- 5- La dirección del nacimiento tiene que ser de Soyapango.

#### 1.1.7.2 Fondos de Captación del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

De los recursos municipales con los que pueden contar la Alcaldía de Soyapango para cumplir con sus fines y competencias, se encuentra:

❖ Ingresos Corrientes, en ellos están comprendidos los impuestos, tasas por servicios y otros ingresos corrientes.

Como se menciona en el principio de gratuidad por el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos no se percibe tasa o tributo, pero por extender la Partida de Nacimiento si se perciben ingresos que corresponden a este tipo de fondos. (El costo de la partida de Nacimiento es de \$1.32).

Tabla 1.

Ingresos percibidos por el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

AÑOS	2000	2001	2002	2003	2004
INGRESOS	\$2178	\$2910.65	\$2947.56	\$3260.40	\$5598.12

Fuente: Elaboración propia por datos obtenidos de parte de la Alcaldía Municipal de Soyapango

## 1.2 Marco Teórico

### 1.2.1 Generalidades de los Servicios

#### 1.2.1.1 Concepto de Servicio

El concepto de Servicio de forma general se entiende de la siguiente manera:

Actividad identificable e intangible que es el principal objeto de una transacción destinada a proveer satisfacción de las necesidades del cliente.<sup>12</sup>

Desde el punto de vista de los usuarios, se entiende como servicio municipal lo siguiente:

Conjunto de prestaciones que se espera recibir, como consecuencia del costo, la imagen y la reputación del mismo.<sup>13</sup>

Desde el punto de vista de quien presta el servicio, podemos definir éste como el conjunto de prestaciones que cualquier entidad (Pública y privada) ofrece a los usuarios.<sup>14</sup>

#### 1.2.1.2 Características del servicio.

En cuanto a las características del servicio, las organizaciones tanto públicas como privadas consideran las siguientes<sup>15</sup>:

---

<sup>12</sup> William J. Stanton, Fundamentos de Marketing, Editorial Mc Graw Hill, Edición 13ª, Año 2003, Pág.333.

<sup>13</sup> ISDEM, Proyecto capacitación para formación de técnicos en administración de servicios municipales, Importancia de los servicios municipales 2000

<sup>14</sup> ídem

<sup>15</sup> William J. Stanton, Fundamentos de Marketing, Editorial Mc Graw Hill, Edición 13ª, Año 2003., Año 2003.Pág. 337-339

- La intangibilidad: Consiste en que el usuario no puede degustar, sentir, ver, oír u oler el servicio.
- Variabilidad: La calidad de los servicios puede variar grandemente, dependiendo de quien los proporcione, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporciona.
- Naturaleza perecedera: Los servicios no se pueden almacenar para su venta o utilización posterior.
- Inseparabilidad: Los servicios por lo general no se pueden separar de aquel que los creó, es decir, los clientes reciben y consumen los servicios en el lugar donde se fabrican.

## 1.2.2 Generalidades de la Calidad en el Servicio

### 1.2.2.1 Generalidades de la Calidad

La calidad ha llegado a ser la fuerza más importante que lleva al éxito organizacional. La implementación de planes de calidad eficientes genera excelentes resultados ya que proporciona servicios con calidad que satisfacen las expectativas y muchas veces hasta las rebasan, tales expectativas se definen en función de conocer las necesidades de los usuarios.

Todas las organizaciones con o sin fines de lucro son la base para que la economía del país sea fuerte y sólida. Se logra si se cuenta con altos estándares de calidad tanto para personas y los procesos de producción dentro de una organización. Lo que significa que se crea una cultura de calidad donde las personas son capaces de crear e innovar y de aportar a la sociedad un servicio integral de calidad.

### 1.2.2.2 Definición de Calidad.

Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refiere a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.<sup>16</sup>

### 1.2.2.3 Evolución de los enfoques de la Calidad

Desde sus orígenes el hombre se preocupaba por buscar sus alimentos y satisfacer su necesidad de comer. Y esto lo hacía a través de la caza y pesca desde la utilización de herramientas como la piedra hasta las flechas, lanzas, martillos entre otros.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esto se desarrolló el interés de mantener una buena reputación. Es decir, que el proceso se desarrollaba de forma artesanal, la inspección se daba al finalizar el producto y estaba a cargo del mismo artesano que desarrollaba el producto.

Al comenzar a crear las primeras ciudades se creó un mercado relativamente estable para bienes y servicios, lo que permitió el desarrollo de especificaciones para productos y procesos, dando como resultado nuevas formas de organización.

La revolución industrial trajo otro concepto de talleres artesanales pasan a ser fabricas de producción masiva de artículos terminados o de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción.

---

<sup>16</sup> Ivancevich, John M. Lorenzi, Peter Skinner, Steven J. con Crosby, Philip B (1997), Gestión, Calidad y Competitividad. Mc Graw Hill, Interamericana de España (Pág. 12)

También la producción en serie y la especialización del trabajo. La función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y era realizada por el mismo operario.

Para tener una mejor comprensión acerca de la evolución de la calidad se presenta un cuadro resumen de las etapas:

Tabla 2  
Cuadro resumen de la evolución de la calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por bien hecho Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.

Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. Surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización, en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad. El aseguramiento de la calidad engloba al “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesario para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos”, lo que ha pasado a denominarse Gestión de la Calidad.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costos. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.

Fuente: Dirección electrónica: [www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)

#### 1.2.2.4 Dimensiones de la Calidad en el servicio.

La Calidad del Servicio es: la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre este se habrían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio.

La Calidad de un Servicio se describe en base a cinco dimensiones: los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En el siguiente cuadro se presenta el significado de cada una de ellas.

Tabla 3

Cuadro de dimensiones de la calidad en el servicio del modelo servqual

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Fuente: WWW. Medición de la calidad del servicio-monografias\_com.

La calidad puede ser una respuesta adecuada para enfrentarse al cambio. Como estrategia flexible y dinámica en una época en la que las transformaciones son profundas y ponen de manifiesto el atributo de la incertidumbre como uno de los rasgos más característicos de nuestro tiempo.

Ante este ámbito intervienen elementos que inciden en la calidad de los servicios como la presión ciudadana. A medida que el ciudadano pasa de un estatus de beneficiario a otro de usuario, es sujeto de derechos que exige recibir servicios y en el caso prestaciones.

La responsabilidad de las organizaciones públicas ha de enriquecerse con el objetivo del diseño de unos servicios públicos competentes, haciendo propia la idea de mejores servicios a un menor costo.

### 1.2.3 La Mejora Continua

#### 1.2.3.1 Antecedentes de la Mejora Continua

Distintos autores han hecho referencia a la mejora de la calidad ofreciendo diferentes puntos de vista, metodológicas o elementos a considerar sobre el tema, dentro de estos autores se encuentran<sup>18</sup>:

- Philip Bayard Crosby quien considera que la calidad equivale a la conformidad con los requerimientos. La prevención es el sistema de la calidad y el estándar debe ser cero defectos. La calidad es gratis, la mala calidad cuesta y la medida de la calidad no son los indicadores sino que es el precio que se paga por la falta de conformidad, el mayor aporte de Crosby a la mejora continua son los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad.
- Joseph Juran definió la calidad como adecuación al uso. Además de promover la aplicación de métodos estadísticos a la mejora de la calidad, desarrolló estrategias de implementación que contemplan aspectos administrativos como los consejos de calidad y los equipos de calidad. Su trabajo consideró el diseño de métodos prácticos para los proyectos de mejora de la calidad, el mayor aporte a la mejora continua es la trilogía de la calidad.
- Harrington, la define como el proceso de mejora continua, que inicia cuando las personas saben lo que tienen que hacer y lo hacen correctamente, conocen su función y la desarrollan adecuadamente.

El mejoramiento continuo es un proceso que se creó, desarrolló y maduró en Estados Unidos. En Japón se implantó la mejora continua a principios de los años cincuenta. Si bien los japoneses ya poseían una filosofía de mejora continua, ella era aplicable sobre todo en la vida personal y en las artes guerreras.

Se aplicaban hasta cierto punto los procesos de mejora a su producción, pero ello era de carácter ilimitado y la prueba de ello es que los productos

---

<sup>18</sup> [http://: www.control de calidad.com](http://www.controldecalidad.com)

japoneses eran considerados en occidente como baratos y de baja calidad. Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto, la gestión de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización y está implica un proceso de mejoramiento continuo.

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización, además, permite que las organizaciones sean más eficientes. Asimismo, la mejora continua busca que el gerente sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todo el personal, que permita involucrarse en todos los procesos.

#### 1.2.3.2 Definición de la Mejora Continua

Un proceso constante y progresivo de introducción de mejoras en los sistemas y métodos de una organización.<sup>18</sup>

Cada palabra en este término tiene un mensaje específico:

- Proceso: implica una secuencia relacionada de acciones, de pasos.
- Mejoras: significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de efectividad de la Institución, basándose en variables que son apreciadas por el usuario (calidad, servicio, etc.) y que den una ventaja a la Institución.
- Constante: implica que dado el medio ambiente es cambiante.

---

<sup>18</sup> Ivancevich John Lorenzi., Gestión, Calidad y Competitividad, Editorial Mc Graw Hill, año 1997, Pág.182

### 1.2.3.3 Importancia de la Mejora Continua

La importancia de este proceso radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la Institución, a través de esto se logra ser más efectivos.

Así mismo es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van ha permitir ahorrar dinero tanto para la Institución como para los usuarios.

### 1.2.3.4 Objetivo del Mejora Continua.

Permitir la identificación de problemas y trabajar en su resolución, por ello genera bienestar, no sólo en la Institución sino en la vida personal, ya que el no reconocer las fallas propias es el primer paso para detenerse el crecimiento.

### 1.2.3.5 Ventajas y Desventajas de la Mejora Continua

Las ventajas que se obtienen al poner en marcha un Proceso de Mejora Continua son:

- El esfuerzo se concentra en un ámbito organizativo y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.

Las ventajas derivadas de someter la prestación de determinados servicios municipales al desarrollo de un Plan de Mejora Continua es que este posiblemente puede implementarse o desarrollarse a otras áreas de la Alcaldía u otras Alcaldías.

Desventajas:

- Falta de involucramiento decidido tanto de la alta gerencia como el personal para involucrarse a un Plan de Mejora Continua.

#### 1.2.4 Técnicas de mejoramiento de procesos

##### 1.2.4.1 Diagrama de Flujo de Procesos

Los diagramas de flujo representan visualmente las distintas etapas de los procesos de trabajo, a medida que se van llevando a cabo. En el diagrama se usan símbolos que muestran todos los pasos que se dan en el proceso. Ayuda a establecer el tipo de relaciones y el flujo de cualquier tipo de recursos.

La aplicación del diagrama de flujo puede utilizarse para la descripción de un proceso existente y para el diseño de un nuevo proceso.

Utilidad de diagrama de flujo

Los diagramas de flujo ayudan a comprender el proceso de trabajo que se está llevando a cabo. Estos permiten identificar lo siguiente<sup>19</sup>:

- Áreas donde se producen redundancias, tiempos de espera, duplicaciones etc.

---

<sup>19</sup> Enrique Benjamin Franklin, Organización de Empresas, Editorial Mc Graw Hill, Año 1998. Pag.193

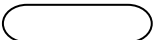
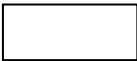
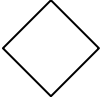

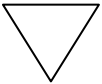
- Acciones que podrían tener impacto sobre el rendimiento o comportamiento del proceso.
- Lugares donde se pueden escoger e investigar datos adicionales.


Un diagrama de flujo proporciona la siguiente información:

- Donde comienza el proceso de trabajo – Input
- Todas las actividades necesarias para que el proceso de trabajo sea Completado – Actividades
- La relación entre las diferentes actividades – Flechas de dirección
- Los pasos a dar en el proceso de trabajo hasta que otra actividad sea completada – Espera

Tabla 4

Simbología de la Norma ANSI para elaborar Diagramas de Flujo

	<p>Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar.</p>
	<p>Operación: Indica la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.</p>
	<p>Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.</p>
	<p>Documento: Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento</p>
	<p>Archivo: Representa un archivo común y corriente de oficina</p>

	Dirección del flujo o línea de unión: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
---	---

Fuente: Enrique Benjamín Franklin, Organización de Empresas

#### 1.2.4.2 Lluvia de Ideas

La lluvia de ideas es una herramienta para aprovechar el capital intelectual de un equipo, al generar una lista de ideas, sobre problemas o áreas de oportunidad.<sup>20</sup>

Esta herramienta se utiliza para identificar problemas y sus posibles soluciones u oportunidades para la mejora de la calidad. La metodología para llevar a cabo una lluvia de ideas consiste:

- Definir un problema ó tema de interés
- Elegir un moderador ó secretario
- Proponer ideas
- Sintetizar ideas

#### 1.2.4.3 Matriz de criterios

La primera tarea a realizar al utilizar esta herramienta es crear, por medio de una lluvia de ideas, una lista de criterios para evaluar cada mejora potencial. No existe un número ideal de criterios pero un buen número conllevará más tiempo de análisis.

---

<sup>20</sup> Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), Jornada de formación inicial en EFQM, Herramientas para la mejora continúa de la calidad. Año 2005, pag2.

La matriz se construye colocando las propuestas alternativas en las columnas y los criterios en las filas de la matriz. Rellenar las casillas tiene como objetivo analizar si la alternativa (columna) satisface el criterio (fila). El consenso es necesario para la selección de la propuesta final.

#### 1.2.4.4 Diagrama de Causa – Efecto

El diagrama de causa y efecto reciben también el nombre de su creador, Ishikawa o “Espina de Pescado” por la forma que adquieren.

Estos diagramas permiten analizar las relaciones de causa-efecto; comunica las relaciones de causa y efecto; y facilita la solución de problemas desde los síntomas hasta la solución de sus causas así mismo se utilizan para ordenar las ideas que resultan de un proceso de “lluvia de ideas” al dar respuesta a alguna pregunta que se plantea el grupo que realiza el análisis.

Se recomienda que las causas potenciales se clasifiquen en seis categorías, conocidas como las 6M: materiales, maquinaria, métodos de trabajo, medición, mano de obra y medio ambiente.<sup>21</sup>

#### 1.2.4.5 Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto es una de las herramientas utilizadas en los programas de mejoramiento de la calidad para identificar y separar en forma crítica lo que provoca la mayor parte de los problemas de calidad<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Desarrollo de una cultura de calidad, Técnicas y programas para el mejoramiento de la calidad. Pág. 232.

<sup>22</sup>Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), Jornada de formación inicial en EFQM, Herramientas para la mejora continua de la calidad. Año 2005, pag2.

Diagrama de Pareto es una grafica de dos dimensiones que se construyen listando las causas de un problema en el eje horizontal, empezando por la izquierda para colocar aquellas que tienen un mayor efecto sobre el problema, de manera que vayan disminuyendo en orden de magnitud. El eje vertical se dibuja en ambos lados del diagrama: al lado izquierdo representa la magnitud del efecto provocado por la causa, mientras que derecho refleja el porcentaje acumulado de efecto de las causas, empezando por el de mayor magnitud.

Está grafica se elabora para visualizar la importancia relativa de los problemas a resolver con el objeto de atacarlos como a controlar las distintas soluciones e identificar las causas básicas de determinados problemas de alta prioridad:

#### 1.2.4.6 Análisis FODA

La evaluación de las fortalezas y debilidades de los recursos de una Institución, así como de sus oportunidades y amenazas externas, proporciona una perspectiva clara de las capacidades y deficiencias de recursos que posee así como de sus oportunidades y amenazas externas para su bienestar futuro.<sup>23</sup>

- Fortalezas y Capacidades de recursos

Las fortalezas de una organización, se relacionan con las habilidades y conocimientos bastante específicos (como saber la forma de investigar las necesidades de un cliente o capacitar a los empleados que están en contacto con los clientes para que sean cordiales y útiles) y a veces provienen de diferentes recursos que se agrupan con el fin de realizar una innovación continua del producto o servicio.

---

<sup>23</sup> Thomson Strickland, Administración Estratégica, 13° Edición, Editorial Mc GrawHill, Año 2004, Pág.119

La regularidad con la que los empleados de diferentes partes de la organización unen sus conocimientos y pericia, y la eficacia con la que laboran. En conjunto todos estos factores son determinantes para el buen desempeño de una organización.

- Debilidades y Deficiencias de los Recursos.

Una debilidad es alguna carencia de la organización, algún bajo desempeño (en comparación con otras). Las debilidades internas se pueden relacionar con: Deficiencias en habilidades del recurso humano, carencia de activos físicos, humanos, organizacionales o intangibles.

Es decir, las debilidades internas son deficiencias en la dotación de recursos de una organización.

- Oportunidades para una organización

Las oportunidades de mercado más pertinentes para una compañía son aquellas que ofrecen facilidades importantes para un crecimiento rentable.

- Amenazas

Existen ciertos factores en el ambiente externo de una compañía que plantean una amenaza para su rentabilidad.

Las oportunidades y amenazas no solo afectan lo atractiva que pueda resultar la situación de una organización, sino que además indica la necesidad de una acción estratégica.

Las amenazas pueden surgir por: la aparición de tecnologías mejores o más económicas, regulaciones nuevas que sean complicadas para la organización o por cambios demográficos desfavorables.

#### 1.2.4.7 Grafica de Gant

La grafica de Gant es un informe visual de planeacion y avance. Identifica las diversas etapas del trabajo que deben realizarse para concluir un proyecto, fija una fecha límite para cada etapa y documenta los logros alcanzados<sup>24</sup>.

#### 1.2.5 El Ciclo de Mejora Continua P-D-C-A (rueda de deming)

##### 1.2.5.1 Definición del Ciclo de Mejora Continua P-D-C-A

Es una herramienta desarrollada por W. A. Shewart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo y seguimiento de proyectos de cualquier tipo. En 1950 E. Deming la toma y la difunde como una alternativa para encarar los proyectos de acción o mejora sobre los procesos propios, externos o internos. Por tal motivo en Japón lo llaman "Ciclo Deming".<sup>25</sup>

El método consiste en aplicar cuatro pasos definidos, toda vez que se quiera llevar adelante un proceso de mejora continua o cualquier otro tipo de proyecto que requiera la organización. Gráficamente al Ciclo Shewart se representa de la siguiente manera y por las letras que aparecen se lo suele llamar también "Ciclo PDCA":

---

<sup>24</sup> Don Hellriegel, Administración, 7° Edición,, Editorial Thomson , Año 1998, Pág.55

<sup>25</sup> Trabajo aportado por Ing. José M. Alemany, <http://http://www.ctpe.com>

En este esquema las letras provienen de las palabras inglesas que son:

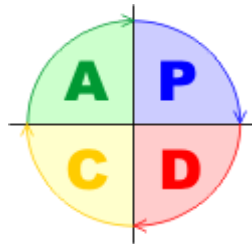
P: Plan (Planificar la Mejora Continua)

D: Do (Hacer o Ejecutar la Mejora Continua)

C: Check (Controlar la Mejora Continua)

A: Action (Actuar o Acción de la Mejora Continua)

Figura 4  
Ciclo P-D-C-A de Deming



Etapa de Planear<sup>26</sup>:

En un sentido amplio, la planificación de la calidad es la fase durante la cual se establecen los objetivos y se desarrollan los medios para alcanzarlo.

A grandes rasgos esta planificación deberá comprender los siguientes pasos:

- 1- Concretar quienes son los clientes
- 2- Determinar las necesidades de los clientes
- 3- Desarrollar las características del servicio que satisfagan las expectativas detectadas
- 4- Diseñar y desarrollar el proceso capaz de producir esas características
- 5- Trasladar los planes resultantes al departamento y al personal operativo.

---

<sup>26</sup> Clemente Talavera Pleguezuelo, Maestría en Dirección y Gestión Pública Local, Fundamentos de Calidad Total, Año 2001, Módulo 1-20.

Como puede apreciarse la referencia al cliente es constante. La calidad se planifica en función suya. La planificación no se trata como un ejercicio intelectual que atiende únicamente a las ideas y opiniones de los técnicos si no, que ha de estar enfocada hacia los usuarios del servicio. Para ello, es preciso llevar a cabo una identificación de los distintos clientes para después identificar sus necesidades y expectativas. Esto supone establecer canales de comunicación con el cliente para recibir información acerca de aquel. Solamente así, será posible abordar con garantía de éxito el desarrollo de un servicio que posea características de calidad.

Por otra parte, habrá que tener en cuenta que la organización puede estar prestando servicios distintos, por lo que habrá de llevar a cabo la identificación de los clientes a los que va dirigido cada uno de ellos y realizar un agrupamiento o segmentación de los mismos.

De la planificación deben surgir metas, objetivos claros y específicos y esto por dos razones:

- Cuanto más precisamente definido está lo que se pretende alcanzar, mayor es la probabilidad de lograrlo.
- Los progresos solo se pueden medir con relación a un objetivo previamente planteado y cuantificado.

Los objetivos deben ser:

- Definidos formalmente
- Realistas
- Cuantificables

### Etapa de Hacer (Do)<sup>27</sup>:

Después de planificar la mejora se deberá ejecutar el plan en donde será necesario establecer políticas de tiempo para realizar la innovación de los nuevos procesos, que sean coherentes con el alto grado de prioridad que aseguren lo siguiente:

- Que la dirección disponga de tiempo suficiente para el seguimiento y apoyo de los procesos de mejora que se inicien.
- Que los mandos, técnicos o empleados puedan dedicar el tiempo apropiado a los procesos de mejora.

### Etapa de Controlar la Mejora Continua (Check)<sup>28</sup>:

Sus etapas son:

- 1- Evaluar los resultados reales
- 2- Comparar esos resultados con los objetivos establecidos en la planificación
- 3- Actuar en función de la consecuencia de esa comparación

La clave de verificar está en haber establecido, con anterioridad indicadores. Los indicadores informan a la organización sobre el comportamiento del proceso en relación con las características de calidad.

---

<sup>27</sup> Santiago Palomo Rico, La Calidad para el tercer milenio ISO 900-2000 y la Mejora Continua, Editorial Gestión y Planificación Integral S.A., año 2001, Pág.23.

<sup>28</sup> Clemente Talavera Pleguezuelo, Maestría en Dirección y Gestion Publica Local, Fundamentos de Calidad Total, Año 2001, Modulo 1-20.

Es decir, sobre el grado en que objetivos y resultados se ajustan entre sí. Pueden definirse como parámetros de medida asignados a las características de calidad, que se utilizan para su cuantificación.

Establecer indicadores de calidad en procesos productivos es algo relativamente sencillo, contrariamente en los servicios y en la administración pública, por tanto, puede ser algo más complicado pero siempre es posible construir un sistema de indicadores, utilizando la creatividad y el sentido común. Prácticamente, todo es susceptible de ser medido y estimado y la calidad en los servicios no es una excepción.

#### Etapa de Acción (Action)<sup>29</sup>

Una vez establecidos los objetivos previstos con los resultados reales se analizarán las causas de las desviaciones y se generarán las acciones que permitan eliminar las causas – raíz de esos errores.

Estas acciones serán recogidas, en una nueva fase de planificación y estandarizadas para prevenir la aparición de no conformidades.

La mejora continua es un método aplicado genéricamente a la organización dando a entender que la referencia es el cliente externo, esto es correcto en gran medida, sin embargo recordemos que, para satisfacer a estos es exigible aplicar el concepto de calidad a todas las actividades de la organización y caracterizar a los clientes internos y a sus necesidades.

Esta fase de mejora enlaza con la primera de planificar. La planificación se efectúa del análisis anterior y debe contener las acciones de mejora contempladas y su estandarización.

---

<sup>29</sup> Idem

1.2.6 Plan de Mejora Continua bajo el enfoque del Ciclo de Mejora Continua de Deming.

Tabla 5  
Modelo de Mejora Continua

<b>PLANIFICAR</b> Identificar Oportunidades de Mejora	Paso 1: Identificar servicios problemáticos
	Paso 2: Identificar y seleccionar el proceso del servicio a mejorar
	Paso 3: Descripción del problema del servicio
<b>HACER</b> Identificar causas del problema	Paso 4: Identificación de causas raíces del problema del servicio
	Análisis de causas del problema del servicio
<b>VERIFICAR</b> Definición operativa del Problema	Paso 5: Análisis de datos del problema y definición operativa
	Paso 6: Formulación de metas de mejora del proceso
<b>ACTUAR</b> Implantación del proceso Mejorado	Paso 7: Generación de Soluciones
	Paso 8: Implantación y seguimiento de Soluciones

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Ciclo Deming.

1.2.6.1 Concepto de Plan de Mejora Continua.

Guía que contempla de forma ordenada y sistemática la metodología para introducir mejoras en los procesos de una organización.

### 1.2.6.2 Plan de Mejora Continúa bajo el Modelo del Ciclo de Mejora Continua de Deming:

#### Etapa 1: Planificación (Identificar Oportunidades de Mejora)

##### Paso 1: Identificar servicios problemáticos

El mejoramiento de la calidad de los servicios comienza con la identificación de los problemas de calidad y la búsqueda de las oportunidades para efectuar mejoras.

El mejoramiento de la calidad no se limita a los “problemas”, sino que va más allá de ellos para abarcar oportunidades de mejoras en situaciones que no han llegado a ser críticas, pero que podrían mejorarse.

Para realizar este paso se puede obtener información de la siguiente manera:

Tabla 6  
Cuadro resumen sobre recopilación de datos

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS O OPORTUNIDADES PARA EFECTUAR MEJORAS	MÉTODOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS
Datos obtenidos de los diferentes servicios que se brinda en lugar de estudio.	Visitas al Departamento y entrevistas al personal y las observaciones hechas a los diferentes servicios que se brindan.
Opiniones del personal: visitas al departamento que se pretende mejorar para observar lo que sucede.	Entrevistas al personal y las observaciones directa.
Comentarios hechos por los usuarios o clientes: preguntas a las personas que reciben o usan los servicios acerca de su grado de satisfacción.	Quejas, uso de las ventanillas para el cliente o Encuestas

Fuente: Elaboración Propia

Paso 2: Identificar y seleccionar el proceso del servicio a mejorar.

La identificación y selección de servicios problemáticos y las oportunidades para efectuar mejoras consiste en las siguientes actividades.

- Elegir un determinado problema o una oportunidad para efectuar mejoras y llegar al acuerdo de qué criterios se usarán, para elegir un área para trabajar y el proceso para realizar esa elección.

Al elegir los servicios en los que se concentrará la labor, se empezará por enumerar las actividades llevadas a cabo y luego clasificar estas actividades o procesos en función de los criterios.

Luego clasificar las actividades y los procesos en base a estos criterios. Después de asignar prioridad a alguna actividad, se puede enumerar los procesos específicos y repetir el proceso de clasificación hasta llegar a un área para mejorar.

Paso 3: Descripción del problema del servicio.

Se debe tener un conocimiento común del proceso para ahorrar tiempo y esfuerzo mientras se trabaja en el resto de los pasos. Una forma de hacerlo consiste en visualizar el proceso a través de un diagrama de flujo.

Etapas 2: Hacer (Identificación Causas raíces del Problema)

Paso 4: Identificar las causas raíces del problema del servicio

El objetivo de este paso es identificar las principales causas del problema con la finalidad de elegir una solución adecuada, lo que puede hacerse muy

Rápidamente si el problema es sencillo y la causa es obvia, o bien puede tomar más tiempo cuando el problema es más complejo y hay varias causas posibles.

En este paso se impone la necesidad de hacer medible el impacto o influencia de la causa a través de indicadores que den cuenta de la misma, de forma de ir extrayendo la causa más significativa y poder analizar cuánto del problema será superado al erradicar la misma.

Análisis de causas del problema del servicio.

El objetivo de este paso consiste en identificar las posibles causas de los problemas

Este paso consiste en:

- a. Para cada subdivisión del problema seleccionado, listar las causas de su ocurrencia aplicando la lluvia de ideas.
- b. Agrupar las causas listadas según las 6 m y dibujar diagrama causa-efecto
- c. Cuantificar las causas para verificar su impacto y relación con el problema y jerarquizar y seleccionar las causas raíces más relevantes.
- d. Repetir b y c hasta que se considere suficientemente analizado el problema.

Etapa 3: Verificar (Definición Operativa del Problema)

Paso 5: Análisis de datos del problema y definición operativa

El objeto de este paso es enunciar claramente el “problema” previsto. La definición operativa de un problema o de la deficiencia de calidad expresa la diferencia, en términos específicos y observables, entre la condición actual de la situación y lo deseado. El enunciado claro de un problema ayudará a concentrar los esfuerzos de resolución de problemas durante todos los demás pasos.

Si el problema está mal definido, se notará más adelante en el proceso que cada uno de los miembros del equipo ha venido pensando en un problema “distinto”. La falta de un enunciado claro del problema puede provocar conflictos internos y la pérdida de concentración y motivación.

Hay tres pasos para definir el problema en términos operativos:

#### A. Describir el problema

Se debe describir el problema en términos mensurables y operativos si el problema no puede medirse o evaluarse, será difícil darse cuenta cuándo se ha resuelto.

#### B. Determinar los límites del problema

Una de las dificultades comunes del mejoramiento de la calidad es que una actividad que empieza concentrándose en un problema pequeño pasa a abarcar un problema enorme, superando la capacidad de la persona o el equipo.

#### C. Comprobar que el enunciado no culpe a nadie ni incluya causa o solución implícita.

Mantener una actitud amplia con respecto a las causas y las posibles soluciones al formular el enunciado del problema. Si la definición operativa del problema o la deficiencia ya incluye causas o soluciones, entonces ya se ha limitado la creatividad. Si se dice quién tiene la culpa, no sólo implica una causa que puede llegar a ser incorrecta, sino que además induce a la misma gente que tiene que participar en el diseño y la implementación de la solución. Comprobar que el enunciado del problema describa la deficiencia, no la razón por la cual se produce ni la forma de corregirlo.

#### D. Comprobar que el enunciado del problema sea claro

Analizar el enunciado del problema para cerciorarse de que sea claro y se entienda. Si alguna persona va a trabajar sola en un problema, si es un equipo quien ha formulado el enunciado del problema, pedir a todos los integrantes del grupo que describan lo que piensan con respecto al significado de los términos o las palabras usadas en el enunciado. Es común encontrar que todavía hay distintas interpretaciones.

#### Paso 6: Formulación de metas de mejora del proceso

En la búsqueda de modos de mejorar procesos, es importante fijar metas de mejoramiento, satisfacerlas y fijar nuevas metas, mejorando continuamente la manera en que se efectúa el trabajo.

Las metas son resultados por alcanzar ya que indican la dirección que deben seguir decisiones y acciones. Cuando las metas son claras, en ellas se especifica la calidad y cantidad de los resultados deseados. Así mismo son cruciales para transmitir a empleados, administradores y organizaciones una sensación de orden, dirección y significado.

A las metas también se les da el nombre de objetivos, fines, propósitos, estándares, fechas límites y cuotas; pero sea cual sea su denominación, en ellas se especifican resultados deseables y dignos de alcanzar.

Las metas pueden abarcar un plazo largo (de años) o corto (de minutos, horas, días o meses)

Por que es importante la fijación de metas de mejora:

- ❖ Fijar metas lo ayudan a identificar oportunidades de mejoramiento.
- ❖ Saber que se está trabajando para lograr una meta específica puede ayudar a mantener sus actividades de mejoramiento del proceso enfocadas en los resultados y estar bien encaminado.
- ❖ Lograr metas brinda oportunidades de reconocimiento y apoyo por sus esfuerzos de mejoramiento

Etapa 4: Actuar (Implantar el Proceso Mejorado)

Paso 7: Generación de soluciones

El objetivo de este paso es identificar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces.

A. Para cada causa raíz seleccionada deben listarse las posibles soluciones a través de una lluvia de ideas. En caso de surgir muchas alternativas excluyentes antes de realizar comparaciones más rigurosas sobre la base de factibilidad, impacto, costo, etc.

B. Analizar, comparar y seleccionar las soluciones alternativas resultantes de la lluvia de ideas.

Paso 8: Implantación y seguimiento de soluciones:

El objetivo de este paso es probar la efectividad de las soluciones y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva y asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente.

La ejecución del Plan de implementación involucra llevar a cabo una serie de pasos ordenados, según se indicó antes, la implementación del cambio en sí y la recopilación de información que indique cómo se hizo. Los equipos habrán de fijar puntos de control periódicos para comprobar que la implementación se lleve a cabo según lo planeado y comunicar los adelantos a todas las personas que participen. Los equipos habrán de estar preparados para proporcionar apoyo y asistencia en la medida de lo necesario.

## CAPITULO II

# Metodología y Análisis de los Resultados de la Investigación de Campo.

## 2. Metodología y Análisis de los Resultados de la Investigación de Campo.

### 2.1 Metodología de la Investigación

#### 2.1.1 Tipo de estudio

El tipo de investigación que se desarrolló es de tipo descriptivo, ya que se analizó y describió la situación actual del proceso de Asentamiento de Recién Nacidos de la Alcaldía Municipal de Soyapango, cuya finalidad fue obtener información detallada del proceso y analizarla, para contribuir a mejorar el proceso actual.

La investigación esta dividida en dos partes, las cuales son: La Bibliográfica (Datos Secundarios) y la de Campo (Datos Primarios).

#### 2.1.2 Datos y fuentes secundarias

En esta parte, se recolectó la información secundaria, que describe las características y funciones del servicio en estudio, para conocer los factores que inciden en la calidad en la prestación del Servicio, así como el modelo a aplicar en el proceso de mejora continua.

Las fuentes de información son:

- Libros
- Investigaciones
- Revistas
- Sitios de Internet
- Folletos

Con estos datos se desarrolló desde Antecedentes del problema hasta el marco teórico.

### 2.1.3 Datos y fuentes primarias

Esta segunda parte consistió, en la realización de la investigación de campo, en la cual se obtuvo la información primaria, de la siguiente manera:

### 2.1.4 Definición del universo

- **Elementos de Análisis:**  
El usuario que recibe el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.  
El personal que brinda dicho servicio.
  
- **Unidad de Análisis:**  
El servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que proporciona el Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango.
  
- **Ámbito:** Municipio de Soyapango.
  
- **Perfil:**  
Hombres y mujeres, residentes en el Municipio de Soyapango que hagan o hayan hecho uso del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

### 2.1.5 Determinación de la población

El universo de la población sujeta a dicha investigación estuvo conformada por toda la población usuaria de los servicios para este caso son 500,000 habitantes que en cualquier momento solicitaron el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Por otra parte, los empleados sujetos a investigación los cuales están conformados por el número de empleados que participan en brindar el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos del Departamento de Registro del Estado Familiar, el cual es de 6 empleados ocupando diferentes cargos, debido a que su universo es pequeño no se determinó la muestra por lo que se realizó un censo.

#### 2.1.6 Determinación de la muestra

Para realizar la investigación se tomó en cuenta a toda la población ya que todos tuvieron la probabilidad de solicitar los servicios en cualquier momento, pero debido a que es muy difícil hacer el levantamiento de datos a toda la población se hizo uso de la fórmula Muestreo Aleatorio Simple (para poblaciones finitas), para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

30

En Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor Crítico correspondiente a un coeficiente de confianza con el cual se desea hacer la investigación.

P: Proporción poblacional de ocurrencia de un evento, (probabilidad de éxito)

q: Proporción poblacional de la no ocurrencia del evento, (probabilidad de fracaso)

e = Error mínimo aceptable

---

<sup>30</sup> Gilberto Bonilla, "Métodos prácticos de inferencia estadística", Estadística II, segunda edición, Pág.92

Donde:

$$N = 500,000$$

$$Z = 1.96 (0.95)$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.06$$

Sustituyendo:

$$\frac{(1.96)^2 (500,000)(0.5)(0.5)}{(0.06)^2(500,000 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$= \frac{480,200.0}{1800.95}$$

N =266.63, Aproximado a 267 personas encuestadas.

### 2.1.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para recolectar la información primaria se utilizarón dos métodos:

#### A) Método cuantitativo

Este método se utilizó para determinar de la muestra de 267 personas que residen en el Municipio, los indicadores que a través de ellos se midió la eficiencia en la prestación del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Los cuales son:

- Frecuencia de errores
- Errores en el tramite
- tiempo de espera del usuario
- Tiempo de duración del proceso

Y para la muestra del personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, conformado por 6 personas, se utilizaron los siguientes indicadores:

- Medida del tiempo real del proceso
- Recursos necesarios para mejorar el servicio.

#### B) Método cualitativo

A través del método cualitativo se estudió las 267 personas encuestadas, donde se identificaron los factores que inciden en la calidad de la prestación del servicio. Los cuales son:

- Dificultades de los usuarios
- Apariencia de las instalaciones
- Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos
- Atención que se le brinda al usuario para tramitar el servicio.
- Necesidades de los usuarios

Para el personal de Asentamiento de Recién Nacidos, el cual es de 6 personas, los cuales son:

- Factores que obstaculizan el proceso
- Ambiente laboral que proporciona la Alcaldía
- Observación de la realización del proceso
- Tiempo promedio
- Características generales del personal
- Cantidad y tipo de recursos disponibles
- Método sistemático para identificar problemas del proceso
- Mejoras en el proceso

### 2.1.8 Diseño del instrumento de investigación

Para llevar a cabo la investigación cuantitativa se utilizaron las técnicas de la encuesta, la cual consistió en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, es decir, que proporcionó información necesaria para comprobar los supuestos presentados en el sistema de hipótesis. Y la observación directa.

Fueron diseñados dos tipos de cuestionarios, uno dirigido al personal que labora en el servicio en estudio y el otro para los usuarios del servicio. Los cuestionarios constaron de una serie de preguntas con respuestas cerradas y abiertas (Ver anexo 4 y 5).

Para llevar a cabo la Investigación Cualitativa la técnica de recolección de datos que se utilizó fue: La entrevista estructurada que se dirigió al personal que labora en dicho servicio, con ello se obtuvo información valiosa en cuanto al tema objeto de investigación (Ver anexo 6).

El período de tiempo en que se realizaron las encuestas a los usuarios comprendió las fechas y horas siguientes:

- ❖ Hora aproximada de encuestas: de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y por la tarde de 2: 00 p.m. a 4:00 p.m.
  
- ❖ La fecha de realización de las encuestas: Del 23 de Noviembre al 5 de Diciembre.

- ❖ Los lugares en donde se realizaron las encuestas: FOSALUD y Alcaldía Municipal de Soyapango.

El período de tiempo en que se realizaron las encuestas y entrevistas al personal comprendió las fechas y horas siguientes:

- ❖ Hora aproximada en que se realizaron las encuestas fue de: 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y las entrevistas de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

- ❖ La fecha en que se realizaron las encuestas fue el 21 de Noviembre y para las entrevistas fue el día 22 de Noviembre.

- ❖ La observación directa se realizó a través de varias visitas que se hicieron al Departamento de Registro del Estado Familiar.

## 2.2 Análisis e Interpretación de los Resultados

### 2.2.1 Resultados del cuestionario diseñado para los usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Después de procesar sistemáticamente los datos obtenidos en la investigación de campo, se desarrollo un análisis sobre la información que se obtuvo y lo que se pretende es medir, observar y comprobar.

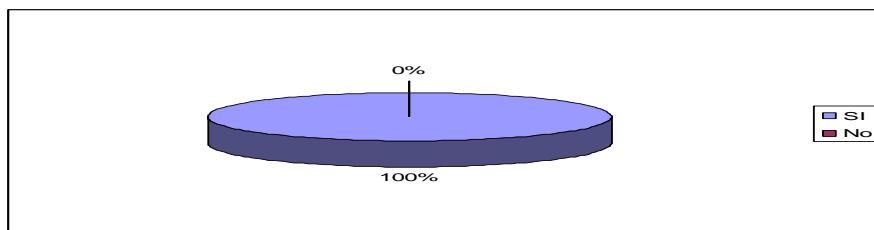
#### PREGUNTA 1

¿Ha hecho usted uso del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos?

#### OBJETIVO

Encuestar únicamente aquellas personas que han hecho uso del Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	267	100.00
NO	0	0
TOTAL	267	100.00



#### INTERPRETACION

Toda la población estudiada, hizo uso del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

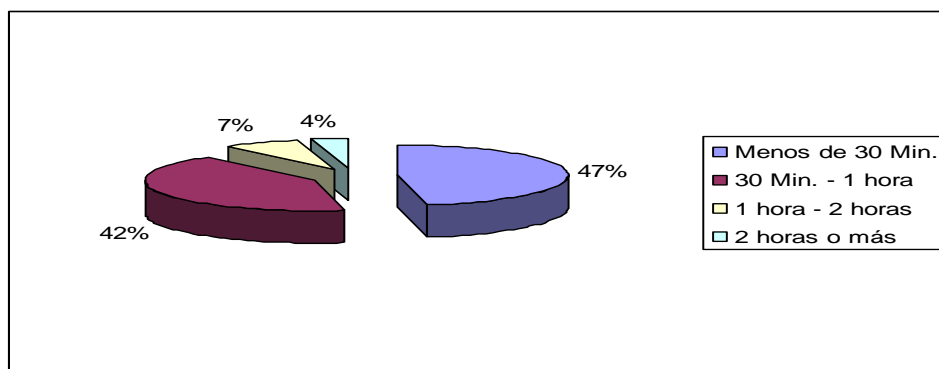
## PREGUNTA 2

¿Cuánto tiempo ha esperado usted para el tramite de Asentamiento de su hijo(a)?

### OBJETIVO

Conocer cuanto es el tiempo de espera para que el usuario realice el Asentamiento de su hijo(a)

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Menos de 30 min.	126	47.19
30 min. - 1 hora	112	41.94
1 hora - 2 horas	19	7.12
2 horas o más	10	3.75
TOTAL	267	100.00



### INTERPRETACIÓN

El 47% de las personas encuestadas manifestaron que se tardaron menos de 30 min. En realizar el Asentamiento del Recién Nacido, pudo haberse debido a que realizaron el Asentamiento los días miércoles a viernes en horas de poca demanda, también porque el usuario ya tenía el conocimiento previo de los documentos que tenía que presentar.

Un 53% se tardo más de 30 min en realizar el Asentamiento. Posiblemente pudo ser a causa de los siguientes factores: Se presentaron en los días lunes y martes que son de mucha demanda y después de vacaciones. Otro factor es que los usuarios no tienen la información de los documentos a presentar y por ausentismo del personal. Otro factor es que el personal no posee los equipos de oficina suficientes.

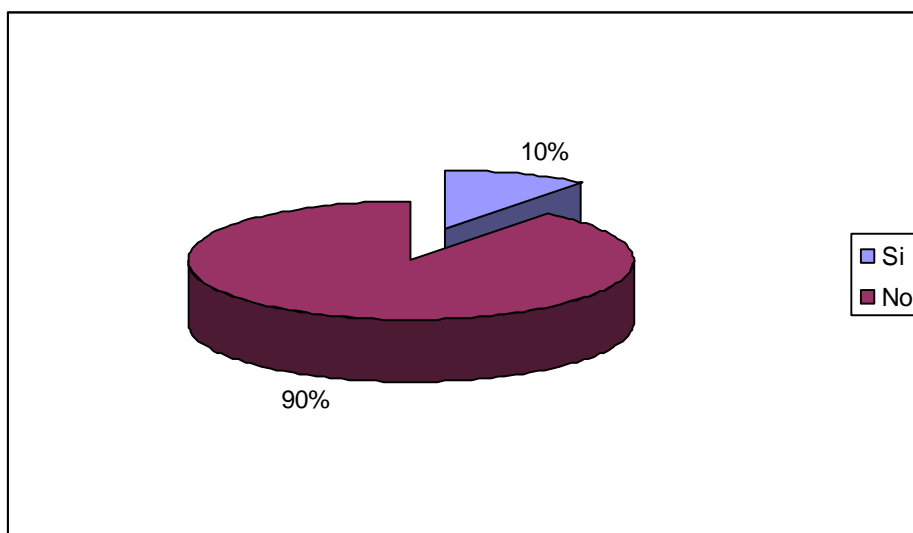
### PREGUNTA 3

¿Usted conoce del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que se brinda por parte de la Alcaldía Municipal de Soyapango en el Hospital Amatepec?

### OBJETIVO

Conocer la cantidad de usuarios que conocen el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que se brinda en el Hospital Amatepec.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	28	10.49
NO	239	89.51
TOTAL	267	100.00



## INTERPRETACIÓN

El 90% de la población de Soyapango desconoce del servicio de Asentamiento que se brinda en el Hospital Amatepec. Posiblemente se debe a que la mayoría de los recién nacidos nacen en hospitales nacionales o privados del área de San Salvador y otro factor es que de parte de la Alcaldía no se hace del conocimiento a la población acerca del servicio que se brinda en el hospital. El 10% conoce del servicio que brinda la Alcaldía de Soyapango en dicho Hospital. Debido a que hicieron uso del hospital y el personal del hospital les comunicó que podían realizar el Asentamiento en dicho hospital.

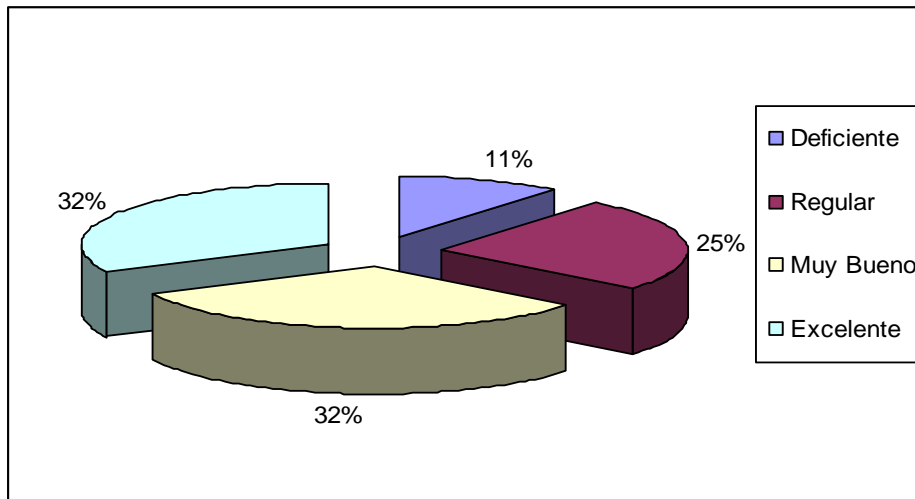
### PREGUNTA 3.1

¿Cómo calificaría usted el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que se brinda en dicho hospital?

### OBJETIVO

Conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio de Asentamientos que se brinda en la Alcaldía de Soyapango.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Deficiente	3	10.71
Regular	7	25.00
Muy bueno	9	32.14
Excelente	9	32.14
TOTAL	28	100.00



## INTERPRETACIÓN

El 64% de la población considera que el servicio que se brinda en el Hospital Amatepec es excelente y muy bueno. Posiblemente porque se le atendió rápidamente y la persona de realizar el Asentamiento es amable.

Otro 36% de la población consideró que el servicio que se brinda es regular y deficiente. Debido a que en la oficina no cuenta con fotocopiadora y el usuario es quien debe trasladarse a un centro de copias más cercano para realizar el trámite. Otro factor es que los usuarios siempre deben de retirar la Partida de Nacimiento en la Alcaldía.

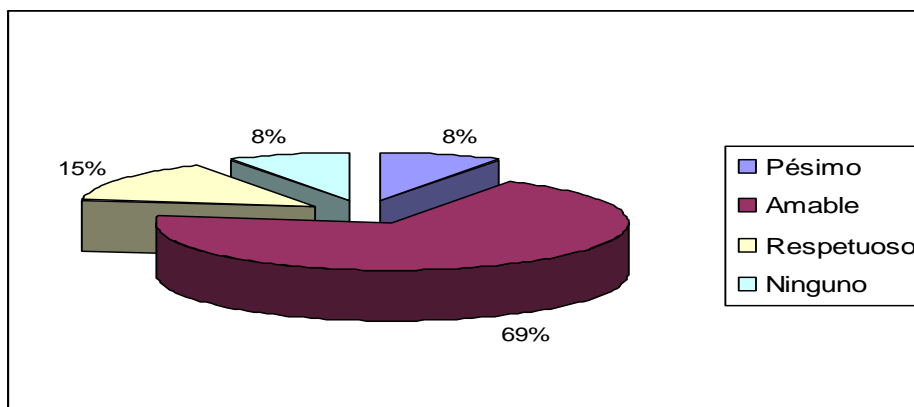
## PREGUNTA 4

¿Como definiría usted la atención que ha recibido al momento que ha solicitado el servicio de parte de los empleados de la Alcaldía Municipal de Soyapango?

## OBJETIVO

Conocer la percepción del usuario acerca del trato que ha recibido por parte de los empleados de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Pésimo	22	8.24
Amable	184	68.91
Respetuoso	39	14.61
Ninguno	22	8.24
TOTAL	267	100.00



## INTERPRETACIÓN

El 84% de la población usuaria del servicio considera que los empleados(as) son amables y respetuosos al momento de prestar el servicio. Posiblemente se deba a que el personal encargado de brindar el servicio de Asentamiento les brindó un trato cordial. Y un 8% considera que el trato que recibió de parte del personal fue pésimo. Debido a que el resto del personal del departamento le brindó un trato pésimo al momento de brindarle el servicio al usuario.

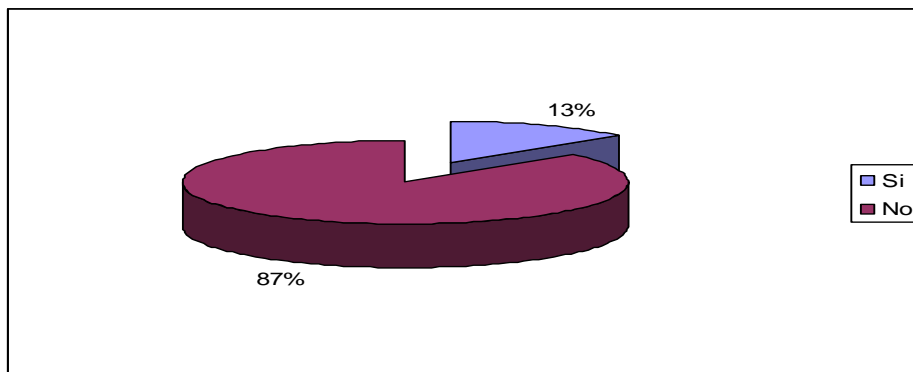
## PREGUNTA 5

¿Cuándo le han entregado la Partida de Nacimiento ha encontrado algún tipo de error en el documento?

## OBJETIVO

Conocer con que frecuencia se dan errores en la Partida de Nacimiento que son entregadas al usuario.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	36	13.48
NO	231	86.52
TOTAL	267	100.00



## INTERPRETACIÓN

El 87% de la población consideró que no han encontrado ningún tipo de error en la Partida de Nacimiento, un 13% de la población consideró que si tuvieron errores en las Partidas de Nacimiento que les fueron entregadas.

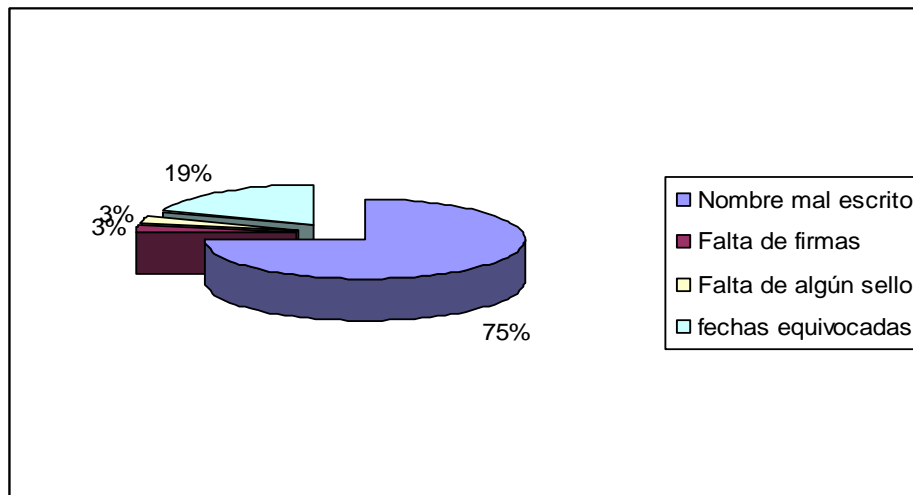
## PREGUNTA 5.1

¿Si la respuesta es afirmativa que tipo de errores ha encontrado?

## OBJETIVO

Identificar que tipos de errores han encontrado los usuarios en las Partidas de Nacimiento.

GRUPO DE ESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Nombre mal escrito	27	75.0
Falta de firmas	1	2.78
Falta de algún sello	1	2.78
Fechas equivocadas	7	19.44
Otros	0	0
TOTAL	36	100.00



## INTERPRETACIÓN

Puede observarse que el 75% de la población consideró que los errores que presentaron las Partidas de Nacimiento han sido por nombres mal escritos. Posiblemente este tipo de error se debió a que el personal del servicio transcribe mal los nombres del documento de los plantares del niño(a) y puede deberse a que el nombre este mal escrito en el documento de los plantares del bebe, o por que la persona encargada se equivoque al momento de digitar la Partida de Nacimiento.

Un 19% consideró que los errores en las Partidas han sido por fechas equivocadas. Posiblemente este error se produce porque la persona encargada de digitar la Partida al sistema se equivoque con otros datos de la Partida, o por falta de atención y distracción en su trabajo.

Un 2% consideró que los errores en las partidas han sido porque les ha hecho falta algún sello o firma. Posiblemente este tipo de error se deba a que el encargado del Departamento pasa desapercibido firmar o sellar la Partida de Nacimiento por atender a otros usuarios de los diferentes servicios que se brindan, como también con la observación directa se pudo constatar que la Partida de Nacimiento no pasa por una revisión previa de parte de la supervisora.

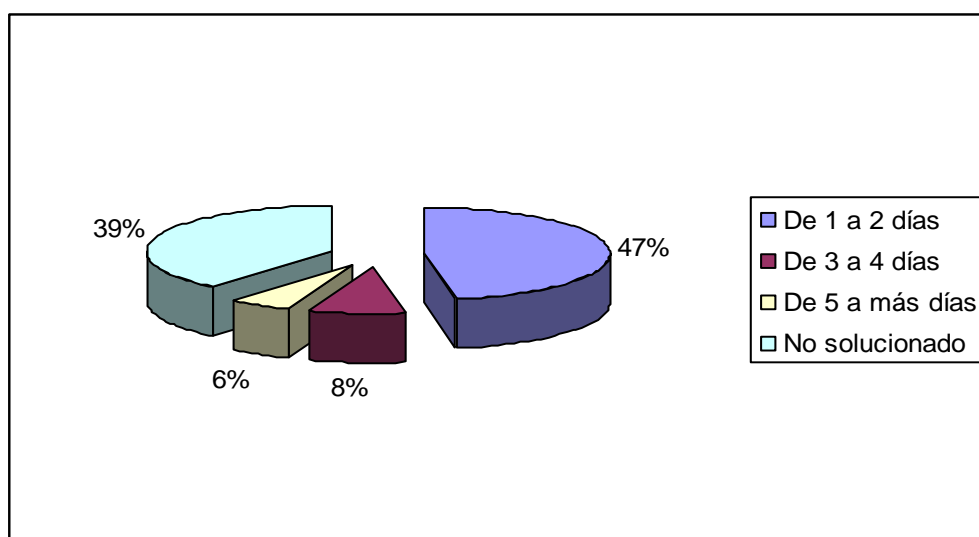
## PREGUNTA 5.2

¿Cuánto tiempo han demorado para solucionarle el problema o error del documento?

### OBJETIVO

Conocer el tiempo que tardan para solucionar problemas que solicita el usuario

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
De 1 a 2 días	17	47.22
De 3 a 4 días	3	8.33
De 5 a mas días	2	5.56
No solucionaron problema	14	38.89
TOTAL	36	100.00



### INTERPRETACIÓN

El 47% de los usuarios del servicio de Asentamiento aseguraron que el tiempo que tardaron en solucionar el problema fue de uno a dos días. Posiblemente porque el tipo de error en la Partida sea de carácter administrativo y esta al alcance del registrador de familia.

Un 39% aseguró que no les solucionaron el error en la Partida. Esto pudo haberse debido a que el error era de carácter jurídico y no esta al alcance del registrador de familia, porque procede un proceso donde el usuario tiene que solicitar el servicio de un abogado y esto hace que muchas personas opten por dejar la Partida de Nacimiento con el error.

Y por ultimo el 14% aseguró que les solucionaron el problema o error en la Partida en el tiempo de tres a cinco días o más. Esto pudo ser a que el personal posee mucha carga de trabajo y tengan que entregar otras Partidas de Nacimiento y el corregir partidas ocasiona retrasos en sus labores y por falta de voluntad de los usuarios.

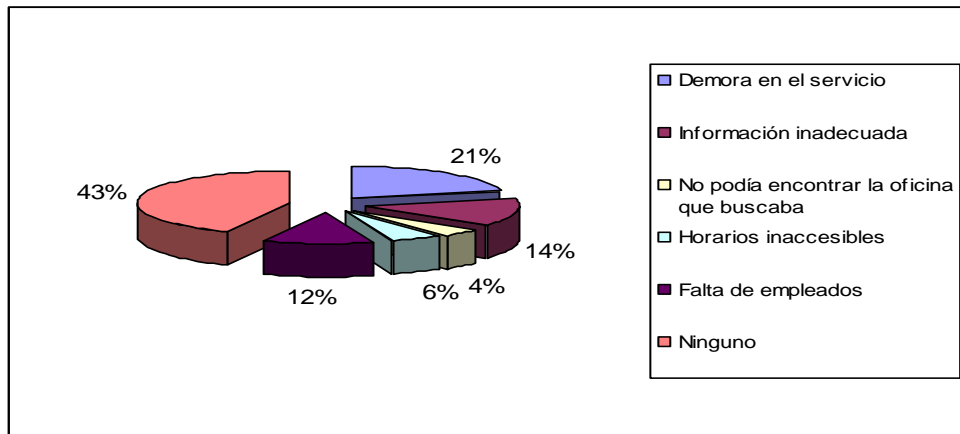
#### PREGUNTA 6

¿Indique que dificultades encontró para realizar el trámite de Asentamiento de Recién Nacidos?

#### OBJETIVO

Identificar los principales problemas que enfrentan los usuarios en el trámite de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Demora en el servicio	71	21.32
Información inadecuada	47	14.11
No podía encontrar la oficina que buscaba	13	3.90
Horarios inaccesibles	19	5.71
Falta de empleados	39	11.72
Ninguno	144	43.24
TOTAL	333	100



## INTERPRETACIÓN

El 43% respondió que no encontró dificultad para realizar el trámite. Posiblemente esto se deba a que el usuario consultó con anterioridad acerca de cómo realizar el Asentamiento o haya hecho uso del servicio antes.

Un 21% respondió que la dificultad que encontraron es la demora en el servicio. Posiblemente el usuario realizó el Asentamiento en días de mayor demanda o después de vacaciones como antes se mencionó en la interpretación de la pregunta 2, al igual que no llevaban los requisitos completos de la documentación. Y a través de la observación directa se pudo constatar que los datos se toman manualmente por falta de una computadora que agilice el trámite del servicio.

Un 14% consideró como dificultad la información inadecuada. Esto puede ocurrir debido a que en el Departamento no existe una persona encargada de orientar a los usuarios en cuanto a los requisitos y donde acudir a realizar el trámite.

Y un 12% consideró la falta de empleados como dificultad para realizar el trámite. Posiblemente se deba a que solo existen dos personas para brindar el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

El 6% respondió que los horarios son inaccesibles. Posiblemente algunos usuarios consideraron que los días de fin de semana y vacaciones deberían brindar el servicio ya que durante estas fechas se dan nacimientos de recién nacidos.

Y un 4% dijo que la dificultad fue que no encontraban las oficinas que buscaban. Posiblemente esto se deba a que en la entrada de la Alcaldía no existe una persona encargada de orientar a los usuarios acerca del servicio que llegan a realizar.

#### PREGUNTA 7

¿Conteste SI o NO a las siguientes preguntas con respecto a las instalaciones del Departamento de Registro del Estado Familiar?

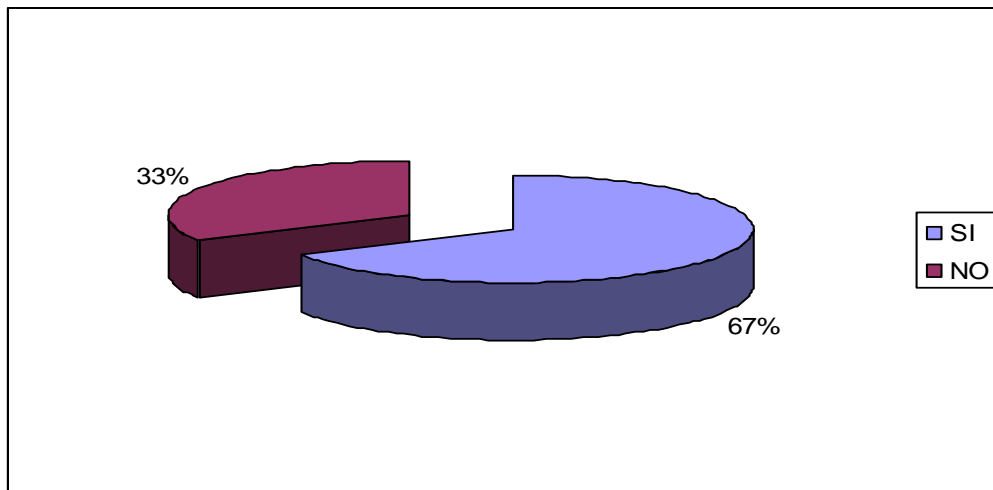
#### OBJETIVO

Conocer la opinión de los usuarios acerca de la apariencia de las instalaciones.

#### Pregunta 7.1

¿Las oficinas están en adecuado orden?

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	179	67.04
NO	88	32.96
TOTAL	267	100.00



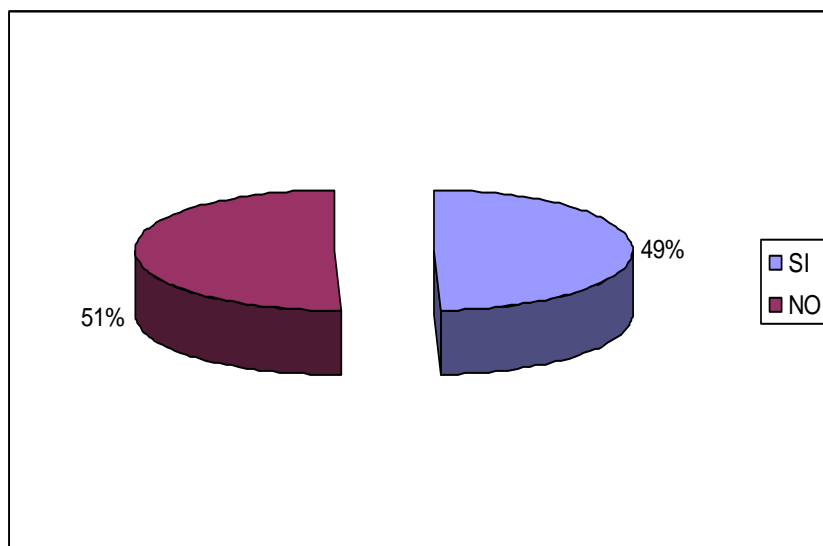
### INTERPRETACIÓN

El 67% respondió que las oficinas estaban en adecuado orden. Posiblemente se deba a que el personal mantiene sus puestos de trabajo en orden y limpios, pero a través de la observación directa se constató que el Departamento es muy pequeño y los puestos de trabajo no poseen cubículos propios. Y el 33% opinó que no están en orden. Posiblemente se deba por las causas antes mencionadas.

### PREGUNTA 7.2

¿Estan a la vista las indicaciones de los requisitos para tramitar el servicio?

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
SI	132	49.44
NO	135	50.56
TOTAL	267	100.00



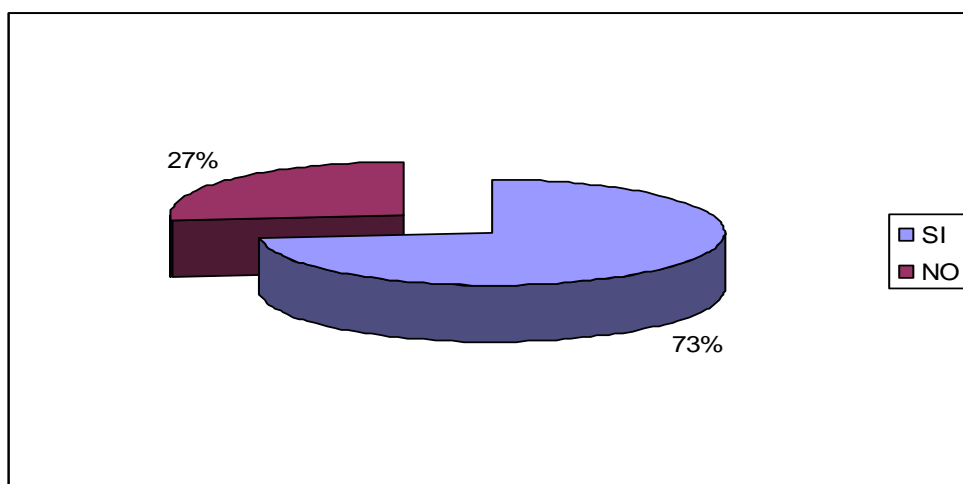
### INTERPRETACIÓN

El 51% respondió que las indicaciones de los requisitos para tramitar el servicio no están a la vista. Posiblemente los usuarios no encuentran dentro de los carteles, información acerca del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos , un 49% dijo que están a la vista. Posiblemente los usuarios consideran los carteles que están fuera del Departamento de Registro del Estado Familiar.

### PREGUNTA 7.3

¿Los pisos, las paredes estaban limpios?

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
SI	196	73.41
NO	71	26.59
TOTAL	267	100.00



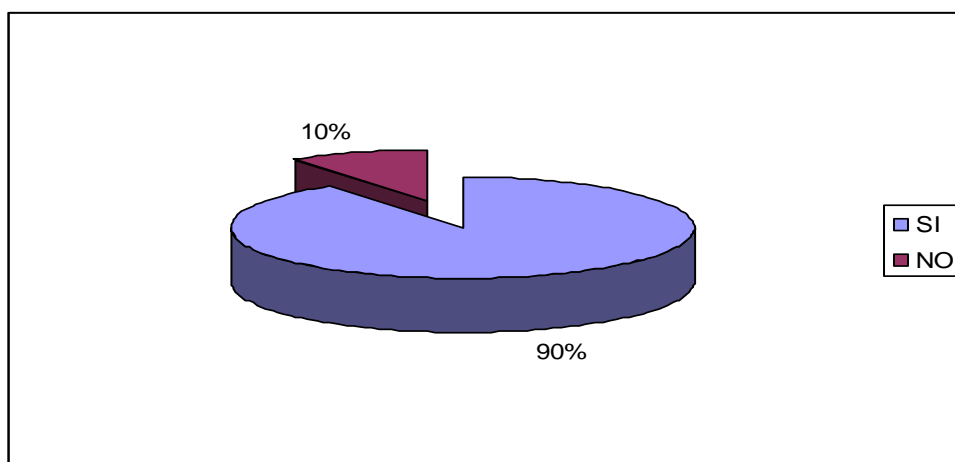
## INTERPRETACIÓN

El 73% opinó que los pisos y las paredes estaban limpios. Posiblemente se deba a que las paredes están pintadas y sin manchas y el piso estaba limpio al momento de realizar el Asentamiento. El 27% respondió que no se encontraban limpios. Posiblemente se deba a que los usuarios realizaron el Asentamiento cuando el piso estaba sucio y las paredes estaban sucias.

## PREGUNTA 7.4

¿El ambiente estaba libre de olores desagradables?

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
SI	241	90.26
NO	26	9.71
TOTAL	267	100



### INTERPRETACIÓN

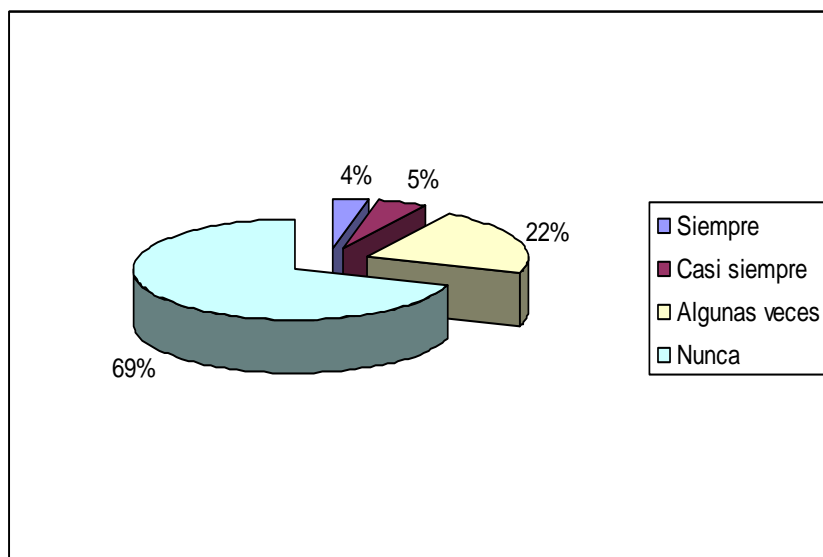
El 90% de los usuarios respondió que el ambiente estaba libre de olores desagradables. Posiblemente esto se deba a que el Departamento se encontraba limpio y el baño sanitario ubicado en el área de espera de los usuarios estaba aseado. Y un 10% dijo que no estaba libre de olores desagradables. Posiblemente se deba a que el baño sanitario no lo habían aseado y el Departamento no se encontraba limpio.

### PREGUNTA 8

¿Ha observado en el personal desinterés o trato negativo, en la atención que le han brindado?

OBJETIVO: Conocer el trato y atención que el personal de Asentamiento brinda hacia los usuarios.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Siempre	10	3.75
Casi siempre	13	4.87
Algunas veces	58	21.72
Nunca	186	69.66
TOTAL	267	100



## INTERPRETACIÓN

El 69% de los usuarios respondieron que nunca observaron en el personal desinterés o trato negativo, en la atención que les han brindado. Posiblemente se deba a que el personal es muy cordial, servicial y respetuoso hacia los usuarios, o le han proporcionado capacitaciones acerca de Atención al Cliente.

Un 31% dijo que algunas veces, casi siempre y siempre han observado en el personal desinterés. Posiblemente esto se deba a que no existe en él personal cortesía, amabilidad y deseos de ayudar al usuario o no han recibido capacitaciones acerca de cómo tratar al cliente.

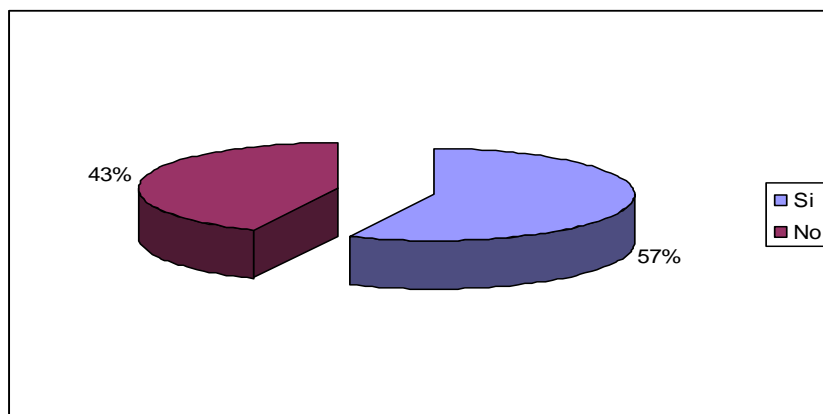
## PREGUNTA 9

¿Usted está satisfecho con el servicio que le han proporcionado de Asentamiento de Recién Nacidos?

## OBJETIVO

Conocer si los usuarios están satisfechos con el servicio actual de Asentamiento de recién nacidos que la Alcaldía brinda.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Si	152	56.93
No	115	43.07
TOTAL	267	100.00



#### INTERPRETACIÓN:

El 57% de los usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos manifestó estar satisfechos con el servicio. Posiblemente esto se deba a que la mayoría consideró en el personal la amabilidad en el trato y el usuario quedó satisfecho por esta razón.

Y el 43% dijo no estar satisfechos con el servicio que se les brindó. Posiblemente se deba a que consideraron muy poco personal para atender al usuario, demasiado tiempo para entregar las Partidas de Nacimiento y por todos los factores que el usuario menciona en la siguiente pregunta.

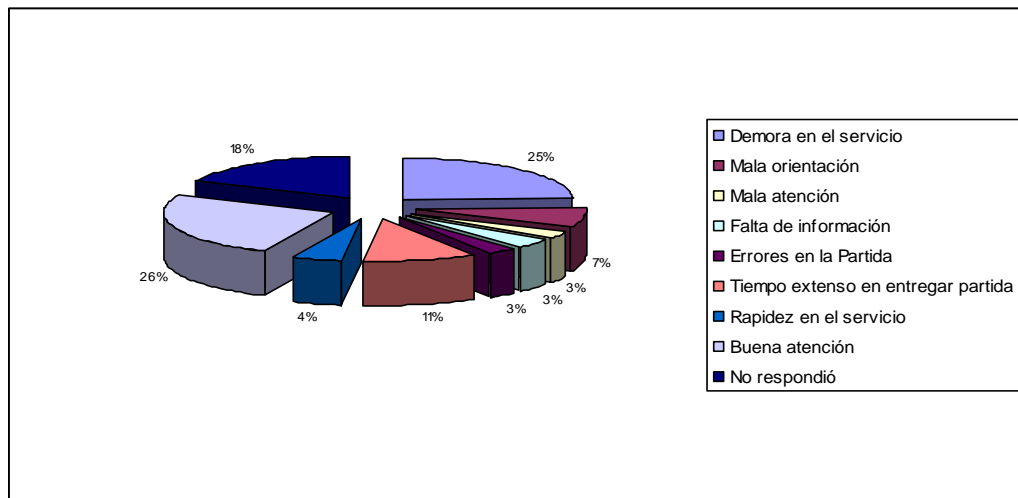
#### PREGUNTA 9.1

¿Por qué? Si esta satisfecho o no satisfecho

#### OBJETIVO:

Conocer las causas por que los usuarios están o no satisfechos del servicio de Asentamiento que la Alcaldía brinda.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Demora en el servicio	65	24.34
Mala orientación	20	7.49
Mala atención	8	2.99
Falta de información	9	3.37
Errores en la Partida	8	2.99
Tiempo extenso en entregar partida	29	10.86
Rapidez en el servicio	12	4.49
Buena atención	67	25.09
No respondió	49	18.35
TOTAL	267	100.00



## INTERPRETACIÓN

Del total de las personas insatisfechas se identificó que un 25% de los usuarios están insatisfechos a causa de las demora en el servicio. un 8% a causa de la mala orientación, un 3% a causa de la mala atención recibida, un 11% tiempo extenso en entregar la Partida de Nacimiento, un 3% a la falta de información, y 3% a causa de errores en las partidas de Nacimiento.

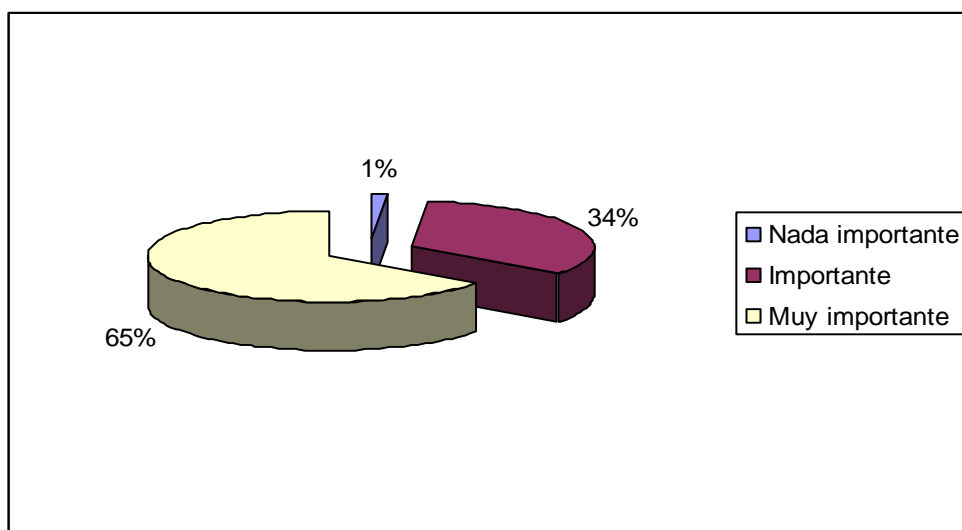
## PREGUNTA 10

¿Para usted que el personal sea amable es?

### OBJETIVO

Conocer las necesidades de los usuarios en orden de prioridad en cuanto a la atención que se les brindó.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	4	1.50
Importante	90	33.61
Muy importante	173	64.79
TOTAL	267	100.00



### INTERPRETACION

El 99% de los usuarios manifestó que el personal sea amable es para ellos muy importante e importante. Posiblemente esto se deba a que los usuarios consideran que la buena atención es necesaria para brindar un servicio de calidad y un 1% mencionó que no era nada importante. Posiblemente se deba a que estos usuarios solo les interesan que les proporcionen la documentación que necesitan y no toman en cuenta otras características del servicio.

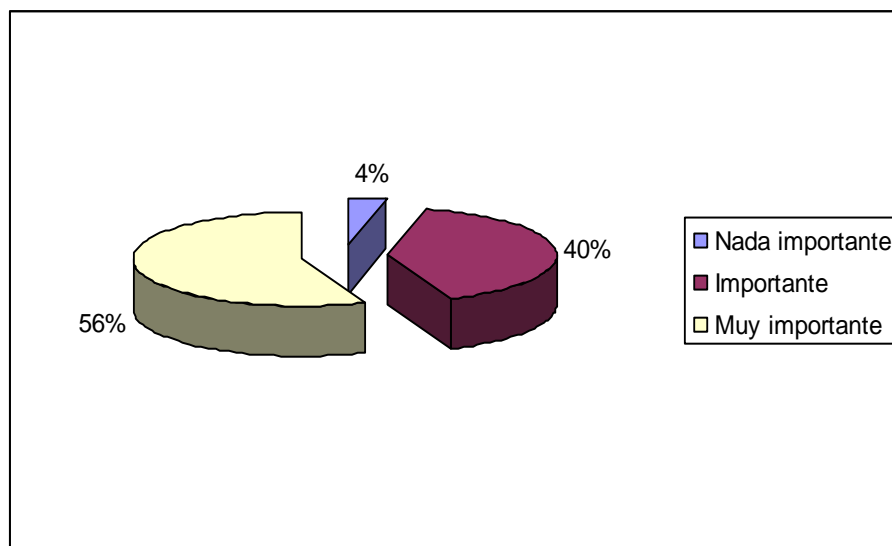
## PREGUNTA 11

¿Para usted que la alcaldía amplíe las instalaciones del Departamento de Registro del Estado Familiar es?

### OBJETIVO

Conocer las necesidades de los usuarios en orden de prioridad en cuanto a las instalaciones de la Alcaldía.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	10	3.75
Importante	107	40.07
Muy importante	150	56.18
TOTAL	267	100.00



### INTERPRETACIÓN

El 96% manifestó que era muy importante e importante que la Alcaldía amplíe las instalaciones del Departamento de Registro del Estado Familiar. Esto posiblemente se deba a que los usuarios observaron que las instalaciones son pequeñas, el espacio es reducido y que es necesario que se amplíen las instalaciones para ofrecer un mejor servicio.

Y un 4% respondió que era nada importante. Posiblemente esto se deba a que los usuarios no consideran que sea necesario mejorar las instalaciones.

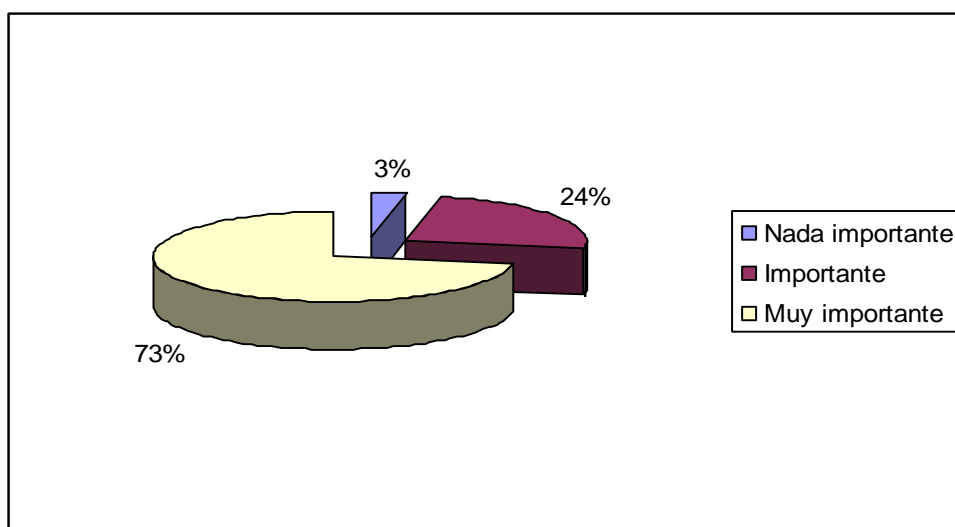
#### PREGUNTA 12.

¿Para usted el disminuir el tiempo de espera en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos es?

#### OBJETIVO

Conocer las expectativas en cuanto a la disminución del tiempo de espera del servicio.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	8	3.00
Importante	65	24.34
Muy importante	194	72.66
TOTAL	267	100.00



#### INTERPRETACIÓN

Un 97% manifestó que el disminuir el tiempo de espera en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos es muy importante e importante para ellos. Posiblemente esto se deba a que los usuarios esperaron mucho tiempo para realizar el Asentamiento, un 3% dijo que era nada importante. Posiblemente esto

se deba a que este grupo de usuarios llegaron a realizar el Asentamiento cuando había menor demanda y los atendieron rápidamente.

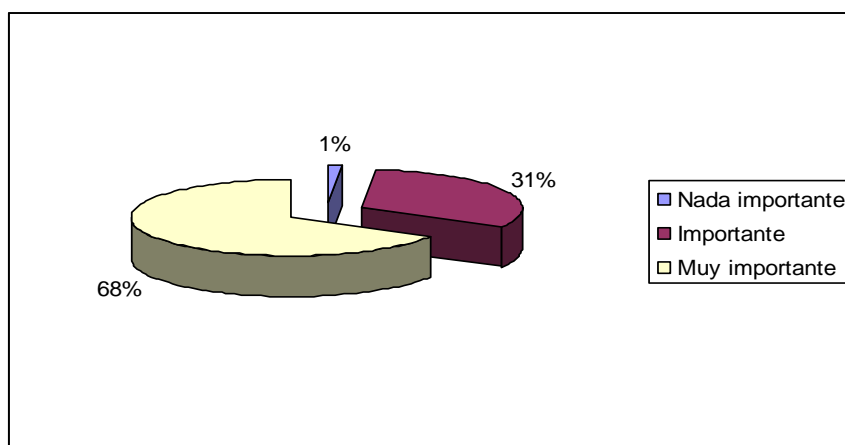
### PREGUNTA 13

¿Para usted el cumplimiento de los horarios al público del servicio de Asentamiento es?

### OBJETIVO

Conocer las necesidades del usuario en cuanto al cumplimiento de los horarios al público del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	4	1.50
Importante	84	31.46
Muy importante	179	67.04
TOTAL	267	100.00



### INTERPRETACIÓN

El 99% de los usuarios respondieron que el cumplimiento de los horarios al público del servicio de Asentamiento es muy importante e importante. Esto posiblemente se deba a que los usuarios consideran que es necesario que el personal cumpla con su horario de trabajo, un 1% dijo que era nada importante.

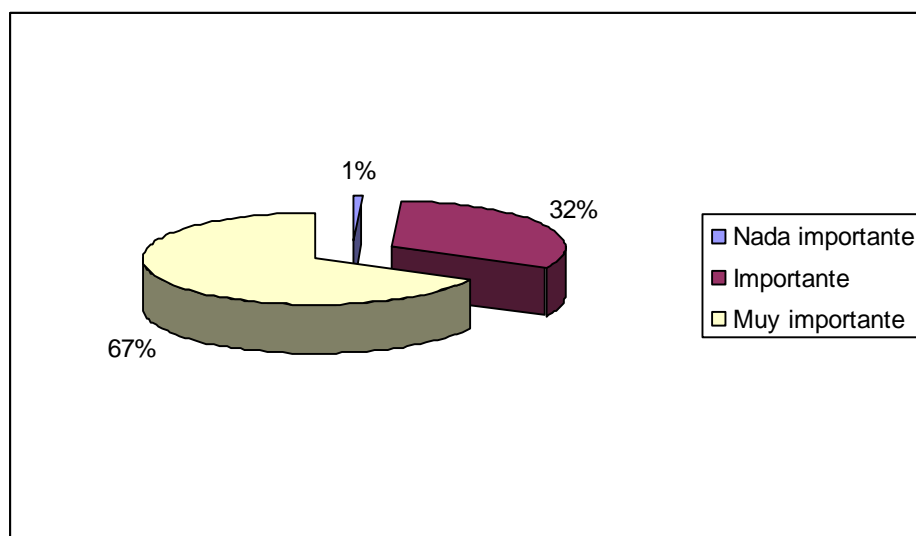
## PREGUNTA 14

¿Para usted recibir una orientación antes de realizar el trámite de Asentamiento es?

### OBJETIVO:

Conocer la necesidad de los usuarios en cuanto, al recibir una orientación antes de realizar el trámite de Asentamiento.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	2	0.75
Importante	85	31.84
Muy importante	180	67.41
TOTAL	267	100.00



### INTERPRETACIÓN

El 99% de los usuarios consideró que es muy importante e importante recibir una orientación antes de realizar el trámite. Esto posiblemente se deba a que muchos de los usuarios desconocían cual es la documentación que tenían que presentar y el proceso que debían seguir para realizar el Asentamiento del Recién Nacido, un 1% manifestó que no es importante. Posiblemente esto se deba a que estos

usuarios ya tenían conocimiento del servicio por que ya habían hecho uso del servicio anteriormente.

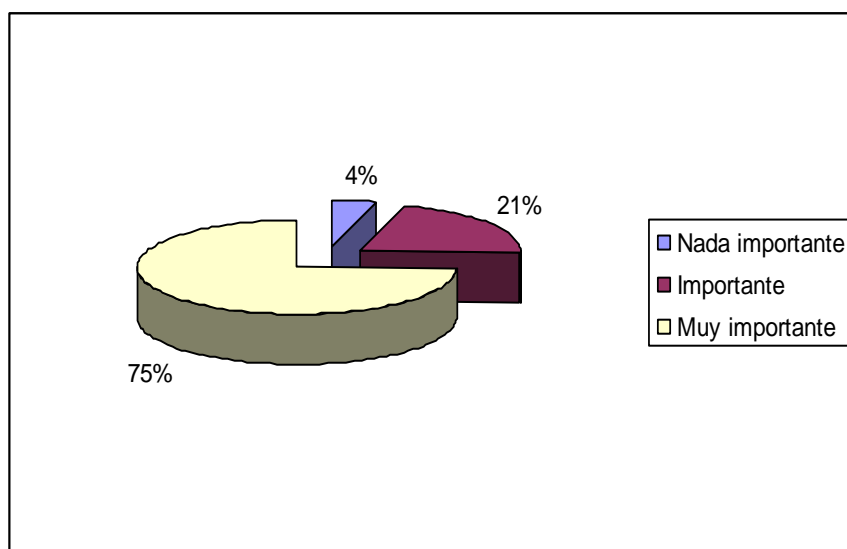
#### PREGUNTA 15:

¿Para usted la calidad del papel de la Partida de Nacimiento es?

#### OBJETIVO:

Evaluar si los usuarios consideran necesario mejorar la calidad del papel.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES (%)
Nada importante	12	4.49
Importante	56	20.97
Muy importante	199	74.51
TOTAL	267	100



#### INTERPRETACION

El 96% de los usuarios opinaron que la calidad del papel de la Partida de Nacimiento es muy importante e importante. Esto posiblemente se deba a que para los usuarios se debería mejorar el papel de la Partida de Nacimiento por que el material es muy sencillo y es un documento importante para realizar muchos tramites, un 4% respondió que era nada importante. Posiblemente estos usuarios

no le prestan mucha atención a la calidad del papel de la Partida de Nacimiento lo que les interesa es realizar el tramite.

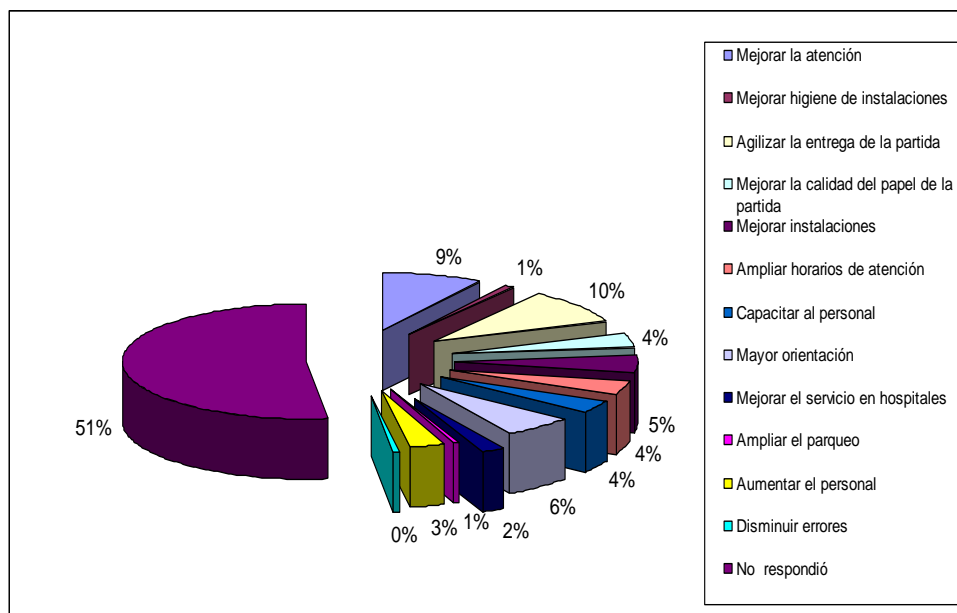
**PREGUNTA 16.**

¿Mencione otras necesidades que considera importante para que se le brinde un buen servicio?

**OBJETIVO:**

Identificar las necesidades que los clientes consideran importante para mejorar el servicio de Asentamiento.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Mejorar la atención	24	8.99
Mejorar higiene de instalaciones	2	0.75
Agilizar la entrega de la partida	26	9.74
Mejorar la calidad del papel de la partida	10	3.75
Mejorar instalaciones	13	4.87
Ampliar horarios de atención	10	3.75
Capacitar al personal	10	3.75
Mayor orientación	17	6.37
Mejorar el servicio en hospitales	5	1.87
Ampliar el parqueo	2	0.75
Aumentar el personal	8	3.04
Disminuir errores	1	0.37
No respondió	139	52
TOTAL	267	100.00



## INTERPRETACION

El 10% respondió que considera importante agilizar la entrega de la Partida, esto posiblemente se deba a que los usuarios consideran que muchos días se tardan para entregar la Partida de Nacimiento.

Otro 9 % opinó que se debe mejorar la atención. Esto posiblemente se deba a que los usuarios no fueron atendidos adecuadamente o por que consideran que se puede mejorar la atención.

Un 6% dijo que debe existir una mayor orientación al usuario. Esto posiblemente se deba a que no existe una persona encargada para brindar información previa antes de realizar el Asentamiento.

Un 5% opinó que se debía mejorar las instalaciones, posiblemente esto se debe a la falta de espacio que existe en el Departamento.

En iguales proporciones de 4% respondieron que se debían ampliar los horarios de atención. Posiblemente se deba a que los usuarios consideraron que se debería brindar el servicio los fines de semana, igual porcentaje consideró que se debe capacitar al personal. Posiblemente se debe a que la mayoría de los errores en las Partidas se debe a que los nombres estan mal escritos. Y finalmente consideraron mejorar la calidad del papel de la Partida. Posiblemente ya que es muy sencillo y no tiene buena presentación por ser un documento legal.

El 3% respondió que se debe contar con más personal. Posiblemente esto se debe a que solo dos personas se encargan de realizar el Asentamiento y cuando una de ellas falta el usuario tiene que esperar más tiempo para realizar el servicio.

Un 2% dijo que se debe mejorar el servicio en los hospitales. Posiblemente se deba a que los usuarios consideran conveniente ampliar el horario de servicio que se brinda en el hospital y que la Partida de Nacimiento debería extenderse en el mismo lugar.

Un 1% opinó que es necesario que amplíen el parqueo y mejorar la higiene de las instalaciones. Posiblemente se deba a que el parqueo de la Alcaldía es muy reducido y en las afueras de las instalaciones no hay parqueos cercanos y deberían de mantener una limpieza constante en el Departamento.

2.2.2 Resultados del cuestionario diseñado para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

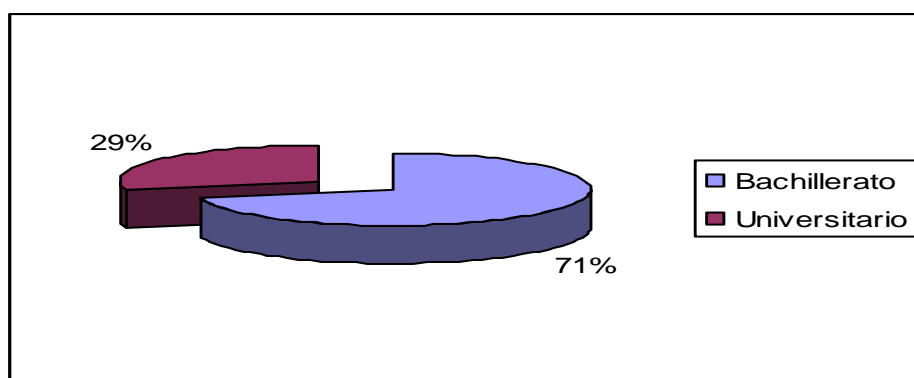
#### DATOS GENERALES

¿Nivel académico?

#### OBJETIVO

Conocer el grado académico del personal de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Bachillerato	5	71.43
Universitario	2	28.57
TOTAL	7	100



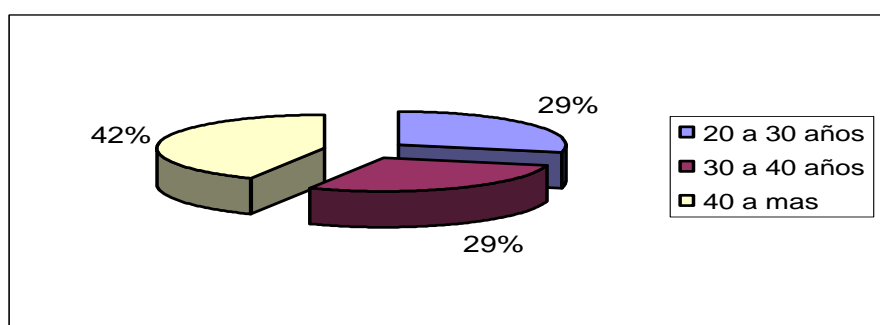
#### INTERPRETACION

El 71% del personal que labora en Asentamiento de Recién Nacidos poseen estudios universitarios, el 29% poseen estudios de bachillerato.

¿Edad?

OBJETIVO: Conocer las edades del personal que labora en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
20 a 30 años	2	28.57
30 a 40 años	2	28.57
40 a mas	3	42.86
TOTAL	7	100



#### INTERPRETACION

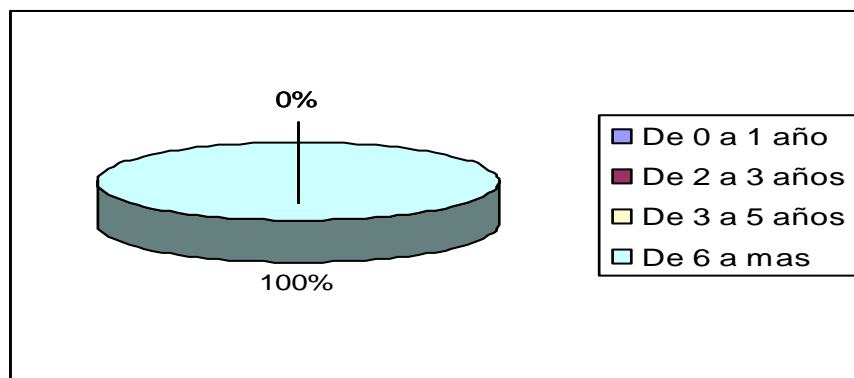
El 42% del personal del Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos oscila entre las edades de 40 a más años, y dos proporciones de 29% poseen edades entre 20 a 40 años.

¿Cuántos años tiene de laborar en el Departamento de Registro del Estado Familiar?

### OBJETIVO

Conocer cuanto tiempo tienen los empleados de estar laborando en dicho Departamento

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
De 0 a 1 año	0	0
De 2 a 3 años	0	0
De 3 a 5 años	0	0
De 6 a mas	7	100
TOTAL	7	100



### INTERPRETACION

El 100% del personal tiene más de seis años de laborar en el Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos. Esto indica que no existe rotación de personal muy frecuentemente, por lo que existe estabilidad laboral para el personal.

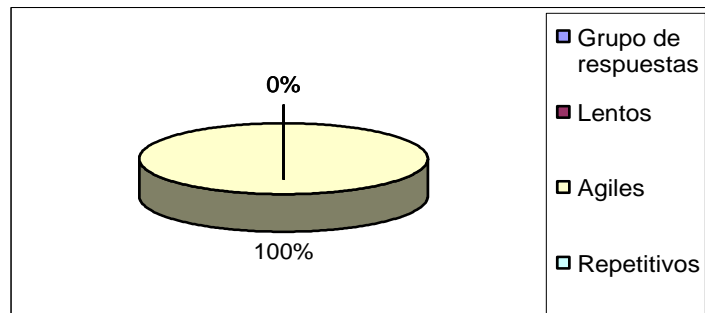
## PREGUNTA 1

¿Cómo definiría usted los procedimientos que realiza para brindar el servicio a los usuarios?

## OBJETIVO

Determinar como consideran los empleados los procedimientos que siguen para la generación de los servicios.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Lentos	0	0
Ágiles	7	100
Repetitivos	0	0
TOTAL	7	100



## INTERPRETACION

El 100% del personal consideró que los procedimientos que ejecutan para la prestación de los servicios son ágiles. Es decir que tienen rapidez en el servicio. Pero según la observación directa, el personal no tiene tiempos definidos para desarrollar su trabajo.

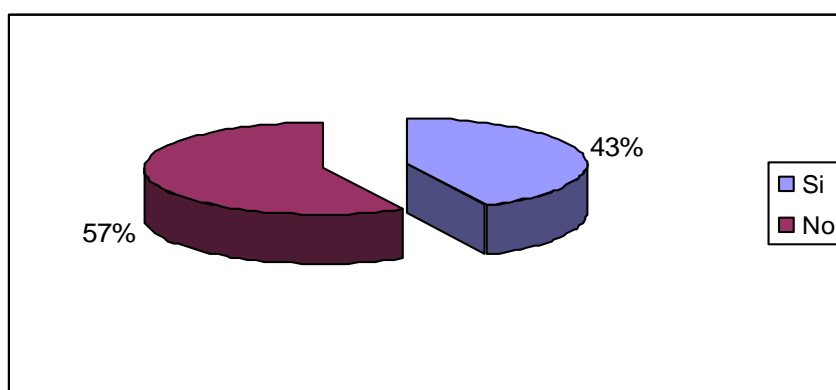
## PREGUNTA 2.

¿Considera usted que la Alcaldía les ha proporcionado equipos de oficina apropiados para realizar su trabajo?

### OBJETIVO

Identificar equipos necesarios para brindar un mejor servicio al usuario.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
SI	3	42.86
NO	4	57.14
TOTAL	7	100.00



### INTERPRETACION

El 57% del personal consideró que la Alcaldía no les ha proporcionado el equipo de oficina apropiados para realizar su trabajo. Esto posiblemente se deba a que les hace falta equipo de oficina para desempeñar mejor su trabajo, un 43% consideró que si les han proporcionado equipo de oficina apropiado. Esto posiblemente se deba a que se les ha proporcionado el equipo necesario, pero no suficiente.

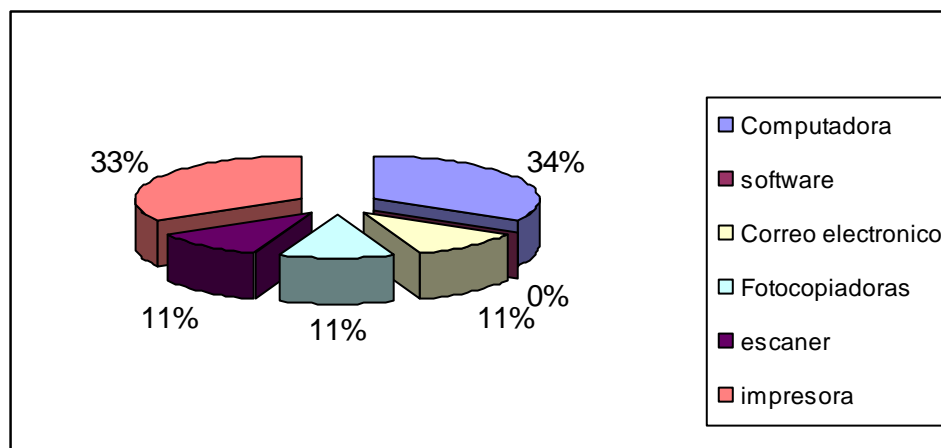
## PREGUNTA 2.1

¿Si su respuesta es negativa indique que equipo necesita para desarrollar adecuadamente su trabajo?

### OBJETIVO

Identificar los equipos de oficina que se necesitan en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Computadora	3	33.33
software	0	0
Correo electrónico	1	11.11
Fotocopiadoras	1	11.11
escáner	1	11.11
impresora	3	33.33
TOTAL	9	100



### INTERPRETACION

El 34% del personal indicó que el equipo que necesitan para desarrollar adecuadamente su trabajo es tener más computadoras, ya que se pudo observar que en el servicio de Asentamientos de Recién Nacidos solo se tiene una computadora para hacer la elaboración de las Partidas de Nacimiento,

Un 33% indicó que se necesitan impresoras, esto es debido a que solo se tiene una impresora para todos los servicios que el Departamento de Registro del Estado Familiar proporciona a sus usuarios.

y tres proporciones de 11.11% indicaron que se necesitan un correo electrónico, un escáner y fotocopiadora, esto es debido a que solo se tiene una fotocopiadora para todo el Departamento y un escáner, en cuanto al correo electrónico lo necesitan para tener otro tipo de comunicación.

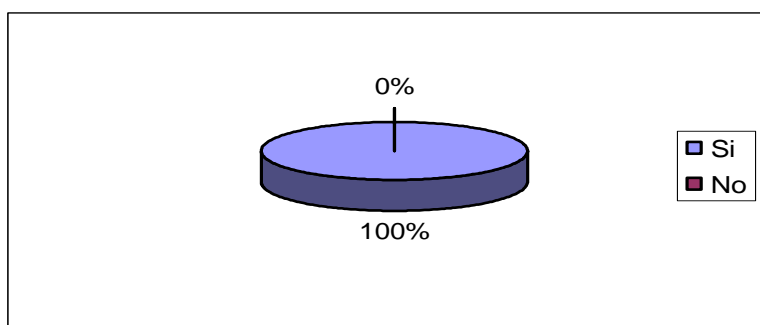
### PREGUNTA 3

¿Le han proporcionado capacitaciones o seminarios orientados en el servicio al cliente?

### OBJETIVO

Conocer si el personal recibe capacitaciones orientadas al servicio al cliente.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100



### INTERPRETACION

EL 100% del personal manifestaron que les han proporcionado capacitaciones para brindar un mejor servicio a los usuarios. Pero se pudo conocer que las capacitaciones no se realizan constantemente para el personal.

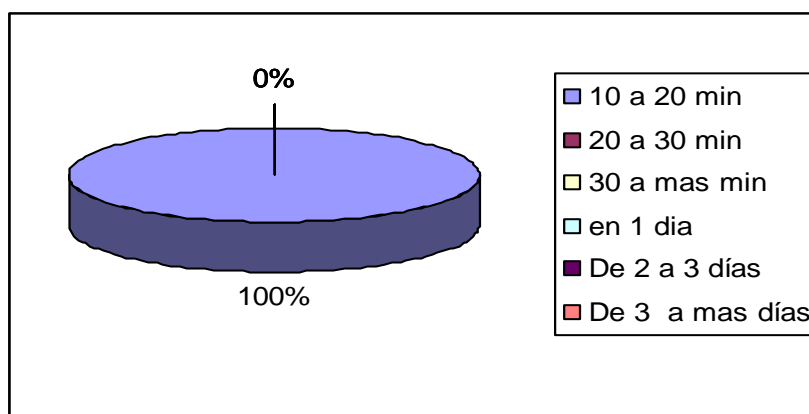
#### PREGUNTA 4

¿En cuanto tiempo considera usted que ejecuta su trabajo?

#### OBJETIVO

Conocer el tiempo que utiliza cada persona para desempeñar su trabajo.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
10 a 20 min.	7	100
20 a 30 min.	0	0
30 a más min.	0	0
en 1 día	0	0
De 2 a 3 días	0	0
De 3 a más días	0	0
TOTAL	7	100



#### INTERPRETACION

El total del personal manifestó que realiza su trabajo en un tiempo de 10 a 20 minutos, esto varia dependiendo de la demanda por parte de los usuarios y del trabajo que se este desempeñando ya que según la observación que se realizó en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, se pudo identificar que algunas personas tardan mas de 45 minutos para realizar su trabajo.

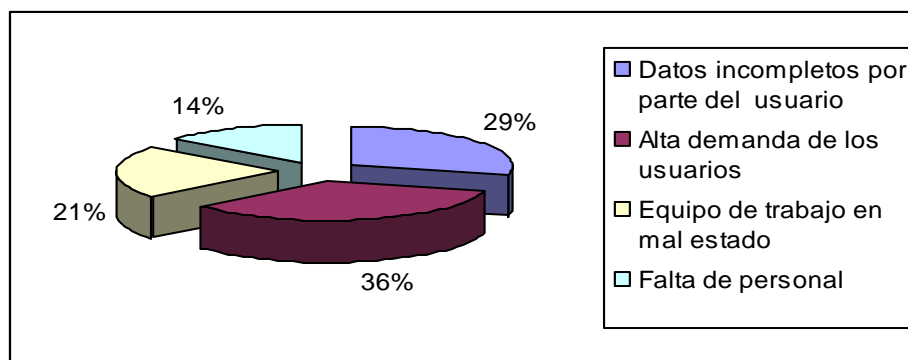
## PREGUNTA 5

¿Que factores considera usted que causan retrasos para desempeñar bien su trabajo?

## OBJETIVO

Identificar los factores que causan retrasos para desempeñar bien el trabajo.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Datos incompletos por parte del usuario	4	28.57
Alta demanda de los usuarios	5	35.72
Equipo de trabajo en mal estado	3	21.43
Falta de personal	2	14.28
TOTAL	14	100.00



## INTERPRETACION

La mayoría del personal consideró que el factor que les causa retrasos en su trabajo es la alta demanda de los usuarios. Según la observación directa que se realizó se pudo conocer que existe mayor demanda del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos los días lunes y martes.

El 29% consideró que la falta de documentación por parte de los usuarios les causa retrasos. Esto sucede porque el usuario no esta bien informado de la documentación a presentar así como del lugar donde realizar el Asentamiento del Recién Nacidos.

Un 21 % consideró que la causa es por los equipos en mal estado. Posiblemente esto sucede cuando se tienen problemas en el sistema, o fallas en la fotocopiadora, escáner, etc. Y por ultimo un 14% consideró que los retrasos son por falta de personal. Según la observación que se realizó se pudo identificar que existen necesidades de tener más personal en algunas áreas, son pocas las personas que realizan el servicio de Asentamiento ya que cuando se dan casos de ausentismo del personal, esto les causa mas recarga en su trabajo.

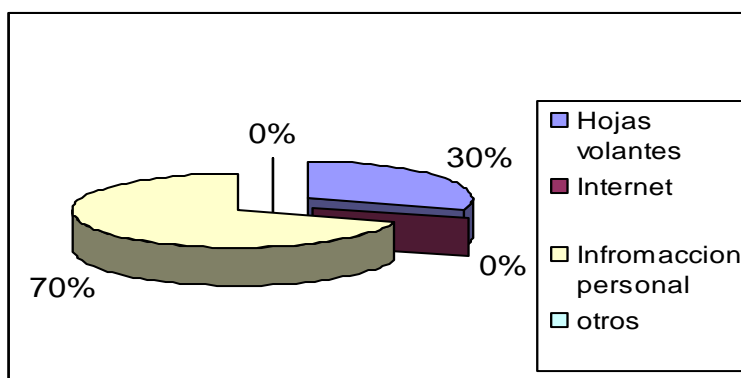
#### PREGUNTA 6.

¿Qué tipo de orientación previa se proporciona a los usuarios de Asentamiento de Recién Nacidos?

#### OBJETIVO

Conocer el tipo de orientación previa que se les proporciona a los usuarios.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Hojas volantes	3	30.00
Internet	0	0.00
Información personal	7	70.00
otros	0	0.00
TOTAL	10	100.00



## INTERPRETACION

EL 70% del personal manifestó que la orientación al personal es a través de la información personal. Es decir que las personas encargadas del servicio son quienes proporcionan la información de la documentación a presentar, el lugar donde realizar el Asentamiento así como de otra índole según sea el caso del usuario.

Un 30% manifestó que brindan la información a través de hojas volantes. Es otra manera de dar a los usuarios los requisitos de la documentación que deben presentar para realizar el Asentamiento. A través de la observación que se realizó se pudo determinar que estos aspectos les ocasiona retrasos al personal para desarrollar de una manera más ágil su trabajo.

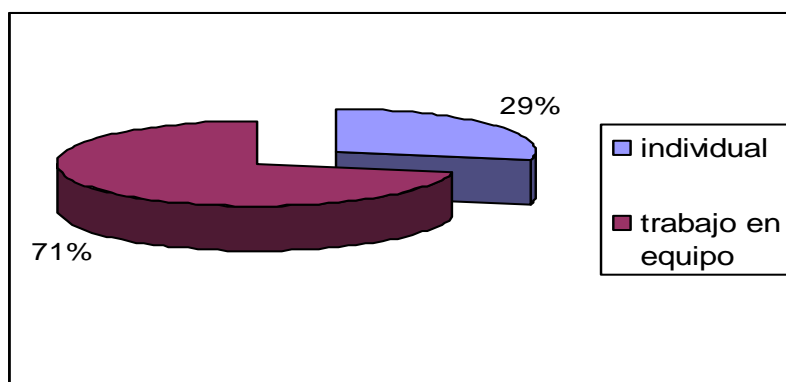
## PREGUNTA 7.

¿Cuál es la filosofía de trabajo que se pone en práctica en el Departamento?

## OBJETIVO

Conocer como es el sistema de trabajo que posee el Departamento.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
individual	2	28.57
trabajo en equipo	5	71.43
TOTAL	7	100.00



## INTERPRETACION

El 71% del personal consideraron que realizan su trabajo en equipo. Posiblemente el personal manifestó que trabajan bajo este sistema debido a que se ayudan mutuamente laborando en otras áreas cuando hay mucho trabajo o cuando hay ausentismos del personal, un 29% del personal respondió que realiza de manera individual sus labores. Esto es debido a que en algunos puestos de trabajo solo la persona encargada tiene los conocimientos para llevar a cabo el trabajo.

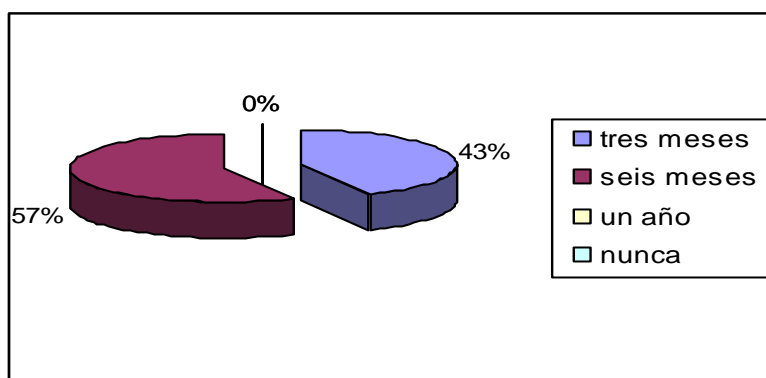
### PREGUNTA 8.

¿Cada cuanto tiempo le dan mantenimiento a su equipo de trabajo?

### OBJETIVO

Conocer cada cuanto tiempo le dan el mantenimiento adecuado al equipo de trabajo

GRUPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
tres meses	3	42.86
seis meses	4	57.14
un año	0	0
nunca	0	0
TOTAL	7	100.00



## INTERPRETACION

El 57% manifestó que se le da el mantenimiento al equipo de oficina cada seis meses, el 43% respondió que lo realizan cada tres meses. Se pudo conocer que a los equipos de oficina les dan un mantenimiento reactivo. En cuanto al sistema de software que tiene el servicio de Asentamiento de Recién nacidos si le dan el mantenimiento adecuado ya que en la Alcaldía existe el Departamento de informática los cuales están controlando las fallas que puedan presentarse en el sistema.

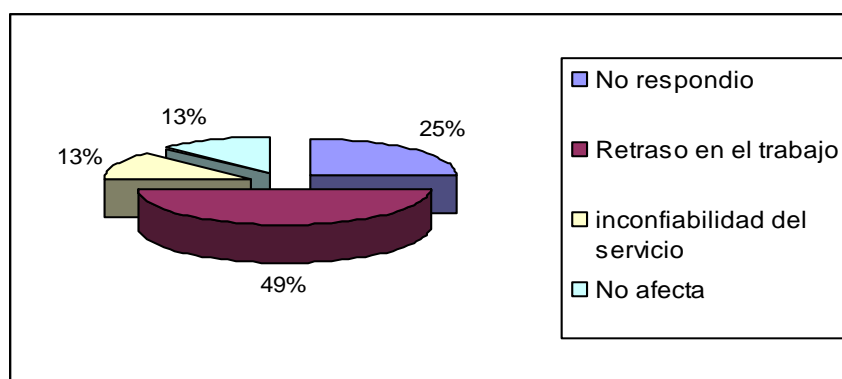
## PREGUNTA 9

¿Cómo afecta la prestación del servicio al no brindar el mantenimiento adecuado a los equipos de trabajo?

## OBJETIVO

Conocer como afecta el no dar el mantenimiento a los equipos de trabajo

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
No respondió	2	25.00
Retraso en el trabajo	4	50.00
inconfiabilidad en el servicio	1	12.50
No afecta	1	12.50
TOTAL	8	100.00



## INTERPRETACION

EL 49% indicó que si no se les da un buen mantenimiento a los equipos de oficina les causa retraso en el trabajo. Esto es debido a que se resuelve el problema del equipo de trabajo al momento en que estos fallan y un 13% consideraron que causa inconfiabilidad del servicio. Debido a los retrasos que se tienen por el mal funcionamiento de los equipos.

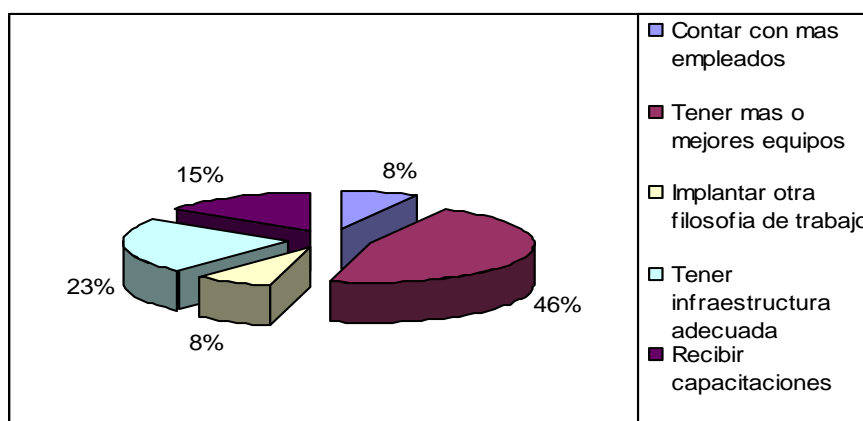
## PREGUNTA N 10

¿Que aspectos considera usted que se deben requerir para brindar un mejor servicio a los usuarios?

## OBJETIVO

Conocer las necesidades que requiere el personal para brindar un mejor servicio a los usuarios.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Contar con mas empleados	1	7.69
Tener mas o mejores equipos	6	46.2
Implantar otra filosofía de trabajo	1	7.69
Tener infraestructura adecuada	3	23.07
Recibir capacitaciones	2	15.38
TOTAL	13	100.00



## INTERPRETACION

El 46% consideraron que para brindar un mejor servicio al usuario es necesario que se tengan más o mejores equipos de oficina. Ya que se pudo observar que en el Departamento existen pocos equipos de oficina y algunos de los equipos no están actualizados.

Un 23% consideraron que es necesario tener una infraestructura adecuada. Esto es debido a que el área de trabajo del Departamento no es muy espaciosa, lo cual en algunos casos genera desorientación a los usuarios para encontrar la oficina en donde realizar el trámite.

Así mismo un 15% consideraron necesario recibir capacitaciones. Esto se debe a que las capacitaciones que se brindan no se realizan constantemente al personal.

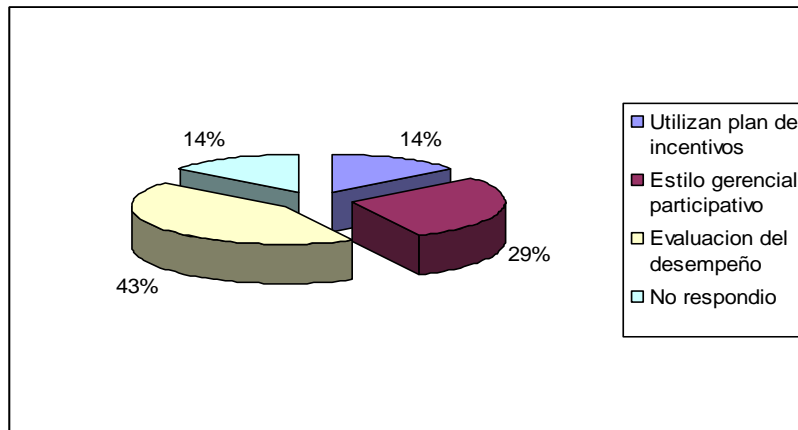
Finalmente las dos últimas proporciones de 8% consideraron necesario contar con más empleados e implantar otra filosofía de trabajo. Posiblemente se debe a la recarga de trabajo en algunos empleados por lo que no les parece trabajar bajo esa filosofía de trabajo.

## PREGUNTA 11

¿Indique que factor le motiva a Usted para brindar el servicio a los usuarios?

OBJETIVO: Conocer que factores motivan al personal para realizar su trabajo

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES %
Utilizan plan de incentivos	1	14.28
Estilo gerencial participativo	2	28.57
Evaluación del desempeño	3	42.86
No respondió	1	14.28
TOTAL	7	100.00



## INTERPRETACION

El 43% manifestó que el factor que les motiva para realizar bien su trabajo es la Evaluación del desempeño. Posiblemente esto es debido a que el personal le interesa mucho tener una buena evaluación en su trabajo,

Un 29% consideró el estilo gerencial participativo. Posiblemente se debe a que se toman en cuenta las opiniones del personal.

Un 14% manifestó que es por los planes de incentivos. Posiblemente es debido a que el personal es beneficiado en aspectos como proporcionar uniformes constantemente, ayudas cuando ha fallecido algún familiar, facilidad al personal de poder seguir sus estudios superiores.

### 2.2.3 Resultados de la entrevista diseñada para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

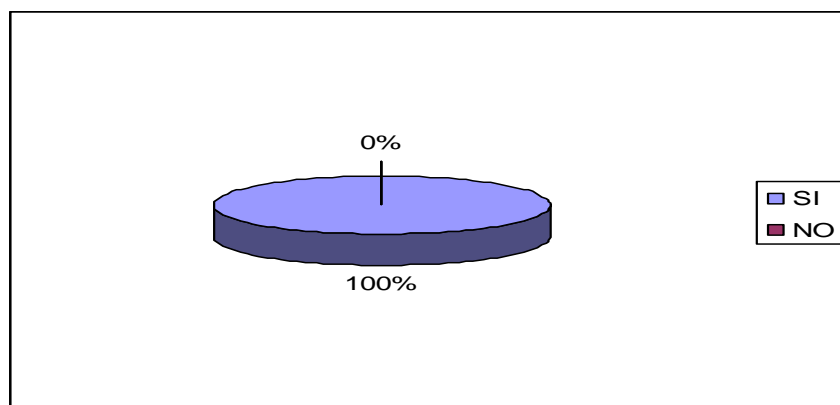
#### PREGUNTA 23

¿Considera que el actual proceso puede mejorarse?

#### OBJETIVO

Conocer si los empleados consideran que debe mejorarse el actual proceso de Asentamiento de Recién Nacidos.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100



#### INTERPRETACION

El total de las personas entrevistadas opinaron que el actual proceso de Asentamiento de Recién Nacidos puede mejorarse. Posiblemente es debido al retrabajo, y a las interrupciones constantes, las cuales les generan perdidas de tiempo y falta de concentración en su trabajo.

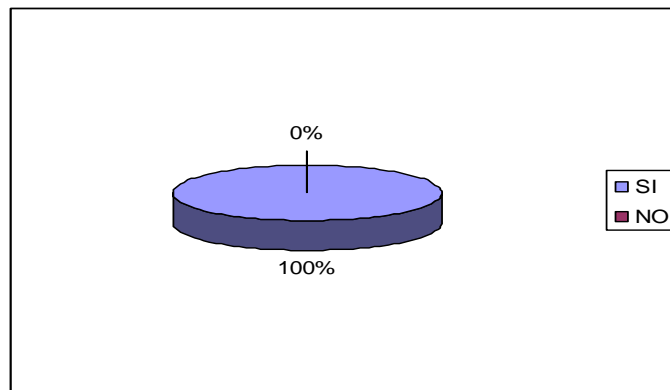
## PREGUNTA 24

¿Estaría usted dispuesto en apoyar un Plan de Mejora de la Calidad?

### OBJETIVO

Conocer la disposición de los empleados en apoyar la implementación de un Plan de Mejora.

GRUPO DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100



### INTERPRETACION

EL total de las personas entrevistadas manifestaron estar dispuestas en apoyar un Plan de Mejora Continua que les permita brindar un mejor servicio. Posiblemente esto se deba a que son personas proactivas en apoyar dicho plan para brindar un mejor servicio a los usuarios.

### 2.3 Análisis FODA

El análisis FODA se ha desarrollado a través de los análisis de la investigación de campo que se realizaron al personal y a los usuarios del servicio con el fin de conocer el contexto interno y externo que puedan afectar positiva o negativamente, el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que brinda el Departamento de Registro de Estado Familiar. El análisis FODA será un marco de referencia para la propuesta del Plan de Mejora Continua.

Tabla 7  
Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Cobertura y excelente servicio en Hospital Amatepec	Demora en el servicio	Oportunidades para implementar un Plan de Mejora Continua	Falsificación de Partidas de Nacimiento
Amabilidad del personal	Evidencias de errores en las partidas de nacimiento	Ampliar el Departamento de Registro del Estado Familiar	La alta tasa de crecimiento poblacional amenaza , con no cubrir con la necesidades demandadas
Capacidad de solucionar problemas por causa de errores en las Partidas de Nacimiento, sin demoras.	Calidad del papel de la Partida de Nacimiento inferior a la de otras municipalidades.	El incremento poblacional genera mayor recaudación de ingresos	Cambios de Gobierno provoca que se tenga una visión de corto plazo.
Buena higiene en el Departamento	Necesidades de recurso humano		
Seguridad laboral	Ausencia de oficina para atención al cliente		
Espíritu de Compañerismo(El personal se apoya en las actividades)	Carencia de Espacio físico en el Departamento.		
Evaluaciones de desempeño periódicas	Señalización limitada para orientar al usuario		
Apoyo por parte del personal para implementar un Plan de Mejora Continua	Tiempo extenso en entrega de Partida de Nacimiento		
Ubicación geográfica accesible	Mala distribución del personal		
	Procedimientos de trabajo no definidos		
	Equipos de oficina muy limitados		
	Capacitaciones al personal no periódicas		

## CAPITULO III

Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

3. Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

### 3.1 Generalidades

El Plan de Mejora Continua para contribuir a mejorar la calidad de los servicios de la Alcaldía Municipal de Soyapango es el resultado de la investigación realizada en el Departamento de Registro del Estado Familiar específicamente al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos. Se ha tomado como objeto de análisis a la población usuaria de los servicios y al personal que brinda el servicio de donde se obtuvo la información relevante con la finalidad de mejorar el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos.

Su contenido esta basado fundamentalmente en el proceso de mejora continúa bajo el ciclo PDCA de Deming, y se ha desarrollado aplicando herramientas como: Lluvia de ideas, diagrama de flujo, diagrama de causa- efecto, diagrama de pareto y análisis FODA las cuales fueron utilizadas para facilitar la identificación de problemas.

### 3.2 Importancia

La propuesta del Plan de Mejora Continua contribuirá a mejorar la calidad de los servicios, lo cual impactara positivamente en una mejor satisfacción por parte de los usuarios de los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de Soyapango

Servirá como guía y herramienta de apoyo que contribuirá a mejorar los servicios municipales que podrán ser aplicados en los diferentes departamentos y servicios que la Alcaldía proporciona.

### 3.3 Justificación

Tomando en cuenta los resultados obtenidos a través de la investigación de campo realizadas al personal y usuarios del servicio, se ha demostrado la necesidad de mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos. Así mismo se pudo conocer que el personal esta consiente que para brindar un mejor servicio es necesario mejorar muchos aspectos por lo que estan en la disponibilidad en apoyar un Plan de Mejora Continua.

El Plan vendrá a satisfacer necesidades sentidas por la población usuaria así como también a mejorar la imagen que se tiene actualmente de las municipalidades

### 3.4 Diseño del Plan de Mejora Continua.

El diseño del Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos esta basado en el modelo que se presenta a continuación, el cual comprende ocho pasos siguientes:

Tabla 8  
Modelo de Mejora Continua

<b>PLANIFICAR</b> Identificar oportunidades de mejora	Paso 1: Identificar servicios problemáticos
	Paso 2: Identificar y seleccionar el proceso del servicio a mejorar
	Paso 3: Descripción del problema del servicio
<b>HACER</b> Identificar causas del problema	Paso 4: Identificación de causas raíces del problema del servicio
	Análisis de causas del problema del servicio
<b>VERIFICAR</b> Definición operativa del problema	Paso 5: Análisis de datos del problema y definición operativa
	Paso 6: Formulación de metas de mejora del proceso
<b>ACTUAR</b> Implantación del proceso mejorado	Paso 7: Generación de soluciones
	Paso 8: Implantación y seguimiento de soluciones

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Ciclo Deming.

Cada paso se ha desarrollado definiendo en que consiste, cuales son las herramientas de calidad a utilizar y la forma de cómo aplicarla.

## PASO1

### Identificar servicios problemáticos

Objetivo: Elegir un determinado problema o proceso sobre el cual concentrarse. Es importante elegir cuidadosamente dónde concentrar los esfuerzos para mejorar la calidad.

Este es el primer paso que debe considerarse para la implementación de la mejora continua de la calidad el cual consiste en identificar problemas en relación con la calidad y la búsqueda de oportunidades para efectuar mejoras

Las herramientas que pueden utilizarse para identificar con mayor facilidad los problemas en relación a la calidad pueden ser:

#### Lluvia de ideas o Brainstorming

Esta es una herramienta para aprovechar las ideas y experiencias del personal para generar una lista de ideas sobre problemas o áreas de oportunidad de mejora.

#### Uso

Se utiliza para identificar problemas y sus posibles soluciones u oportunidades para la mejora de la calidad.

#### Procedimiento para realizar una lluvia de ideas

- Conformar un equipo de mejora continua
- Nombrar un moderador
- Generar la mayor cantidad posible de ideas
- Hacer una lista de ideas

- Observar que las ideas no sean discutidas
- Las ideas son registradas donde todos las vean
- Todas las ideas serán revisadas para aclarar que se entienda
- La sesión concluye con la evaluación de las ideas

Tabla 9

Formato para realizar una lluvia de ideas

Herramienta: Lluvia de Ideas de problemas	
Departamento:	Servicio: Fecha:
Grupo:	
No.	Problemas
Problema a resolver:	

Fuente: Elaboración propia

## Paso 2

Identificar y seleccionar el proceso del servicio a mejorar

Objetivo: Identificar y seleccionar el proceso del servicio que posea mayor necesidad para mejorar.

La herramienta que se utiliza para el desarrollo de este paso es la matriz de criterios de selección. Consiste en hacer una lista de los procesos relevantes que afectan a la satisfacción del usuario, establecer criterios de selección, identificar la relación entre criterios y procesos, priorizar y seleccionar un proceso para mejoramiento

### Uso

Se utiliza para identificar el proceso que presente mayor problema y oportunidad de mejora.

### Procedimiento

La matriz se construye colocando las propuestas alternativas en las filas y los criterios en las columnas de la matriz. Rellenar las casillas tiene como objetivo analizar si la alternativa (columna) satisface el criterio (fila). El consenso es necesario para la selección de la propuesta final.

- Rellenar las casillas de la matriz con una escala por ejemplo del 1 al 3 que establezca el grupo, siendo 1 la más baja y 3 la más alta.
- Priorizar las alternativas. Valorando más la alternativa que obtenga mayor puntaje.

Tabla 10  
Formato de una Matriz de Criterios

Criterios de Selección Problemas	Criterio N. 1	Criterio N. 2	Criterio N. 3
Servicio N. 1			
Servicio N. 2			
Servicio N. 3			
Servicio N. 4			
Servicio N. 5			

Fuente: Modelo SAME, Richard Chang.

### Paso 3

#### Descripción del problema del servicio

Objetivo: Conocer el proceso del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos tareas y subtareas del proceso e identificar hipotéticamente el problema existente o definir la capacidad actual del servicio.

La herramienta que se utiliza para el desarrollo de este paso es el diagramas de flujo representan visualmente las distintas etapas de los procesos de trabajo a medida que se van llevando a cabo. En el diagrama se usan símbolos que muestran todos los pasos que se dan en el proceso. Ayuda a establecer el tipo de relaciones y el flujo de cualquier tipo de recursos.

#### Uso

Puede utilizarse para la descripción de un proceso existente y para el diseño de un nuevo proceso.

## Procedimiento

- Identificar el inicio y final de un proceso
- Visualizar todo el proceso de principio a fin
- Definir etapas ( actividades, decisiones, entradas y salidas)
- Elaborar un borrador de flujo para representar el proceso
- Revisar el flujo de cualquier recurso por etapas
- Realizar acciones de mejora y definir flujo del proceso
- Verificar el diagrama de flujo contra el proceso actual
- Identificar hipotéticamente el problema existente o definir la capacidad Actual del proceso del servicio.

## Paso 4

### Identificación de causas raíces del problema del servicio

Objetivo: El objetivo de este paso es identificar las principales causas del problema

Para identificar las causas que generan el problema se utiliza el Diagrama de Ishikawa o espina de pescado el cual representa las relaciones entre un efecto y sus causas potenciales. Las principales causas se organizan en subcategorías de tal forma que su representación grafica es parecida al esqueleto de un pez (espina de pescado).

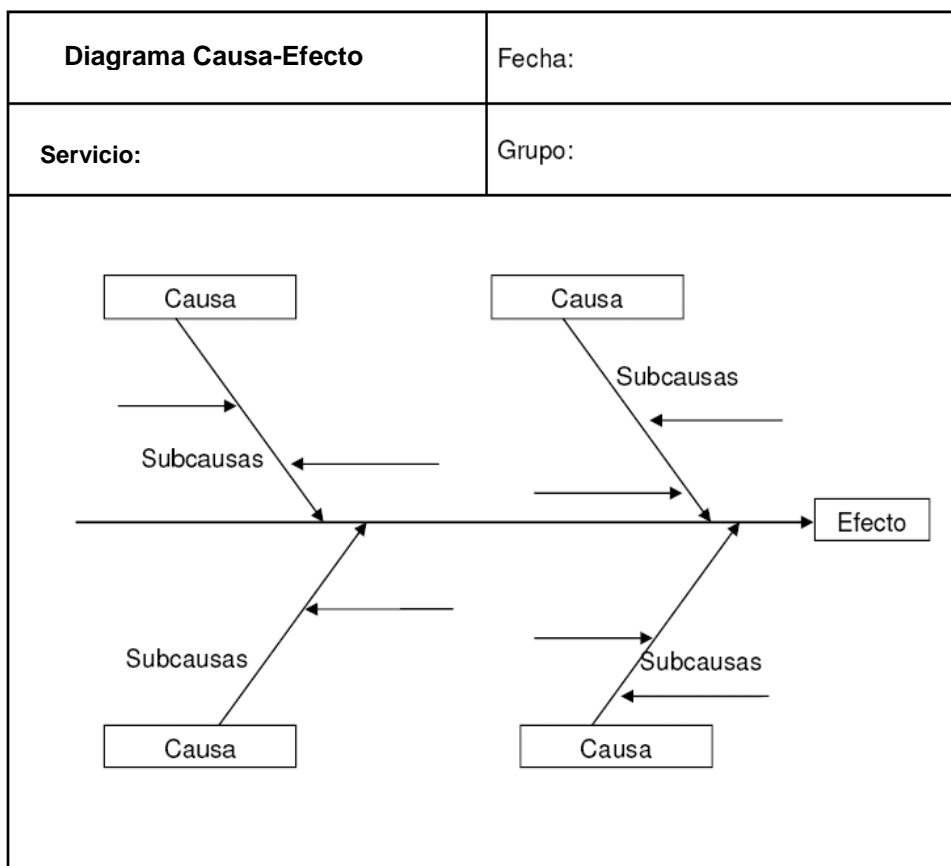
### Uso

Analiza y comunica las relaciones de causa – efecto y facilita la solución del problema desde los síntomas hasta la solución de sus causas

## Procedimiento

- Identificar el efecto o problema
- Trazar una flecha y escribir el efecto al lado derecho
- Usar la lluvia de ideas para identificar las principales causas
- Identificar las principales categorías de las causas, mediante grupos de afinidad. Pueden ser utilizadas categorías tales como personas, métodos, materiales y equipos. Estas se representaran a través de flechas secundarias que terminan en la flecha principal.

Figura 5  
Diagrama Causa-Efecto



Fuente: Maseda Angel Pola, Gestion de la Calidad.

## Análisis de las causas del problema del servicio

Después de identificar las causas y subcausas que generan el problema es necesario realizar un análisis del impacto de cada una de ellas sobre el problema y verificar si con su eliminación se garantiza que el problema disminuya o sea eliminado.

La herramienta que es útil para el análisis de causas-raíces es el Diagrama de Wilfrido Pareto, el cual consiste en una técnica gráfica que clasifica los elementos desde el más frecuente hasta el menos frecuente.

### Uso

Exhibir visualmente en orden de importancia, la contribución de cada elemento en el efecto total y clasificar las oportunidades de mejoramiento

### Procedimiento

- Seleccionar los elementos que serán analizados
- Listar los elementos de izquierda a derecha en el eje horizontal en orden de magnitud decrecientes de la unidad de medición
- Dibujar dos ejes verticales uno de cada extremo del eje horizontal
- La escala izquierda conviene que sea calibrada en la unidad de medición y su altura debe ser igual a la suma de todos sus elementos
- Arriba de cada elemento dibuje una barra cuya altura represente la magnitud de las unidades de medición para ese elemento
- Elabore la línea de frecuencias acumuladas sumando las magnitudes de cada elemento de izquierda a derecha

## Paso 5: Análisis de datos del problema y definición operativa

Objetivo: Enunciar claramente el problema previsto

### Análisis de datos del problema

Este paso consiste en describir el problema en términos mensurables, si el problema no se puede medir ni evaluar será difícil de mejorar.

También se definen los indicadores de la calidad actual en el servicio. Los cuales consisten en parámetros utilizados para medir el nivel de cumplimiento de una actividad.

Los indicadores del servicio son aquellos que se asocian al cumplimiento de la calidad en la prestación de un servicio y la satisfacción percibida por el usuario. Estos indicadores se determinan con base a las dimensiones de la calidad en el servicio definidos para el otorgamiento de los servicios.

Los indicadores del servicio miden el grado del cumplimiento de los estándares y el nivel de satisfacción.

### Utilidad de los indicadores

- Establecer compromisos y magnitud de los retos a lograr para satisfacer las necesidades de la población que atienden.
- Detectar y/o prevenir desviaciones que puedan impedir el logro de los objetivos, manteniendo en control la operación.
- Autoevaluarse y mejorar sus servicios en la operación diaria
- Evaluar el cumplimiento de sus objetivos.

- Informar a la comunidad sobre el cumplimiento de los compromisos y los resultados de la gestión gubernamental.

Se establecerán indicadores con el objetivo de conocer la percepción de la situación actual del servicio a mejorar que se tomaran como base para realizar mejoras en el servicio seleccionado.

Para medir los indicadores se puede obtener información a través de diferentes métodos que permitan obtener la recopilación de datos las cuales pueden ser: entrevistas al personal y a usuarios, las observaciones directas, buzón de quejas o hojas de sugerencia y encuestas de satisfacción a usuarios.

La herramienta que se puede utilizar para el desarrollo de este paso es a través de un cuadro de indicadores de la calidad en el servicio que consiste en medir en base a cinco dimensiones la calidad del servicio que se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 11

Cuadro resumen de las dimensiones de la calidad en el servicio

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Fuente: Modelo SERVQUAL

## Procedimiento

- Establecer objetivo para cada indicador
- Establecer la definición del indicador
- Establecer formula que permita medir el indicador
- Establecer el tiempo de evaluación
- Establecer persona responsable
- Establecer una metodología de medición

Para medir los indicadores de la calidad en el servicio se pueden diseñar preguntas que permitan conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio en relación a las dimensiones de la calidad.

En la siguiente tabla se presenta el diseño de las preguntas que se pueden realizar de acuerdo a cada una de las dimensiones:

Tabla 12

### Preguntas acerca de las dimensiones de la calidad en el servicio

Dimensión	Preguntas
Elementos tangibles	¿Para Usted las oficinas estan en adecuado orden?, ¿Los pisos y las paredes estaban limpios?
Fiabilidad	¿Encontró algún tipo de error en el documento que le entregaron? ¿En cuanto tiempo le solucionaron el error?
Capacidad de respuesta	¿En cuanto tiempo le brindaron el servicio? ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?
Seguridad	¿Esta satisfecho con el servicio que le brindaron? ¿Fue amable la persona que le brindo el servicio?
Empatía	¿Le brindaron el servicio en menos de 30 minutos?

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos del modelo SERVQUAL

## Paso 6: Formulación de metas de mejora del proceso

Objetivo: Establecer metas de mejoras que permitan lograr los resultados esperados

Las metas son resultados por alcanzar. Indican la dirección que deben seguir decisiones y acciones. Cuando las metas son claras, en ellas se especifica también la calidad o cantidad de los resultados deseados.

Es importante fijar metas de mejoramiento, satisfacerlas y fijar nueva metas hacia las cuales se dirigen todos los esfuerzos del grupo.

Estas se les puede expresar tanto cualitativas como cuantitativas (qué se desea lograr, en qué cantidad y cuándo). Y estas deben de ser factibles de lograr.

### Uso

Se utilizan para determinar los límites de lo que se pretende lograr

### Procedimiento

- Las metas deben ser retadoras y alcanzables
- La meta debe expresarse en términos cuantitativos (numérica) de lo que se desea lograr y la fecha en que se piensa lograr
- Las metas deben ser comunicadas al equipo de trabajo y fijar un responsable para su seguimiento y medición
- Las metas deben establecerse para cumplirse

## Paso 7: Generación de soluciones

El objetivo de este paso es elaborar una solución que resuelva el problema eliminando sus causas.

El mejor método consiste en pensar en términos amplios y creativos, elaborando en primer lugar una lista de posibles soluciones para luego analizar cada una cuidadosamente antes de elegir la adecuada.

Para la generación de soluciones la herramienta útil es a través de una sesión de lluvia de ideas con el objeto de elaborar una lista de soluciones. Se recomienda utilizar el formato de lluvia de ideas que se menciona en el paso uno, el cual puede ser fácilmente adaptado para elegir la solución adecuada.

Lo importante es ser lo más creativo posible pensar en lo que se puede llegar a reemplazar, adaptar, combinar o reacomodar para un brindar un mejor servicio.

### Procedimiento

- Enumerar todas las soluciones posibles para cada causa del problema
- Analizar cada una de las posibles soluciones y estudiar sus ventajas y desventajas
- Elegir una solución que se implementará
- Describir la solución de una manera práctica y factible

## Paso 8: Implantación y seguimiento de soluciones

Objetivo: Probar la efectividad de las soluciones y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva y asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente.

Al determinar la solución en el paso anterior se procede a definir quienes serán los responsables de ejecutarla cada cuanto tiempo y los recursos que se utilizaran, cada uno de estos acuerdos deben establecerse por escrito para darle un seguimiento adecuado.

Después de su implantación es necesario darle seguimiento y verificar si se han alcanzado las metas y realizar los ajustes que se crean convenientes.

Para este paso son útiles los esquemas de Gant que consiste en una herramienta de administración de proyectos para programar actividades, responsables y el tiempo.

### Uso

Permite seguir paso a paso el cumplimiento de un plan

### Procedimiento

- Identificar las tareas requeridas para probar la mejora
- Determinar la secuencia de estas tareas
- Calcular el tiempo que llevara completar las tareas
- Asignar responsabilidades para las tareas a los miembros del equipo
- Dibujar el esquema de Gant utilizando fechas puntuales

Tabla 13  
Formato de Diagrama de Gant

Nombre del plan													
Nombre de la empresa													
Actividades	Responsables	Tiempo expresado (días, semanas, meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Fuente: Maseda Angel Pola, Gestion de la Calidad.

### 3.5 Aplicación del Plan de Mejora Continua

#### 3.5.1 Caso Práctico, Departamento de Registro del Estado Familiar (Asentamiento de Recién Nacidos)

##### Paso 1: Identificar Servicios problemáticos

Para identificar los servicios problemáticos se realizó una lista de todos los servicios que proporciona el Departamento de Registro del Estado Familiar , lo cual permitió identificar algunos problemas a través de una lluvia de ideas que se analizaron en base a los criterios que se determinaron para elegir el servicio a mejorar.

En la siguiente tabla se muestran los diferentes servicios que presta el Departamento y su respectiva demanda

Tabla 14

Demanda de los servicio del Departamento de Registro del Estado Familiar

SERVICIO	DEMANDA
Carnet de Minoridad	15
Matrimonios y Divorcios	22
Reposición de Partidas	15
Asentamiento de Recién Nacidos	30
Asentamiento de Defunciones	12
Marginaciones	20
Extensión de Partidas de Nacimiento	120

Fuente: Elaboración propia según datos de la previa investigación de campo

Figura 6.  
Demanda de los servicios del Departamento de Registro del Estado Familiar

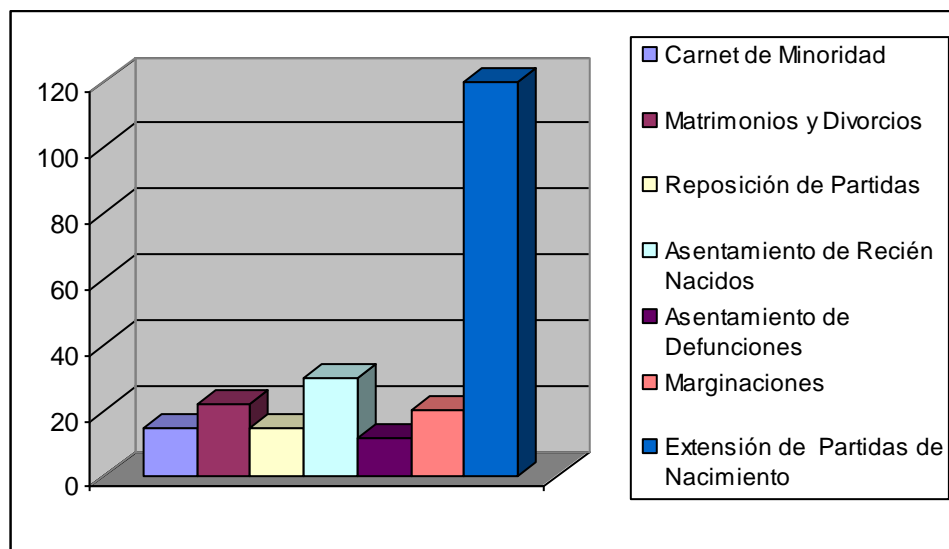


Tabla 15  
Resumen de los servicios que brinda el Departamento de Registro del Estado Familiar

SERVICIO	NUMERO DE PERSONAL	TIEMPO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO	DEMANDA MENSUAL
Carnet de Minoridad	2	15 minutos	450
Matrimonios y Divorcios	1	15 días	660
Reposición de Partidas	1	15 minutos	450
Asentamiento de Recién Nacidos	2	8 días a 15 días	900
Asentamiento de Defunciones	1	1 día	360
Marginaciones	1	8 días	600
Extensión de de Partidas de Nacimiento	5	15 minutos	3600

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la Alcaldía Municipal de Soyapango.

Tabla 16  
Lluvia de Ideas

<b>Lluvia de ideas de problemas</b>	
Departamento Registro del Estado familiar	Fecha: Septiembre 2005
No.	Servicios con problemas
1	Las fechas de entregas de los documentos tardan mayor tiempo en los servicios de Marginaciones, Asentamiento de Recién Nacidos ,Matrimonios y divorcios
2	Existen pocos equipos de oficina para brindar los diferentes servicios que el Dpto. Proporciona
3	Frecuentemente se presentan quejas por parte de los usuarios
4	Se observa una inadecuada distribución del trabajo en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos
5	Mala ubicación de las oficinas en el Departamento
6	Existe poca señalización de los servicios que proporciona el Dpto.
7	Se observa que el usuario no tiene una orientación adecuada para tramitar los servicios del Dpto.
	Problemas a resolver: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Marginaciones</li> <li>▪ Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos</li> <li>▪ Servicio de Matrimonios y divorcios</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos de la previa investigación de campo

Paso 2: Identificar y seleccionar el proceso del servicio a mejorar.

En este paso se utilizó la matriz de criterios para seleccionar el servicio a mejorar. de todos los servicios identificados en el paso 1, se seleccionaron tres servicios que son considerados los más relevantes por las siguientes razones: Son los que presentan mayor demanda y tiempo del ciclo del proceso.

Los criterios que se establecieron para seleccionar el servicio a mejorar son los siguientes:

1. Tiempo del ciclo del proceso
2. Demanda del servicio
3. Equipos de oficina suficientes
4. Personal necesario
5. Descontento del cliente con el servicio

Para construir la matriz de criterios de selección se asignó la siguiente escala:

- 1 = Menor importancia
- 2= Mediana importancia
- 3= Mayor importancia

En la siguiente matriz se presentan los resultados obtenidos de la valoración asignada a la escala:

Tabla 17  
Matriz de criterios de selección

Criterios de Selección Problemas	Tiempo del ciclo del proceso	Demanda del servicio	Equipos de oficina suficientes	Personal necesario	Descontento del cliente con el servicio	Total
Servicio de Matrimonios y Divorcios	6	6	4	3	5	24
Servicio de Marginaciones	3	3	5	7	5	23
Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	9	9	9	8	9	44

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a la identificación de los servicios problemáticos del Dpto. de Registro del Estado Familiar

El puntaje más alto de la matriz corresponde al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos por tal razón es el servicio que se selecciono para efectuar mejoras en el proceso.

### Paso 3: Descripción del problema del servicio

Para este paso es necesario conocer el proceso actual de Asentamiento de Recién Nacidos, para realizar un mejor análisis de las actividades.

Dentro del proceso existen tres situaciones:

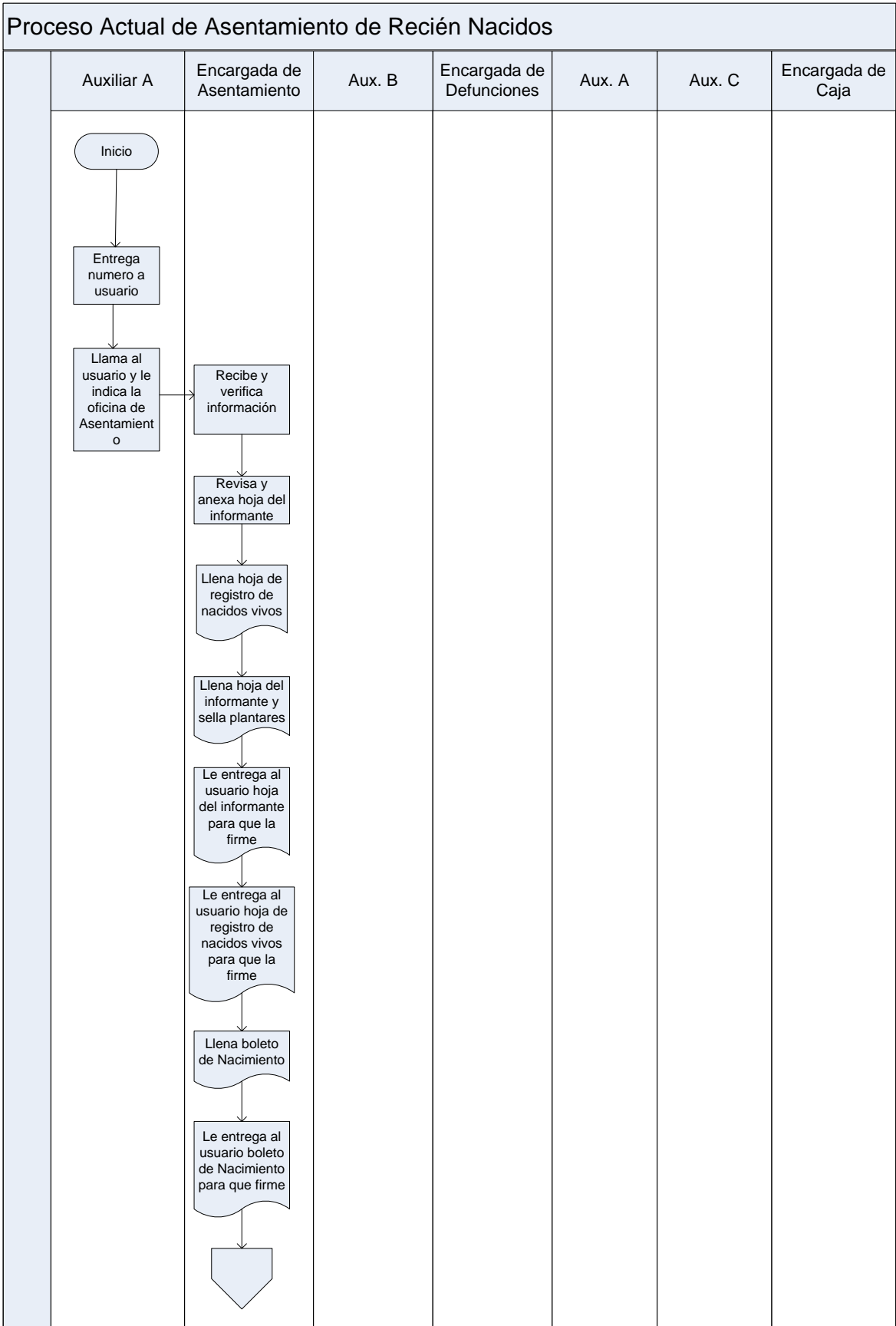
- Cuando se realiza el Asentamiento del Recién Nacido
- Cuando se elaboran las Partidas de Nacimiento
- Y cuando el usuario retira Partida de Nacimiento, después de haber Realizado el Asentamiento

Tabla18: Proceso Actual de Asentamiento de Recién Nacidos

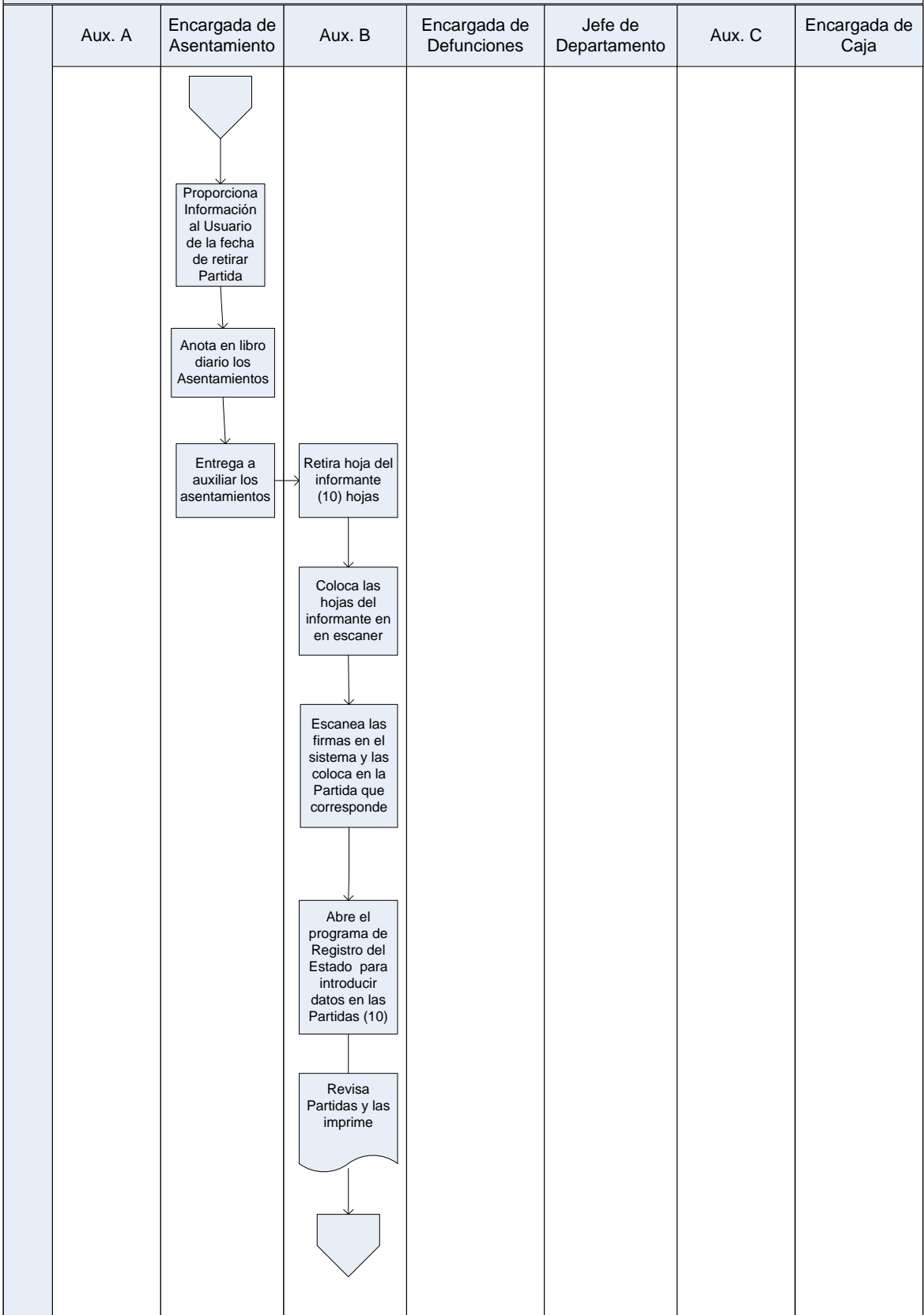
N°	Actividad	Persona responsable	Tiempo
1	Usuario se presenta al Departamento de Registro del Estado Familiar	Usuario	0.10 Seg.
2	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), entrega número según orden de llegada	Auxiliar A	0.10 Seg.
3	Usuario espera en sala mientras lo llaman para realizar el Asentamiento	Usuario	10 Min.
4	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), llama al usuario y le indica la oficina a donde realizar el Asentamiento	Auxiliar A	0.10 Seg.
5	Encargada de Asentamiento recibe la documentación y verifica que este completa	Encargada de Asentamiento	0.51 Seg.
6	Encargada revisa la documentación y anexa hoja del informante (ver anexo 7)	Encargada de Asentamiento	1 Min.
7	Encargada llena hoja de registro de nacidos vivos (ver anexo 8)	Encargada de Asentamiento	5 Min.
8	Encargada llena hoja del informante. Sella y coloca la fecha a los plantares originales y copia	Encargada de Asentamiento	0.10 Seg.
9	Usuario firma hoja del informante	Usuario	0.05 Seg.
10	Usuario verifica y firma hoja de registro de nacidos vivos	Usuario	2.5 Min.
11	Encargada llena boleto de nacimiento (ver anexo 9)	Encargada de Asentamiento	1.5 Min.
12	Usuario verifica y firma boleto de nacimiento con el cual reclamará la Partida de Nacimiento	Usuario	1.5 Min.
13	Encargada proporciona información al usuario de la fecha que podrá retirar la Partida de Nacimiento de otra índole según sea el caso	Encargada de Asentamiento	1 Min.
14	Encargada anota en el libro diario los registros de todos los Asentamientos realizados	Encargada de Asentamiento	0.05 Seg.
15	Encargada entrega a Auxiliar de Asentamiento (B), todos los Asentamientos realizados	Encargada de Asentamiento	0.05 Seg.
<b>Tiempo de realización del Asentamiento de Recién Nacidos</b>			<b>24 Min.</b>
16	Auxiliar de Asentamiento (B), retira la hoja del informante (10 Hojas)	Auxiliar B	1440 Min.
17	Auxiliar B, coloca las hojas del informante en el escáner	Auxiliar B	1440 Min.
18	Auxiliar B, escanea firmas en el sistema y coloca cada firma a la Partida de Nacimiento correspondiente dentro del sistema	Auxiliar B	1440 Min.

--	--	--	--

19	Auxiliar B, abre programa de Registro del Estado Familiar para introducir datos a la Partida de Nacimiento.	Auxiliar B	1440 Min.
20	Auxiliar B, revisa las Partidas de Nacimiento y las imprime	Auxiliar B	1440 Min.
21	Auxiliar B, entrega a encargada de defunciones y a Aux. de Partidas(A)	Auxiliar B	1440 Min.
22	Encargada de defunciones, anota en formularios para que sean enviadas a estadísticas vitales	Encargada de defunciones	1440 Min.
23	Auxiliar de Partidas (A), archiva las Partidas de Nacimiento al tomo o folio correspondiente. (ver anexo 10)	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A)	1440 Min.
<b>Tiempo de elaboración de Partidas de Nacimiento</b>			<b>11520 Min que equivalen a 192 horas ( 8 días)</b>
24	Usuario se presenta al Departamento de Registro del Estado Familiar	Usuario	0.10 Seg.
25	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), entrega número al usuario según orden de llegada	Auxiliar A	0.10 Seg.
26	Usuario espera en sala mientras lo llaman	Usuario	15 min.
27	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), llama al usuario y recibe boleto de nacimiento	Auxiliar A	0.10 Seg.
28	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), busca en el sistema la Partida de Nacimiento que solicita el usuario	Auxiliar A	1 min.
29	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), imprime y sella Partida de Nacimiento	Auxiliar A	5 .05min.
30	Auxiliar de Partidas de Nacimiento (A), entrega Partida de Nacimiento al jefe del Departamento	Auxiliar A	0.10 Seg.
31	Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar, revisa y firma Partida de Nacimiento	Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar	8 min.
32	Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar, entrega Partida de Nacimiento a Auxiliar de caja (C)	Jefe del Departamento del Registro del Estado Familiar	0.10 Seg.
33	Auxiliar de caja (C), elabora recibo correspondiente	Auxiliar de caja (C)	1 min.
34	Auxiliar de caja (C), entrega recibo y Partida de Nacimiento a la cajera	Auxiliar de caja (C)	0.10 Seg.
35	Cajera llama a usuario, para cancelar y retirar Partida de Nacimiento	Cajera	2 min.
<b>Tiempo para retirar Partida de Nacimiento</b>			<b>33 Min.</b>
<b>Tiempo total del proceso de Asentamiento de Recién Nacidos</b>			<b>11577 Min. Que equivalen a 193 horas (8 días)</b>



Proceso Actual de Asentamiento de Recién Nacidos



## Proceso Actual de Asentamiento de Recién Nacidos

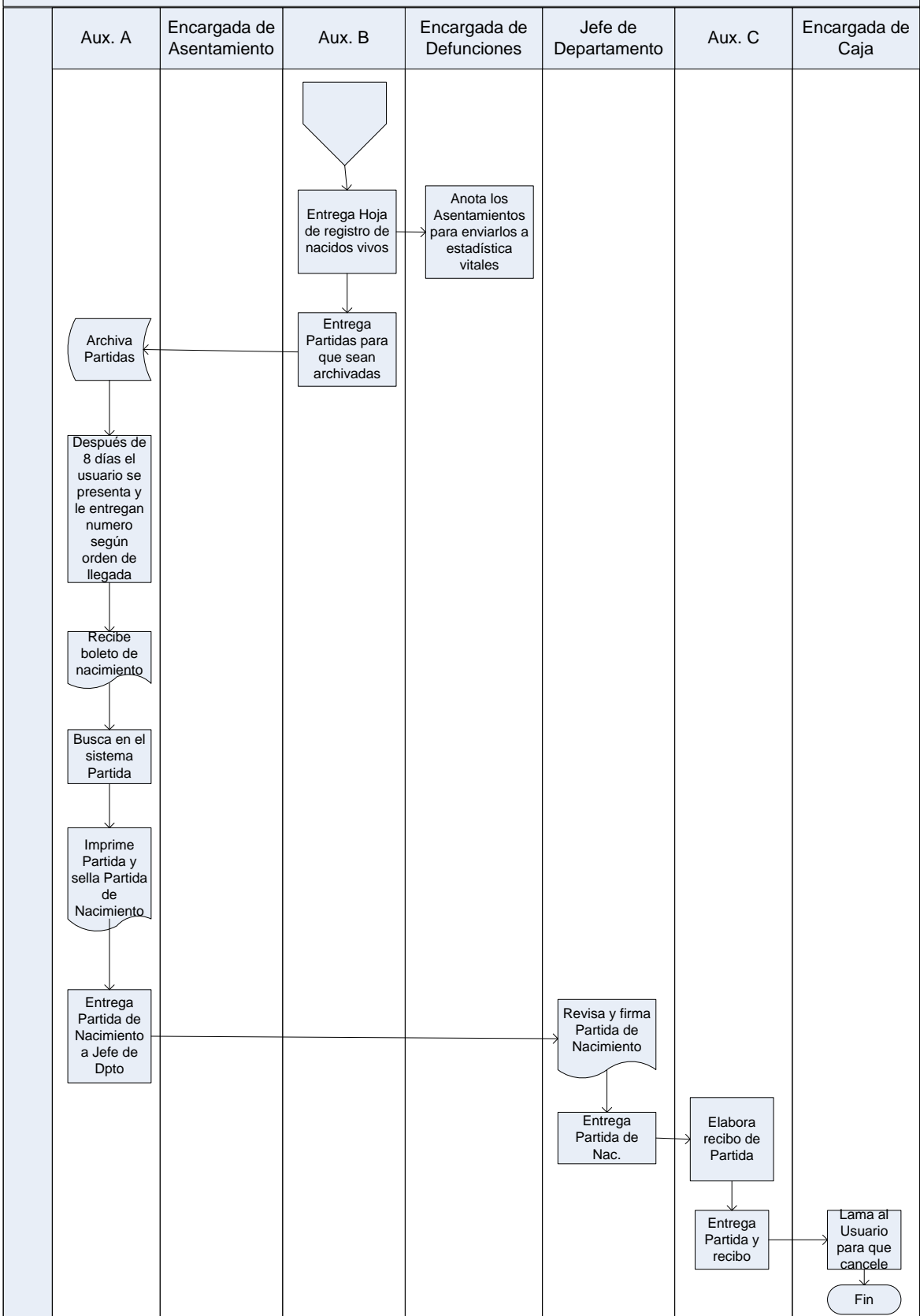





Tabla 19  
Análisis del Diagrama de Flujo

Proceso	Tiempo (Min.)	Días	Operación 	Documento 	Archivo 
Actual	11577	8 días	21	10	1

Fuente: Elaboración propia según el diagrama de flujo

El proceso actual de Asentamiento de Recién Nacidos cuenta con 21 operaciones, 10 documentos y 1 de archivo. El tiempo total es de 193 horas el cual equivale a 8 días considerándose desde el momento que se presenta a realizar el Asentamiento hasta que el usuario se presenta a retirar la Partida de Nacimiento.

Como se puede observar en el diagrama de flujo existe una reducción en las actividades ya que la simbología ANSI no permite la representación de transporte y demora en dicho proceso.

En el proceso actual de Asentamiento de Recién Nacidos las razones por las cuales el proceso de elaboración de la Partida de Nacimiento es de ocho días se presentan a continuación:

1- Existe en el proceso acumulación de trabajo, debido a que no se introducen diariamente las Partidas de Nacimiento al sistema. Realizando el siguiente análisis en base a la observación directa utilizando un cronometro para medir el tiempo de las actividades. Se determinó que el proceso tiene capacidad de realizar 35 partidas diarias como se detalla en la tabla 19.

2- Inadecuada distribución del trabajo debido a que existe recarga de trabajo cuando hay ausentismo del personal y alta demanda de los usuarios.

3- Existencia de factores que interrumpen el proceso, debido a que tienen que proporcionar información de forma personal al usuario cuando esta ejecutando sus labores además de estar pendientes de otras funciones que le corresponde a los demás servicios que el departamento proporciona.

Tabla 20

Análisis de la capacidad real de elaboración de Partidas de Nacimiento del proceso del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos. (Auxiliar A)

Nº	ACTIVIDAD	Cantidad de Partidas	Hora
1	Auxiliar A, se presenta a la Alcaldía Municipal de Soyapango		8:00 am
2	Prepara área de trabajo		8:30 am
3	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	8:35 a 10:15 am
4	Elaboración Partidas Nacimiento	10	10:20 a 11:55 am
5	Horario de almuerzo		12:00 a 1: 00 pm
6	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	1:05 a 2:45 pm
7	Elaboración Partidas Nacimiento	5	2:50 a 4:00 pm
	Total	35	8 Horas

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos a través de la investigación de campo

Análisis del proceso:

La capacidad real que tiene la Auxiliar de Asentamiento (A), para elaborar las partidas de Nacimiento son treinta y cinco Partidas diarias y le toma un tiempo aproximado de una hora con cuarenta minutos para elaborar diez Partidas, es decir 14 min para cada Partida de Nacimiento, tomando en cuenta las dificultades que anteriormente se mencionaron.

En la siguiente tabla se presenta la capacidad actual de recursos que tiene el proceso actual de Asentamiento:

Tabla 21  
Capacidad actual de recursos

Tipo de recursos	Cantidad
Recurso humano	7 personas
Equipo de oficina: 1-Computadora 1-Impresor 1-Escáner 1-Maquina de escribir	4 Equipos

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos a través de la investigación de campo

Paso 4: Identificación y análisis de las causas raíces de los problemas del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Para la realización de esta etapa, se utilizó el diagrama de causa-efecto el cual se desarrolló a partir de la investigación de campo dirigida a los usuarios y al personal del servicio.

- Selección del problema

A través del estudio de campo y la técnica de la encuesta permitió conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, en donde se obtuvo el resultado necesario que permitió identificar el problema que causa insatisfacción a los usuarios para realizar el trámite, el cual

es el siguiente: los usuarios manifestaron que el tiempo de entrega de la Partida de Nacimiento es muy extenso.

- Causas del problema

Con la aplicación de esta herramienta es conveniente identificar las causas principales que ocasionan el problema, conocido también como efecto. Y si es posible dividirlos en sub-causas, a continuación se detallan las causas del problema.

Causas del problema:

- 1- Demora en el servicio
- 2- Problema de personal
- 3- Problemas del proceso de elaboración de Partidas
- 4- Problema de Equipos

Entre las sub-causas que dan lugar al surgimiento de las causas principales pueden citarse:

1- La demora en el servicio, se atribuye a que la auxiliar de Asentamiento brinda información de forma personal, lo cual le ocasiona retraso en las actividades que realiza para brindar el servicio al usuario además, existen muchos usuarios que no llevan la documentación completa al momento de presentarse a solicitar los diferentes servicios.

2- Problema de personal se debe a la ausencia de una persona encargada de brindar información a los usuarios acerca de los diferentes servicios que el Departamento proporciona. También a la recarga de trabajo al personal, ya que para brindar el servicio en el Hospital Amatepec alguien del personal del Departamento lo atiende de 12:00 p.m. a 2:00 p.m. Así mismo el ausentismo del

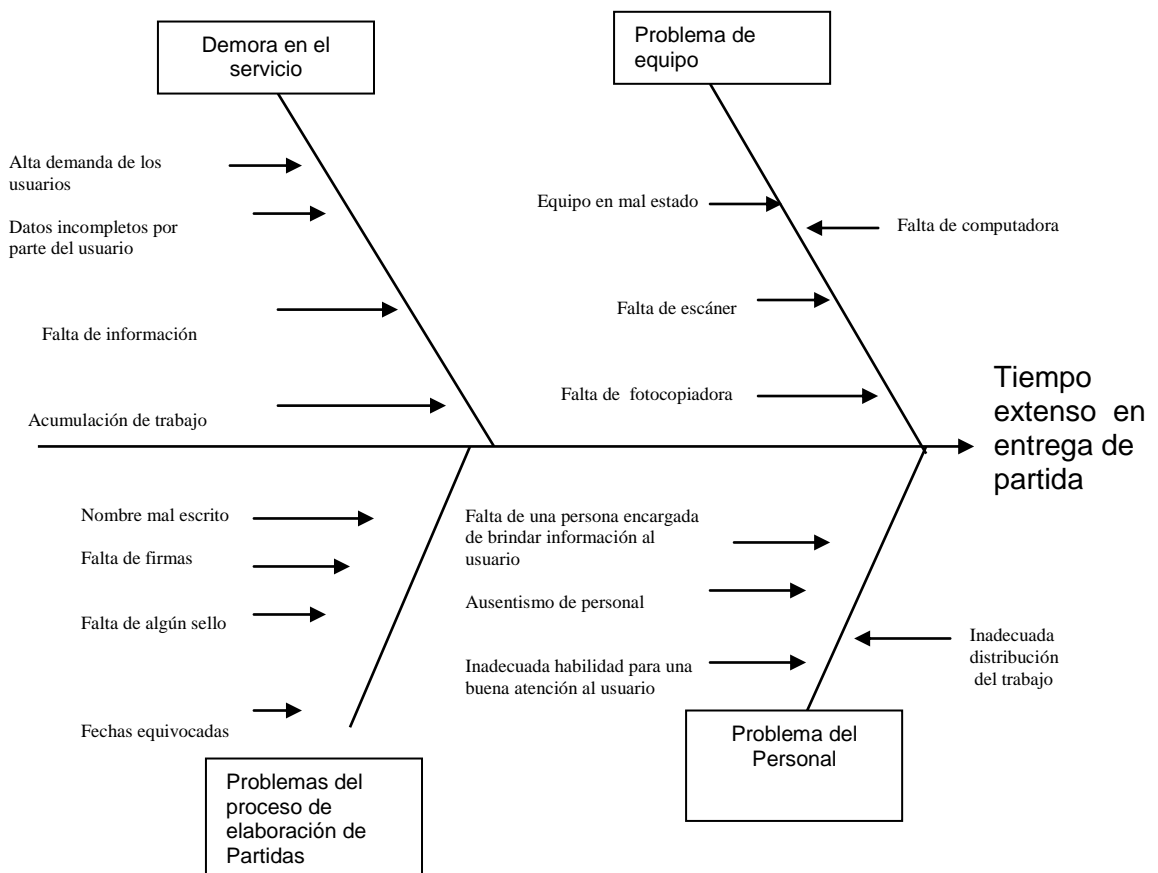
personal genera mayor acumulación de trabajo lo cual provoca que el proceso se vuelva lento.

3- Problemas del proceso de elaboración de Partidas es producto de que en algunas Partidas se presentan los siguientes errores: nombres mal escritos, falta de firmas, falta de algún sello y fechas equivocadas.

4- Problema de equipos se atribuye a que en el Departamento solo existe una impresora, una fotocopidora, falta de Internet y algunas veces los equipos se encuentran en mal estado. En el servicio de Asentamiento solo cuentan con una computadora, una maquina de escribir y un escáner por lo que no es suficiente para brindar el servicio.

Figura 7

Diagrama de causa-efecto para el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

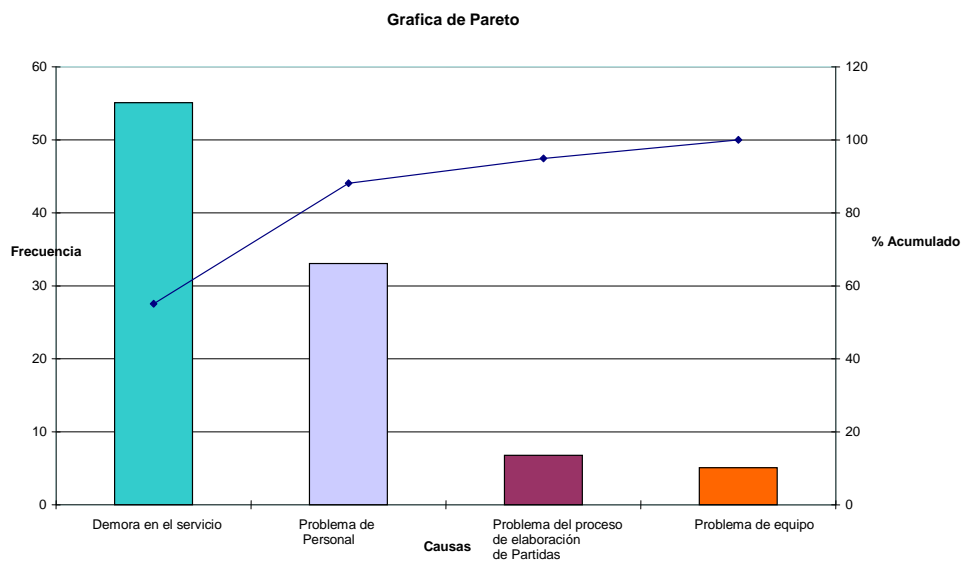


Cada una de las principales causas identificadas en el paso anterior, serán analizadas con la finalidad de conocer cuales son las de mayor impacto que generan el problema. La herramienta útil en esta etapa es el Diagrama de Pareto, que se construyo a partir de los datos obtenidos en la investigación de campo.

Tabla 22: Diagrama de pareto

Causas	Frecuencia de No. de Usuario o Personal	% de Usuarios o Personal	% Acumulado de Usuarios o Personal	Frecuencia Acumulada de No. de usuarios o personal
Demora en el servicio	65	65	55.08	55.08
Problema de Personal	39	104	33.05	88.13
Problema del proceso de elaboración de Partidas	8	112	6.78	94.91
Problema de equipo	6	118	5.09	100
Total	118		100	

Fuente: Elaboración Propia según datos obtenidos a través del diagrama causa-efecto y encuestas



Fuente: Elaboración Propia según datos obtenidos a través del diagrama causa-efecto y encuestas

Según el Diagrama de Pareto, puede apreciarse que con la eliminación de las dos primeras causas es decir la demora en el servicio como problema de personal, el problema de tiempo extenso de entrega de la Partida de Nacimiento se resuelve, pues éstas causas son las responsables de un 88.13 % del problema.

Etapa tres: Verificar

Paso 5: Análisis de datos del problema y definición operativa del problema

Objetivo: Enunciar claramente el problema previsto

Analizando los resultados de la investigación de campo se determino que la definición operativa del problema es la siguiente:

Definición operativa del problema

Un 35% de los usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos consideró que el tiempo de entrega de la Partida es extenso, es decir, más de ocho días para realizar mejoras en el servicio es conveniente operativizar las dimensiones de la calidad en el servicio convirtiéndolos en indicadores que permitan diseñar y medir el nuevo proceso en función de cumplir con las especificaciones de los usuarios y del personal.

## Operativización de indicadores

### Indicador de Intangibilidad

Son las apariencias de las instalaciones físicas, equipo y materiales de comunicación

Objetivo	Indicador	Forma de medición
Mejorar la apariencia de las instalaciones	Índice de apariencia de las instalaciones	$\frac{\text{Percepción de adecuado orden}}{\text{Nº de usuarios atendidos}}$ $\frac{88}{267} \times 100 = 32.95\%$
Proporcionar cantidad de equipo de oficina necesario	Disponibilidad de equipo	$\frac{\text{Falta de equipo al personal}}{\text{Total de empleados}}$ $\frac{4}{7} \times 100 = 57.14\%$
Mejorar la utilización de los materiales de comunicación	Utilización de materiales de comunicación	$\frac{\text{Materiales de comunicación proporcionados}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$ $\frac{132}{267} \times 100 = 42.86 \%$

Fuente: Elaboración propia, según datos de las encuestas realizadas a usuarios y personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

indicador de Fiabilidad

Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa

Objetivo	Indicador	Forma de medición
Disminuir los errores en la Partida de Nacimiento	Porcentaje de errores	$\frac{\text{Cantidad de Partidas con error}}{\text{Cantidad de Partidas entregadas}}$ $\frac{36}{267} \times 100 = 13.48 \%$

Fuente: Elaboración propia, según datos de las encuestas realizadas a usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Indicador de Capacidad de respuesta

Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida

Objetivo	Indicador	Forma de medición
Disminuir el tiempo de espera	Cantidad de usuarios que esperaron más de 30 minutos.	$\frac{\text{Numero de usuarios atendidos en más de 30 min.}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$ $\frac{141}{267} \times 100 = 53 \%$

Fuente: Elaboración propia, según datos de las encuestas realizadas a usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Indicador de Seguridad

Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente

Objetivo	Indicador	Forma de medición
Reducir el nivel de insatisfacción de los usuarios en la atención brindada	Porcentaje de desinterés o trato negativo	<p><b><u>Percepción de desinterés o trato negativo recibido</u></b></p> <p>Total de usuarios atendidos</p> $\frac{81}{267} \times 100 = 30 \%$

Fuente: Elaboración propia, según datos de las encuestas realizadas a usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Indicador de Empatía

Atención individualizada que ofrece la empresa a sus clientes

Objetivo	Indicador	Forma de medición
Mejorar la rapidez en el servicio	Porcentaje de rapidez en el servicio	<p><u>Percepción de rapidez en el servicio</u></p> <p>Total de usuarios atendidos</p> $\frac{12}{267} \times 100 = 5\%$

Fuente: Elaboración propia, según datos de las encuestas realizadas a usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

## Paso 6: Formulación de metas de mejora

Objetivo: Fijar metas para mejorar el proceso

Luego de haber analizado el proceso actual de Asentamiento de Recién Nacidos los problemas, sus causas y la definición operativa, se procede a definir un conjunto de metas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio.

Las metas que se pretenden lograr son las siguientes:

1. Disminuir en un 50% el tiempo de espera para realizar el servicio y el tiempo de entrega de la Partida de Nacimiento
2. Definir los equipos necesarios para que el personal del servicio desempeñe al 100% sus actividades de trabajo
3. Distribuir adecuadamente los puestos y carga de trabajo para que desempeñen sus actividades en un 100%
4. Identificar necesidades de capacitación para que el personal proporcione un servicio adecuado al usuario.
5. Diseñar un sistema de indicadores que permitan medir la calidad en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos y mejorarlo continuamente

## Paso 7: Generación de Soluciones

Considerando las metas mencionadas anteriormente, se procede a continuación a mostrar el desarrollo de las soluciones que permitirán eliminar significativamente los problemas que presenta el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Tabla 23

Resumen de los problemas y sus respectivas soluciones

Problemas	Solución Propuesta	Descripción de la solución
Tiempo extenso en entrega de la partida de nacimiento Demora en el servicio	1- Proponer un nuevo proceso para el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos	La solución consiste en desarrollar un proceso que contenga actividades que permitan agilizar el tiempo de espera y entrega de la partida de nacimiento
Problemas de personal	2- Redistribución de la carga de trabajo	La solución consiste en asignar al personal nuevas funciones y responsabilidades acordes al nuevo proceso
Problemas de equipos	3- Presupuesto de los requerimientos de equipos	La solución consiste en definir previamente los equipos de oficinas necesarios, el cual permitirá desempeñar de mejor manera las actividades del personal
Problemas del proceso de elaboración de Partidas	4- Diseño de un Plan de Capacitación	Esta solución consiste en identificar necesidades de capacitación para que el personal aumente sus conocimientos y proporcione un servicio adecuado al usuario
Insatisfacción de los usuarios	5- Diseño de un sistema de indicadores	Esta solución consiste en diseñar un sistema de indicadores el cual facilite tener un mayor control de la calidad del servicio y mejorarlo continuamente

Fuente: Elaboración propia según las metas establecidas en el paso 6

1- Proceso Propuesto para el servicio de Asentamiento

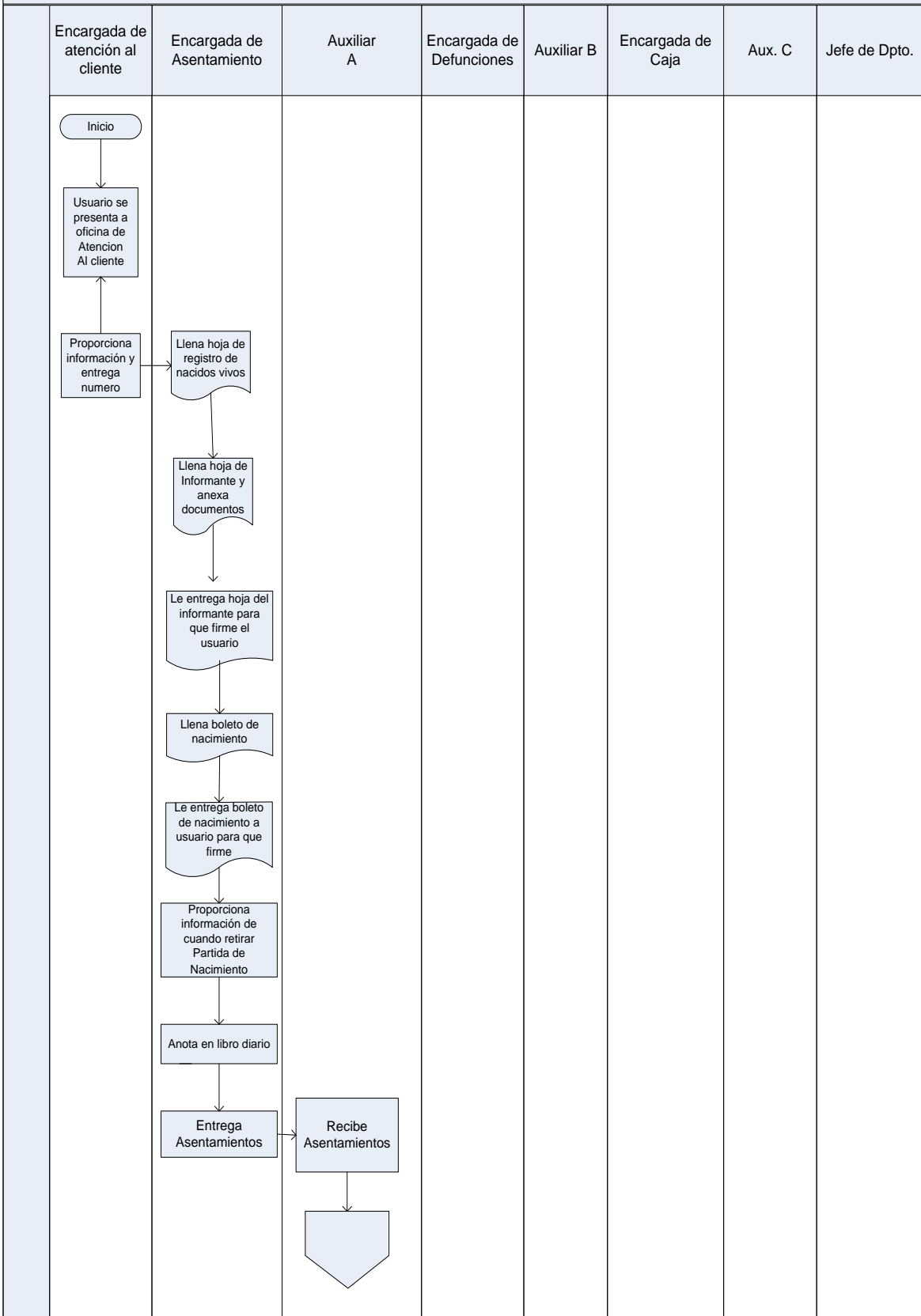
Tabla 24

Proceso Propuesto de Asentamiento de Recién Nacidos

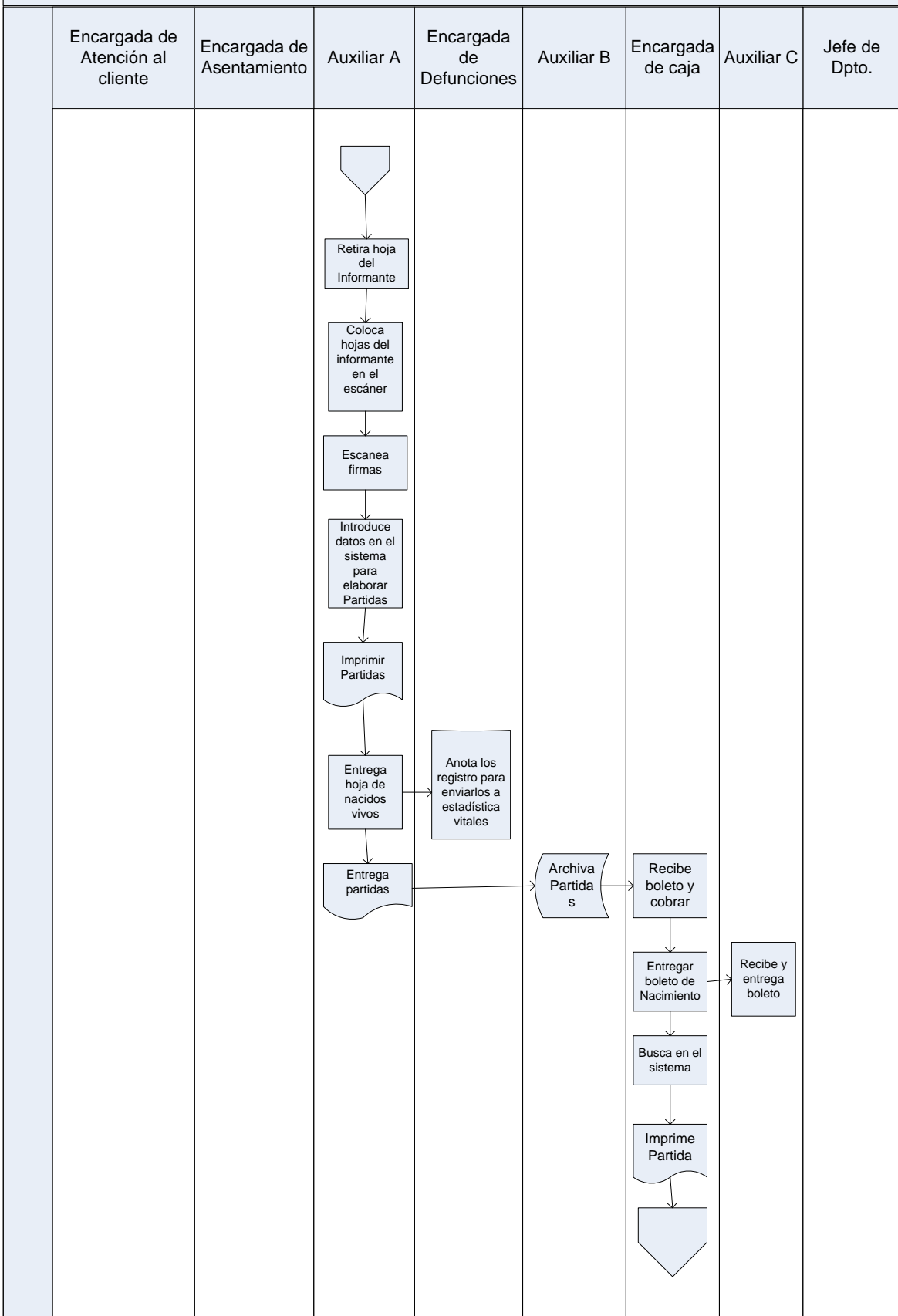
No.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Usuario se presenta a la oficina de Encargada de Atención al Cliente	Usuario	0.10 seg.
2	Encargada de Atención al Cliente informa al usuario de la documentación a presentar y entrega número.	Encargada de Atención al Cliente	3.00 min.
3	Usuario se dirige a oficina de Asentamiento de Recién Nacidos	Usuario	0.10 seg.
4	Encargada de Asentamiento llena hoja de Registro de Nacidos Vivos	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	4.00 min.
5	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos llena Hoja del informante y la anexa la documentación	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	0.10 seg.
6	Usuario revisa y firma Hoja del Informante y Hoja de Registro de Nacidos Vivos	Usuario	2.20 min.
7	Encargada llena Boleto de Nacimiento	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	1.05 min.
8	Usuario verifica y firma Boleto de Nacimiento	Usuario	1.05 min.
9	Encargada de Asentamiento proporciona información al usuario	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	0.10 seg.
10	Encargada de Asentamiento anota en el libro diario los asentamientos realizados	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	0.10 seg.
11	Encargada de Asentamiento entrega a Aux. de Asentamientos (A) los asentamientos realizados	Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	0.05 seg.
	Tiempo para realizar el asentamiento		11.75 min.
12	Aux. de Asentamientos (A) retira Hoja del Informante	Aux. (A)	617 min.
13	Aux. de Asentamientos (A) coloca Hoja del Informante en el escáner	Aux. (A)	617 min.
14	Aux. de Asentamientos (A) escanea firmas y coloca firma a la Partida de Nacimiento	Aux. (A)	617 min.
15	Aux. de Asentamiento introduce datos en las Partida de Nacimiento	Aux. (A)	618 min.
16	Aux. de Asentamientos imprime y revisa la Partida de Nacimiento	Aux. (A)	617 min.
17	Aux. de Asentamientos entrega hojas de Registro de Nacidos Vivos a Encargada de Defunciones para	Aux. (A)	310 min

	anotar registros		
18	Encargada de Defunciones	Encargada de Defunciones	307 min
19	Aux. de Asentamientos (A) entrega las Partidas de Nacimiento a Aux. de Partidas (B)	Aux. (A)	617 min
20	Aux. de Partidas (B) , archiva las Partidas de Nacimiento al tomo o folio correspondiente.	Aux. (B)	1.00 min.
	Tiempo para elaboración de Partida de Nacimiento		4321.11min.
21	Usuario se presenta al Departamento de Registro del Estado Familiar y cancela en caja la Partida de Nacimiento solicitada	Usuario	5.0 min.
22	Encargada de caja entrega Boleto de Nacimiento a Aux. de Caja (D)	Encargada de Caja	0.05 seg.
23	Aux. de Caja ( C ) entrega el boleto de nacimiento a Aux. de partidas (B)	Aux. ( C )	0.30 seg.
24	Aux. de Partidas ( B ) busca en el sistema la Partida solicitada	Aux. ( B )	1.00 min.
25	Aux. de partidas ( B ) imprime y sella Partida de Nacimiento	Aux. (B)	0.10 seg.
26	Aux. de Partidas (B) entrega la partida de nacimiento al Jefe de Registro del Estado Familiar.	Aux. (B)	0.10 seg.
27	Jefe de Registro del Estado Familiar firma y sella Partida de Nacimiento	Jefe de Registro del Estado Familiar	5.00 min.
28	Jefe de Registro del Estado Familiar entrega la Partida de Nacimiento a Aux. de caja (C).	Jefe de Registro del Estado Familiar	0.10 seg.
29	Aux. de Caja ( C ) llama al usuario para entregar Partida de Nacimiento al usuario	Aux. ( C )	0.30 seg.
	<b>Tiempo para retirar Partida de Nacimiento</b>		<b>11.65 min.</b>
	<b>TIEMPO TOTAL</b>		<b>4344 min.</b> <b>Equivalen 72 horas</b> <b>3 días</b>

## Proceso propuesto de Asentamiento de Recién Nacidos



Proceso propuesto de Asentamiento de Recién Nacidos



## Proceso Propuesto de Asentamiento de Recién Nacidos

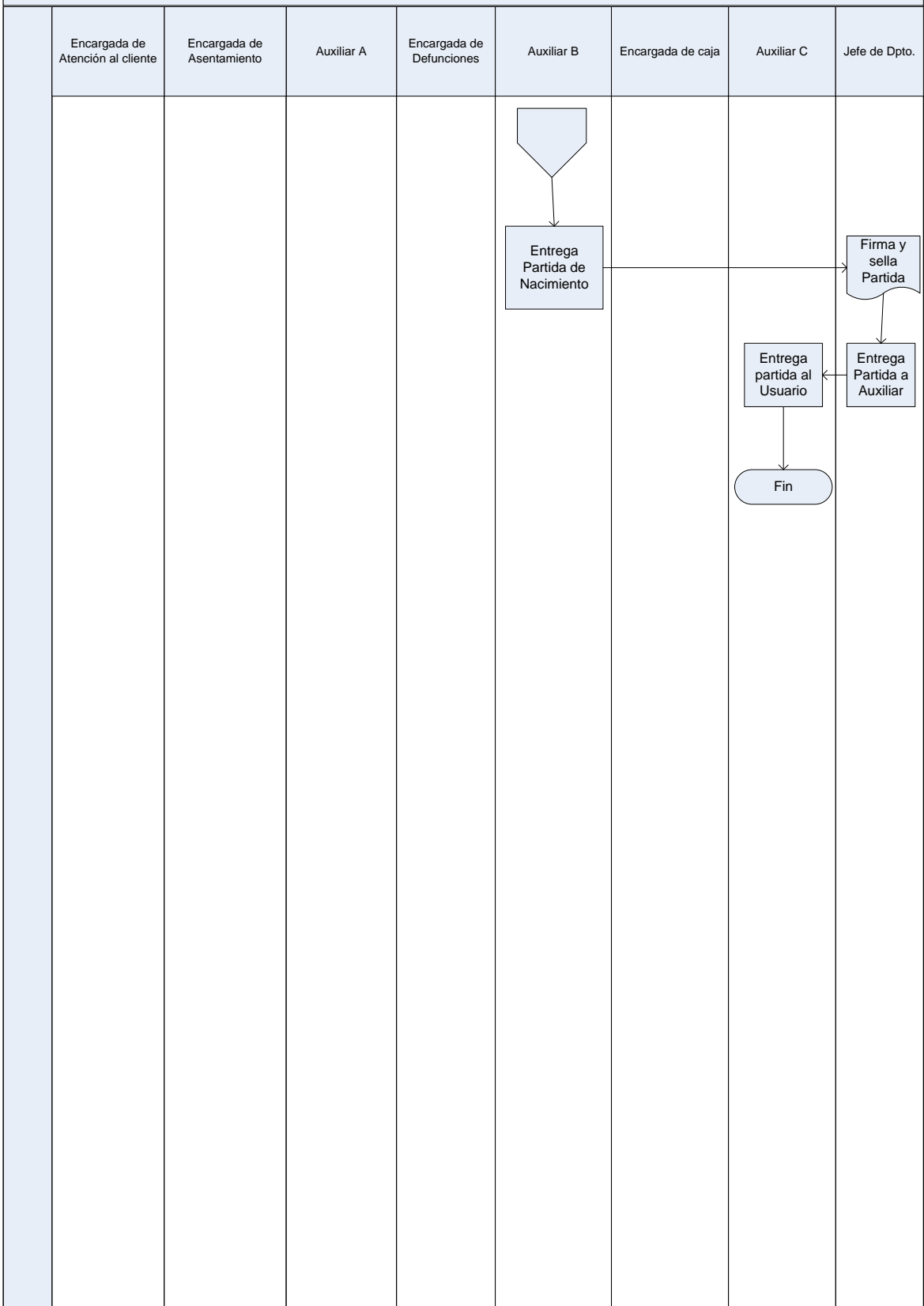


Tabla 25

Tiempo del proceso Estimado de la Auxiliar de Asentamiento de Recién Nacidos.  
(Auxiliar A)

Nº	ACTIVIDAD	Cantidad de Partidas	Hora
1	Auxiliar A, se presenta a la Alcaldía Municipal de Soyapango		8:00 a.m.
2	Prepara área de trabajo		8:30 a.m.
3	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	8:35 a 9:35 a.m.
4	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	9:40 a 10:40 a.m.
5	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	10:45:00 a 11:45 p.m.
6	Horario de almuerzo		12:00am a 1:00 p.m.
7	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	1:05 a 2: 05 p.m.
8	Elaboración de Partidas de Nacimiento	10	2:10 a 3:10 p.m.
9	Elaboración de Partidas de Nacimiento	5	3:15 a 4:00 p.m.
	Total	55	8 Horas

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos de la investigación de campo

#### Análisis del proceso

De acuerdo al proceso mejorado se determinó que para introducir diez Partidas de Nacimiento, este se puede realizar en un tiempo aproximado de una hora es decir, que se tiene la capacidad de elaborar 55 Partidas diarias siempre y cuando se cuente con recursos necesarios para desarrollar el proceso propuesto y la nueva distribución de la carga de trabajo.

Además con la redistribución de la carga de trabajo a la Encargada de Asentamiento se le ha asignado la actividad de elaborar Partidas de Nacimiento al sistema cuando no se presenten Asentamientos de Recién Nacidos o en los días que hay menor demanda de trabajo. Esto facilitara cumplir con la demanda de los usuarios y disminuir el trabajo acumulado.

Tabla 26

Tabla de necesidades de recursos para el proceso propuesto

Tipo de recursos	Cantidad
Recurso Humano	8 personas
Equipo de oficina: 2-Computadora 2-Impresor 2-Escáner 1-Maquina de escribir	7 Equipos

Fuente: Elaboración propia según datos del análisis del proceso

Presentación de los aspectos mejorados y eliminados en el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos.

Como se puede observar, el proceso propuesto de Asentamiento de Recién Nacidos con respecto al proceso actual, cuenta con 29 actividades reduciéndose de esta manera 6 actividades del proceso actual.

Para el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos, las actividades que fueron mejoradas o eliminadas del flujo del proceso actual, que ayudara a brindar un servicio de calidad fueron las siguientes:

Actividades mejoradas respecto al proceso de Asentamiento de Recién Nacidos son:

La actividad 1 y 3: estas actividades se mejoraron en el sentido de que el usuario tenga una mayor orientación e información al momento de realizar el asentamiento sin retrasos.

Para ello se ha propuesto que se tenga una oficina propia para atender a los usuarios y así mismo se pueda tener un mejor control y distribución en el orden de llegada al Departamento.

Actividad 13: la mejora de esta actividad se orienta a que la Encargada de realizar los asentamientos proporcione información a los usuarios a través de hojas volantes para evitar pérdidas de tiempo en el proceso.

Actividad 24: se ha mejorado en el sentido que el usuario se oriente a una ventanilla propia para este procedimiento (ventanilla en caja) facilitando así las solicitudes de Partidas de Nacimiento o de otra índole sin ninguna dificultad.

Actividad 35: la mejora de esta actividad se orientó en el sentido de que el puesto de la Aux. de Caja, es quien tiene la labor de llamar y entregar la Partida de Nacimiento al usuario.

Las actividades eliminadas son las siguientes:

Actividad 2, 4 y 5: estas actividades se eliminaron debido a que son actividades innecesarias que generan retrasos durante el proceso.

Actividad 25: Esta actividad se eliminó debido a que con la propuesta se identificó la necesidad de que el Departamento cuente con una ventanilla de caja, para que el usuario pueda solicitar con mayor comodidad el servicio.

Actividad 26 y 27: Estas actividades se eliminaron debido a que el usuario tiene que esperar para solicitar la Partida de Nacimiento y después esperar nuevamente hasta que se le es entregada. Con la propuesta del nuevo proceso, el usuario solo se va a dirigir a la ventanilla de caja para presentar el Boleto de Nacimiento y cancelar de una sola vez la Partida de Nacimiento, de esta manera el usuario no realizara tantos procedimientos para entregar la Partida de Nacimiento.

Actividad 34: Esta actividad se eliminó debido a que con la propuesta a la Aux. de Caja dentro de sus funciones no elaborara recibos, ya que la cajera lo haría en el mismo momento que el usuario se presente en caja.

Luego de conocer los aspectos por los cuales las actividades del proceso fueron mejoradas o eliminadas, se presenta a continuación como quedarían distribuidas el total de actividades del proceso propuesto respecto al proceso actual. Pero sin tomar en cuenta las demoras presentadas.

Tabla 27  
Resumen del proceso actual y propuesto

Proceso	Tiempo (Min.)	Días	Operación 	Documento 	Archivo 
Actual	11577	8 días	21	10	1
Propuesto	4343	3 días	19	9	1
Se reduce	7234	5 días	2	1	0
%	62%	62%	10%	10%	0%

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos del diagrama de flujo

## 2- Presupuesto de los requerimientos de equipos

Tabla 28  
Requerimientos de equipos

Cantidad	Equipo	Descripción	Proveedor	Costo + IVA
1	Computadora	Intel Celaron 2.53 Ghz	Compusmart S.A. de C.V	\$ 925
1	Impresora	Canon 1,500	Compusmart S.A. de C.V	
1	Mueble		Compusmart S.A. de C.V	
1	Escáner	Canon o Espirit	Compusmart S.A. de C.V	\$ 70
Total				\$ 995.00

Fuente: Elaboración propia según datos del análisis del proceso y cotización en Compusmart

## 3- Redistribución de la carga de trabajo

La municipalidad de Soyapango requiere que el manejo de nuevos recursos se respalde con alta calidad administrativa para lo cual deberá actualizar sus dependencias de acuerdo a los cambios que puedan surgir en la municipalidad.

Además, todas las Instituciones del Gobierno deben contar con personal adecuado para que realice de forma eficiente sus labores y de esta forma proyectar buena imagen hacia los usuarios del municipio.

El Departamento de Registro del Estado Familiar está conformado por 16 empleados de los cuales han participado directamente en el nuevo proceso de Asentamiento de Recién Nacidos, Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos, Auxiliar de Asentamiento de Recién Nacidos, Cajera, Auxiliar de Caja, Auxiliar de Partidas de Nacimiento, Jefe del Departamento, Encargada de Defunciones y encargada de Atención al Cliente, este cargo lo puede desempeñar uno de los cinco Auxiliares de Partidas de Nacimiento o contratar otra persona para que lo desempeñe.

A continuación se presenta la matriz de las nuevas funciones asignadas a los puestos de trabajo del nuevo proceso.

Tabla 29  
Funciones de los puestos de trabajo

Puestos de trabajo	Tareas
Encargada de Asentamiento de Recién Nacidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llevar control de expediente y documentos relacionados a su área de trabajo.</li> <li>▪ Llenar formularios de Registro de Nacimientos.</li> <li>▪ Llenar formularios de Comprobantes de Asentamiento.</li> <li>▪ Digitar Asentamiento de Partidas de Nacimientos de recién nacidos al sistema computarizado.</li> <li>▪ Escanear firmas de informantes de nacimientos.</li> <li>▪ Revisar partidas de nacimientos.</li> <li>▪ Realizar todas aquellas actividades que sean asignadas por el Jefe del Departamento o el Supervisor(a) y que sean inherentes a sus funciones laborales.</li> </ul>
Cajera	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llevar control de expedientes y documentos relacionados a su área de trabajo.</li> <li>▪ Elaboración y cobro mediante recibo ISAM, de los diferentes servicios que se prestan en la Unidad.</li> <li>▪ Realizar todos los días, remesas de ingresos a Tesorería Municipal.</li> <li>▪ Control de firmas de partidas autenticadas.</li> <li>▪ Control de fotocopias al público.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de ingresos diarios y remesas.</li> <li>▪ Cualquier otra actividad que el Jefe o Supervisor (a) le asignen, pero que sean inherente a su cargo.</li> </ul>
Aux. de caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llevar control de expedientes y documentos relacionados a su área de trabajo.</li> <li>▪ Entregar Partidas de Nacimientos u otros documentos al público.</li> <li>▪ Control de papel, para uso de fotocopidora.</li> <li>▪ Colaborar en cobro de caja, en hora de almuerzo de la cajera o en cualquier otra ausencia debidamente justificada.</li> <li>▪ Control de papelería, para uso de las diferentes áreas de trabajo del departamento.</li> <li>▪ Cualquier otra actividad que el Jefe o Supervisor(a) asignen que sean inherente a su cargo</li> </ul>
Aux. de Partidas de Nacimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llevar control de expediente y documentos relacionados a su área de trabajo.</li> <li>▪ Entregar documentos relacionados a su área de trabajo al jefe del registro del Estado Familiar.</li> <li>▪ Llevar en orden y debidamente archivados, los libros de las partidas antes mencionadas, así como cualquier otro registro relacionado a los mismos.</li> <li>▪ Sacar fotocopias Institucionales y de usuarios de este Departamento, para lo cual deberán llevar los registros correspondientes.</li> <li>▪ Cuidar con diligencia y dedicación los libros y documentos encomendados bajo su responsabilidad.</li> <li>▪ Realizar todas aquellas actividades que sean asignadas por el Jefe del Departamento o el supervisor(a) y que sean inherentes a sus funciones laborales.</li> </ul>
Encargada de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir a los usuarios y brindarles información acerca del servicio a tramitar</li> <li>▪ Entregarle por orden de llegada a los usuarios el número correspondiente para ser atendidos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregar hojas de requisitos de los diferentes servicios que el Departamento brinda.</li> <li>▪ Cualquier otra actividad que el Jefe o Supervisor(a) asignen que sean inherentes a su cargo.</li> </ul>
--	--

Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos de análisis del nuevo proceso

#### 4- Diseño de un Plan de Capacitación

A) Procedimiento a seguir para desarrollar e implementar un programa de capacitación para el personal del Departamento de Registro del Estado Familiar

El programa de capacitación tiene como finalidad transmitir nuevos conocimientos al personal del Departamento de Registro del Estado Familiar ya que cuando una persona recibe el beneficio de los programas de capacitación esta aumenta su nivel de conocimiento de cómo desarrollar su trabajo.

Una buena capacitación por parte del responsable es el de transmitir conocimientos relevantes que sirvan de base para que se logre una mejor eficiencia y calidad en el trabajo.

Para implementar un programa de capacitación es necesario seguir los siguientes pasos:

##### ❖ Preparar al personal

Esta parte de la capacitación es importante ya que si el personal se interesa en lo que va a aprender y lo realiza subsecuentemente, se ha logrado una buena parte de la tarea.

En la capacitación se requiere que la persona encargada de impartirla, demuestre entusiasmo y creatividad de lo que va a enseñar y demostrar seguridad de sus conocimientos, de esto depende que se logre una buena instrucción.

#### ❖ Demostrar el trabajo

Esta segunda parte de la capacitación se logra de acuerdo con explicar e ilustrar una a una las fases importantes. La explicación e ilustración se hará conjugando lo teórico es decir, mostrando prácticamente la tarea que se pretende enseñar.

Ilustrar la explicación se refiere a complementarla con esquemas, planos ejemplos gráficos si es necesario con proyecciones de transparencia.

Resaltar cada punto clave, es decir todas cosas que se necesitan saber para ejecutar el trabajo correctamente.

Instruir clara, completa y pacientemente. Para esto es necesario emplear el lenguaje del aprendiz, evitar toda desviación del tema para no confundir al instruido y poner especial empeño en explicar las cosas a su tiempo. La instrucción debe ser completa, no olvidar detalles que para el aprendiz puedan ser de suma importancia y de mucha ayuda.

#### ❖ Comprobación de lo aprendido

En este caso el Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar se da cuenta si el personal ha puesto en práctica lo aprendido.

Ejecutar la operación para corregir errores. La ejecución debe hacerse después de terminado la instrucción. Es conveniente dejar actuar solo al personal y que con ello acabe de grabar lo aprendido.

#### ❖ Corregir los errores

Si los errores cometidos son leves, es recomendable no interrumpir al personal mientras se está aplicando lo aprendido en su trabajo, pero si se considera que el error pueda crear un mal hábito, lo indicado es corregirlo inmediatamente.

❖ Observación en la práctica

Es un error grande creer que la instrucción ha terminado con la exposición o comprobación de un procedimiento. Es conveniente seguir de cerca el desarrollo del instruido en el desempeño de trabajo diario a fin de que el Jefe del Departamento compruebe la eficacia de su trabajo.

❖ Ponerlo a trabajar independientemente

Es muy importante que el trabajador se dé cuenta cuando empieza a trabajar bajo su propia responsabilidad. Así se le hará entender que la responsabilidad de su trabajo es de él y pueda tomar decisiones propias.

❖ Disminuir la ayuda y la vigilancia

Cuando se comprueba que el trabajador ha entendido y ejecutado el trabajo correctamente el Jefe debe disminuir la supervisión

B) identificación de los requerimientos de capacitación para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Requisitos: Estudios mínimos de bachillerato

Duración del curso: 12 Horas

Expositor: Maestro en literatura y consultor

Costo: \$100.00

Tabla 30  
Programa de capacitación

Evento	Tema	Fecha	Ubicación
Modulo1: Gramática	Tema 1: Introducción y	Jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
<b>Indicador de Intangibilidad</b>			
	Tema 2: Aclaración de la pronunciación y vocabulario	viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 3: Todo acerca de los verbos	jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 4: Pronombres	Viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 5: Sustantivos	Jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 6: Objetivos	viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 7: Adverbios	jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 8: Preposiciones	viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
Modulo 2: Uso correcto de la ortografía	Tema 9: Uso correcto de la tilde	Jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema 10: Uso correcto de los signos de puntuación	viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
Modulo 3: Aspectos a considerar en la Calidad en el servicio y Atención al cliente	Tema 11: Saludo de bienvenida, cortesía, amabilidad en el servicio al cliente	jueves 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta
	Tema: Evaluación Examen teórico sobre los conocimientos adquiridos	viernes 4:00 – 5:00 p.m.	Salón de la junta

Fuente: Elaboración propia

<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de seis meses
<b>INDICE DE APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES</b>	
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{Percepción de adecuado orden}}{\text{N° de usuarios atendidos}}$
<b>Finalidad:</b>	Mejorar la apariencia de las instalaciones
<b>Frecuencia:</b>	Semestral
<b>Responsable:</b>	Jefe del Dpto. de Registro del Estado Familiar
<b>Que hace:</b>	Encuestas de satisfacción a los usuarios
<b>Tipo de Datos:</b>	Cuestionario con preguntas estructuradas dirigidas a los usuarios, en el cual se obtenga información de la percepción del orden de las oficinas.

#### Diseño de un Sistema de Indicadores

El diseño de un sistema de indicadores se ha establecido con la finalidad de que la Alcaldía pueda medir o cuantificar la calidad de los servicios que está proporciona a los usuarios de tal manera que les permita tomar desiciones de acuerdo a la calidad del servicio y mejorarlos continuamente

A continuación se presenta un formato a seguir para medir los indicadores de la calidad en el servicio

Fuente: Elaboración propia

<b>Indicador de Intangibilidad</b>	
<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de una semanas
<b>UTILIZACION DE LOS MATERIALES DE COMUNICACIÓN</b>	
<b>Finalidad:</b>	Mejorar la utilización de los materiales de comunicación
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{Materiales de comunicación proporcionados}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Jefe o Supervisora del Departamento
<b>Que hace:</b>	Encuestas a los usuarios
<b>Tipo de Datos:</b>	Cuestionario estructurado realizado a los usuarios, en el cual se obtenga información de la percepción acerca de los materiales de comunicación ( hojas volantes, letreros)

Fuente: Elaboración propia

<b>Indicador de Intangibilidad</b>	
<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de una semana
<b>DISPONIBILIDAD DE EQUIPO</b>	
<b>Finalidad:</b>	Proporcionar la cantidad de equipo de oficina necesario
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{Falta de equipos al personal}}{\text{Total de empleados}}$
<b>Frecuencia:</b>	Anual
<b>Responsable:</b>	Jefe de Registro del Estado Familiar
<b>Que hace:</b>	Evaluación con el equipo de trabajo acerca de las necesidades de equipo
<b>Tipo de Datos:</b>	Fallas en los equipos de trabajo, equipos obsoletos, requerimientos de nuevos equipos.

Fuente: Elaboración propia

<b>Indicador de Seguridad</b>	
<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de una semana
<b>PORCENTAJE DE DESINTERES O TRATO NEGATIVO</b>	
<b>Finalidad:</b>	Reducir el nivel de insatisfacción de los usuarios en la atención brindada
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{Percepción de desinterés o trato negativo recibido}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Jefe o Supervisora del Departamento
<b>Que hace:</b>	Evaluación de la satisfacción
<b>Tipo de Datos:</b>	Cuestionario de satisfacción dirigida a los usuarios en donde se pueda conocer si los usuarios presentan quejas en cuanto al tiempo del servicio

Fuente: Elaboración propia

<b>Indicador de Capacidad de Respuesta</b>	
<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de un mes
<b>CANTIDAD DE USUARIOS QUE ESPERARON MAS DE TREINTA MINUTOS</b>	
<b>Finalidad:</b>	Disminuir el tiempo de espera
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{N° de usuarios atendidos en mas de treinta minutos}}{\text{N° total de usuarios atendidos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Supervisora del Departamento
<b>Que hace:</b>	Evaluación de la satisfacción
<b>Tipo de Datos:</b>	Tiempo desde que llega el usuario hasta que finaliza el tramite.

Fuente: Elaboración propia

<b>Indicador de Empatía</b>	
<b>Objetivo:</b>	Tiempo de solución medio menos de un mes
<b>PORCENTAJE DE RAPIDEZ EN EL SERVICIO</b>	
<b>Finalidad:</b>	Mejorar la rapidez en el servicio
<b>Formula:</b>	$\frac{\text{Percepción de rapidez en el servicio}}{\text{Total de usuarios atendidos}}$
<b>Frecuencia:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Supervisora del Departamento
<b>Que hace:</b>	Evaluación de satisfacción
<b>Tipo de Datos:</b>	Encuesta de satisfacción realizada a los usuarios en cuanto al tiempo de espera en el servicio y el tiempo de entrega

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA EL SERVICIO DE ASENTAMIENTO DE RECIÉN NACIDOS

	Actividades	Responsable	Tiempo expresado en meses, año 2007												
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
1	Comunicar al jefe del Departamento la decisión de parte de las autoridades Municipales la necesidad de implementar mejoras en el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos	Dirección													
2	Comunicar al personal el Plan de Mejora Continua que se desarrollara y las nuevas funciones que deberán realizar en su puesto de trabajo	Dirección													
3	Asignar el equipo de Mejora quien será responsable de la aplicación y seguimiento del Plan de Mejora Continua	Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar													
4	Proporcionar los equipos de oficina necesarios al servicio que contribuyan a facilitar las mejoras en el proceso	Gerente													
5	Evaluar anualmente los equipos de oficina que requiera el personal para brindar un servicio de calidad	Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar													
6	Proporcionar cada tres meses mantenimiento al equipo de trabajo	Jefe de mantenimiento													
7	Asignar responsabilidades al personal acerca de las nuevas tareas que deberá realizar	Jefe del Departamento de Registro del													

		Estado Familiar												
8	Conformar grupos de mejoras con el personal para evaluar constantemente oportunidades de mejoras en el proceso	Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar												
9	Diseñar un sistema de incentivos hacia el personal en apoyo del Plan de Mejora	Departamento de Recursos Humanos												
10	Identificar necesidades de capacitación sobre los siguientes temas: Ortografía, Gramática, Calidad en el servicio y Atención al cliente	Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar												
11	Identificar instituciones que brinden programas de capacitación	Departamento de Recursos Humanos												
12	Establecer horarios para desarrollar la capacitación	Departamento de Recursos Humanos												
13	Comunicar al personal la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y el programa de capacitación a impartir	Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar												
14	Llevar a cabo la capacitación al personal de Asentamiento de Recién Nacidos	Departamento de Recursos Humanos												
15	Evaluar en el tiempo establecido los indicadores de calidad en el servicio	Equipo de Mejora												
16	Analizar los resultados de los indicadores	Equipo de Mejora												
17	Realizar los cambios necesarios para el logro de los objetivos a través de los nuevos indicadores	Equipo de Mejora												

Fuente: Elaboración propia

## 8- Implantación y evaluación de soluciones

El proceso de implementación se realizara de acuerdo a como esta establecido en la Gráfica de Gant, donde se contempla de forma detallada las actividades a desarrollar, los responsables de la actividad y el tiempo determinado para cada actividad.

No obstante, con respecto al proceso de evaluación de la solución deberá existir una retroalimentación cuando se finaliza el Plan, ya que según el ciclo Deming sostiene que esta es la base para enlazar con la siguiente etapa la cual es la de Planificación, esto les permitirá realizar los ajustes necesarios para introducir nuevas mejoras al proceso.

A continuación se presenta los costos que se requieren para implementar el proceso propuesto del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos

Tabla 32  
Costo de la solución

Solución Propuesta	Costo de equipo de oficina	Costo de capacitación	Estimado del costo total de la solución
Presupuesto de los requerimiento de equipo	\$995		\$995
Diseño de un Plan de capacitación		\$100	\$100
Total			\$1095

Fuente: Elaboración propia en base al análisis del proceso

Tabla 33

Costos de mano de obra del proceso actual del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Personal	Horas/ laborales	Sueldo mensual	Sueldo *hora	N° de Actividade s	Tiempo de la actividad ( en minutos)	Tiempo por hora	Costo Total
Encargada de Asentamiento	8	378.29	1.58	8	9.21	0.15	0.24
Encargada de Defunciones	8	391.43	1.63	1	1,440	24	39.12
Aux. de Asentamiento	8	358.29	1.49	7	10,080	168	250.32
Aux. de Partidas	8	362.29	1.51	8	1,446.55	24.11	36.41
Cajera	8	320.71	1.34	1	2.00	0.03	0.04
Aux. de Caja	8	358.29	1.49	2	1.10	0.02	0.03
Jefe de Registro	8	949.00	3.95	2	8.10	0.14	0.53
Totales				29	12,987	216.45	326.69

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34

Costos de mano de obra del proceso propuesto del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.

Personal	Horas/ laborales	Sueldo mensual	Sueldo *hora	N° de Actividade s	Tiempo de la actividad ( en minutos)	Tiempo por hora	Costo Total
Encargada de Asentamiento	8	378.29	1.58	7	5.40	0.09	0.14
Encargada de Atención al cliente	8	362.29	1.51	1	3.00	0.05	0.08
Encargada de Defunciones	8	391.43	1.63	1	307.00	5.12	8.34
Aux. de Asentamiento	8	358.29	1.49	7	4,013.00	66.88	99.65
Aux. de Partidas	8	362.29	1.51	4	2.20	0.04	0.06
Cajera	8	320.71	1.34	1	5.05	0.08	0.11
Aux. de Caja	8	358.29	1.49	2	1.00	0.02	0.03
Jefe de Registro	8	949.00	3.95	2	5.10	0.09	0.36
Totales				25	4341.75	72.37	108.77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35

Cuadro resumen de costos

Costo Actual	326.69
Costo propuesto	108.77
Se reduce	218.63
%	67%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro resumen, los costos de mano de obra se reducen en un 67% con respecto al proceso actual. Esta reducción se logro a través del análisis del proceso actual en donde se eliminaron y mejoraron algunas actividades que permitieron diseñar el proceso propuesto.

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Con el desarrollo de esta investigación sobre la Propuesta de un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que brinda el Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango, que comprende la recopilación de información relacionada al tema de estudio, la metodología de la investigación de campo realizada tanto al personal como a los usuarios de dicho servicio para obtener información primaria sobre la calidad en el servicio permite realizar las siguientes conclusiones:

- La calidad hoy en día es un concepto que ha tenido en los últimos años mucha importancia en la gestión de la mayoría de las empresas ya que estas reconocen que si no la incluyen en su producción es probable que no subsistan en el mercado por mucho tiempo, la calidad no solo se reduce a empresas de bienes también esta teniendo un papel muy importante en las empresas de servicios tanto publicas como privadas. Es por esta razón que las entidades Gubernamentales como las Alcaldías deberían pensar en aplicar esta cultura para cumplir con el propósito que han sido creadas.
  
- La Mejora Continua es una herramienta útil cuando se necesita realizar mejoras a los procesos de las organizaciones en general ya que esta se adapta a los diferentes modelos que existen como el modelo de Mejora Continua de Deming. para el logro efectivo de esta herramienta es importante contar con el apoyo total de la alta dirección y el personal, de manera que esta pueda estarse actualizando con el pasar del tiempo para que se cumplan los objetivos de mejoras y se alcance el nivel deseado para el desempeño de los nuevos procesos.

- Hoy en día la calidad de los servicios esta directamente relacionada con la calida de vida laboral ya que si al empleado se le brinda buenas condiciones de trabajo; es decir que se encuentre motivado, capacitado e informado de cuales son sus funciones y objetivos no tendrá mayor dificultad para brindar un servicio de calidad a sus usuarios.
  
- La investigación permite conocer que existen problemas en el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos y con el plan propuesto permite identificar la situación, analizarla y se le da solución.
  
- Este documento contiene información necesaria que ayuda a mejorar la calidad del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que brinda el Departamento de Registro del Estado Familiar dicha información surge a partir de la problemática , necesidades de los usuarios y del personal del servicio.
  
- La mejora mas relevante que se obtuvo fue disminuir el tiempo de espera y entrega de la Partida de Nacimiento, dicha reducción se logro gracias al análisis realizado al diagrama de flujo del proceso actual, ya que a través de esa herramienta permitió a la vez diseñar el nuevo proceso del servicio estableciendo un orden lógico de atención a los usuarios, redistribuyendo la carga de trabajo y definiendo los equipos necesarios para el nuevo proceso.
  
- Una buena parte de los usuarios del Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos no están satisfechos con la calidad del servicio brindada, es por eso que se considera de suma importancia implementar el Plan de Mejora Continua ya que con su aplicación contribuirá a mejorar la calidad en el servicio y a brindarle satisfacción a los usuarios.
  
- Para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos del Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango su filosofía de trabajo es de brindar el servicio con los recursos disponibles, atribuyen mucha importancia a la calidad que perciben los

usuarios además consideran que el actual proceso necesita mejoras y están dispuestos en apoyar un Plan de Mejora de la calidad en el servicio.

## Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones de la investigación se sugiere a los grupos de interés en especial a las máximas autoridades de la Alcaldía Municipal de Soyapango tomar en consideración las siguientes recomendaciones:

- A las máximas autoridades de la Alcaldía Municipal de Soyapango se comprometan en el desarrollo del Plan de Mejora Continua de la calidad en el servicio, y a la vez comuniquen a las partes interesadas sobre este y que respalden la aplicación del Plan con los recursos que sean necesarios.
- Evaluar a través de un comité de mejora, la calidad en el servicio a través de un sistema de indicadores propuesto, para desarrollar los ajustes necesarios que requiera el proceso a lo largo del tiempo. Esto permitirá conocer como los usuarios perciben la calidad en el servicio y si están satisfechos o no.
- Aprovechar la disposición del personal del Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos en apoyar un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad en el servicio, partiendo de la creación de un comité de calidad que puede estar conformado por el Jefe del Departamento de Registro del Estado Familiar, la Encargada de realizar los Asentamientos y las personas que quieran formar parte de este.
- Recomendar a las autoridades de la Alcaldía Municipal de Soyapango tomar en cuenta los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios ya que para la mayoría es muy importante mejorar la calidad del papel de la Partida ya que consideraron que es de poca durabilidad.

- Sugerirles a las máximas autoridades la reubicación del Departamento de Registro del Estado Familiar dentro de la estructura organizativa de la Alcaldía Municipal de Soyapango.
- En vista de que se ha demostrado la existencia de problemas es necesario aplicar un Plan de Mejora Continua al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos y que este se aplique a mayor escala en otras áreas de la Alcaldía Municipal de Soyapango.
- Se recomienda al departamento de recursos humanos que gestione la implementación del plan de capacitaciones propuesto para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos.
- Implementar técnicas de atención al cliente dentro del departamento de Registro del Estado Familiar como: Buzón de sugerencia u hojas de sugerencias y encuestas de satisfacción para que permita mantener una retroalimentación continua de las necesidades de los usuarios.
- Brindarle mantenimiento a los equipos de oficina al servicio de Asentamiento de Recién Nacidos al menos cada seis meses así como actualizar cada año los equipos de oficina con el propósito de agilizar el proceso del servicio.
- Abordar la idea de brindar el servicio fuera de la Alcaldía Municipal de Soyapango en lugares como hospitales y centros que pertenezcan al municipio, para ofrecerles al usuario una mayor comodidad para realizar el trámite de servicio.
- Que el Departamento de Registro del Estado Familiar tome en cuenta brindar una orientación al usuario, es decir colocando una mayor señalización del proceso que debe seguir el usuario así como de los requisitos que se necesitan para tramitar los diferentes servicios que el departamento proporciona.

- ☑ Se recomienda al Departamento de Registro de Estado Familiar remodelar las áreas de trabajo es decir ubicar en cubículos cada puesto de trabajo de esta forma brindarle un mejor ambiente laboral al personal y un mejor servicio al usuario
  
- ☑ Recomendación de la reubicación del Departamento de Registro del Estado Familiar, dentro de la estructura organizativa actual de la Alcaldía Municipal de Soyapango

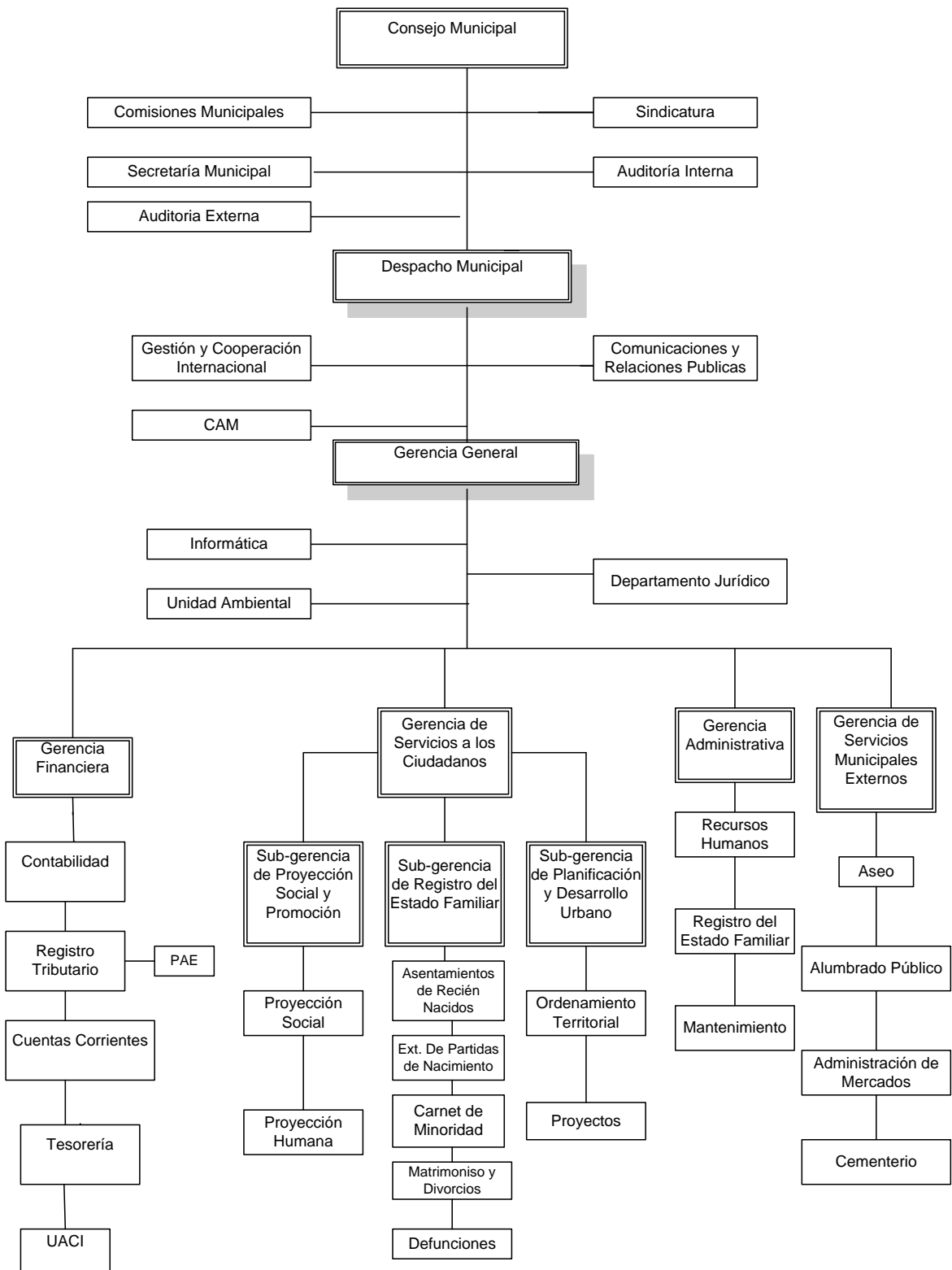
La municipalidad de Soyapango requiere que el manejo de nuevos recursos se respalde con alta calidad Administrativa, para la cual deberá actualizar sus dependencias de acuerdo a los cambios que puedan surgir en la municipalidad.

La reubicación del Departamento de Registro del Estado Familiar, corresponde a una de las fases más importantes del proceso administrativos, es decir, a la organización que es el proceso mediante el cual toma como base la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas para contribuir al logro de los objetivos comunes a un grupo de personas.

Una buena estructura organizacional no garantiza resultados satisfactorios de la Gestión, pero el contar con una inadecuada organización dificulta o hace más difícil la función administrativa e inclusive puede ser el mayor obstáculo para el alcance de los objetivos.

A continuación se presenta la estructura organizativa propuesta de la reubicación del Departamento de Registro del Estado Familiar.

Rreubicación del Departamento de Registro del Estado Familiar, dentro de la estructura organizativa actual de la Alcaldía Municipal de Soyapango



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura anterior, se recomienda a la Alcaldía Municipal de Soyapango la creación de la Gerencia de Servicios a los Ciudadanos, esta gerencia tendrá a su cargo las sub-gerencias siguientes:

- Sub-gerencia de Proyección Social y Promoción
- Sub-gerencia de Planificación y Desarrollo Urbano
- Sub-gerencia de Registro del Estado Familiar

La razón de esta reubicación es por que se considera que la Unidad de Gerencia Administrativa debería tener a su cargo unidades relacionadas a su función, y no se visualiza una relación directa hacia el Departamento de Registro del Estado Familiar. Las funciones de estas unidades y departamentos no cambian ya que lo que se ha realizado es una ubicación correcta del Departamento y no de sus funciones.

## FUENTES DE CONSULTA.

- Harrington H. James, Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Editorial Mc Graw Hill, 1993.
- Chang y Richard, Mejora Continua de Procesos, Ediciones Granica, 1996.
- Palom Rico Santiago, La Calidad para el tercer Milenio ISO-2000 y la mejora continua, Editorial Gestión y Planificación integra, S. A., 2001.
- Chinchilla Amaya Miguel Ángel, Reseña Histórica de la Ciudad de Soyapango, 2003.
- Cantú Delgado Humberto, Desarrollo de una cultura de calidad, Segunda Edición, Editorial MC Graw Hill, 2000.
- Sampieri Hernández Roberto, Metodologías de la Investigación, Editorial Mc Graw Hill, 1994.
- Ivancevich John Lorenzi. Gestión, Calidad y Competitividad, Editorial Mc Graw Hill, 1997.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Sistema de Gestión de la calidad, directrices para la mejora del desempeño, ISO 9000 - 2000
- W. Scherkenbach William, La Ruta Deming, hacia la mejora continúa. Editorial CECSA, 1994.

- Bonilla Gilberto, Métodos prácticos de inferencia estadística, Estadística II Segunda Edición, 2000.
- ISDEM, proyecto capacitación para formación de técnicos en administración servicios municipales, importancia de los servicios municipales, 2000.
- Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), Jornada de formación inicial en EFQM, herramientas para la Mejora Continua de la Calidad, 2005.
- Thomson Strickland, Administración estratégica, 13ª edición, Editorial Mc Graw Hill, 2004.
- Clemente Talavera Pleguezuelo, Maestría en dirección y gestión pública y local, Fundamentos de calidad Total, Modulo 1-20, 2001.
- William J. Stanton, Fundamentos de Marketing, Editorial Mc Graw Hill, 13ª Edición, 2003.
- Don Hellriegel Administración, 7ª edición, Editorial Thomson Editores, 1998.
- Enrique Benjamín Franklin, Organización de Empresas análisis, diseño y estructura, Editorial Mc Graw Hill, 1ª edición, 1998.
- Maseda Angel Pola, Gestión de la calidad, Editores Alfa Omega S.A. de C. V., 1999.
- Gustavo Eduardo D'Elía, Como Hacer Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa, Librería y Editorial Alsina, 1ª Edición, 2001.

- DIGESTYC, Ministerio de Economía Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples. 2002.

## FOLLETOS Y MANUALES

- ISDEM, Folleto sobre la gestión de los servicios públicos.
- Alcaldía Municipal de Soyapango, “Descripción y diagnóstico de Soyapango”.
- Roy Rivera, Víctor Orellana, Red Institucional de Apoyo a los Municipios en América Central. FLACSO (Programa de el Salvador).
- Vicerrectorado del Campus de Gipuzkoa, Manual para el trabajo en Equipo, El modelo de mejoras de procesos.
- Manual para el trabajo en equipo, modelo de mejora de proceso.
- ISDEM, Manual de Registro del Estado Familiar, generalidades del registro del estado familiar.

## SITIOS DE INTERNET

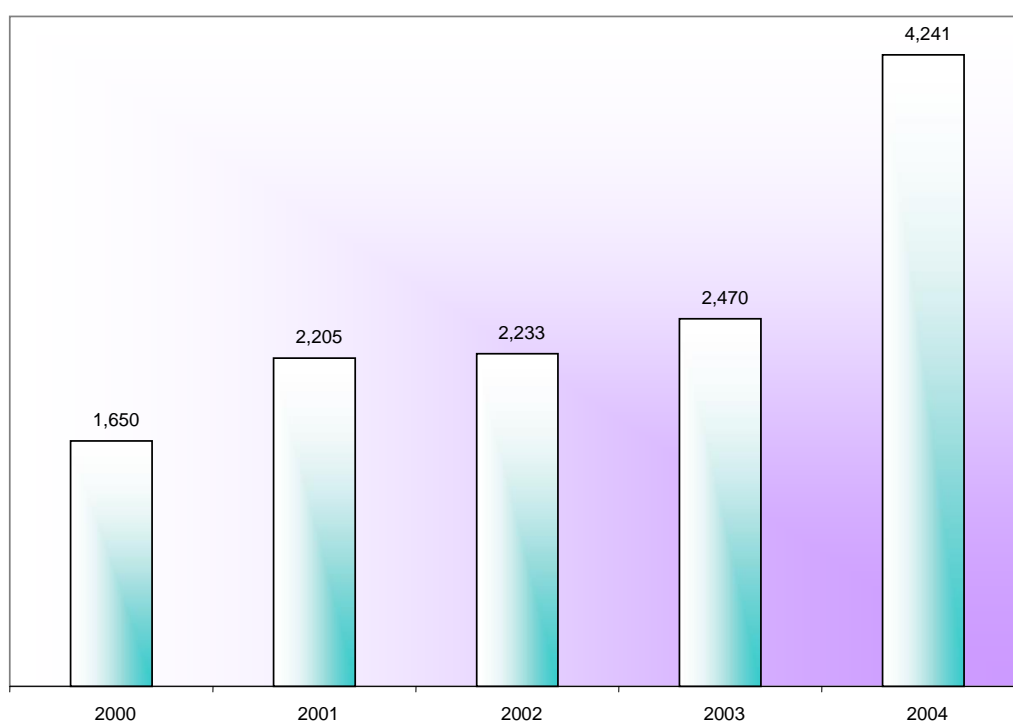
- <http://http://www.ctpe.com.ar/>. Trabajo aportado por Ing. José M. Alemany
- [WWW.COMURES.ORG.S.V.](http://WWW.COMURES.ORG.S.V.)
- [WWW.FLACSO.COM](http://WWW.FLACSO.COM)

- [WWW. Control de calidad.com](http://WWW.Controldecalidad.com)
- [WWW. Medici3n de la calidad del servicio-monografia.com](http://WWW.Medici3n de la calidad del servicio-monografia.com)

# ANEXOS

## ANEXO 1

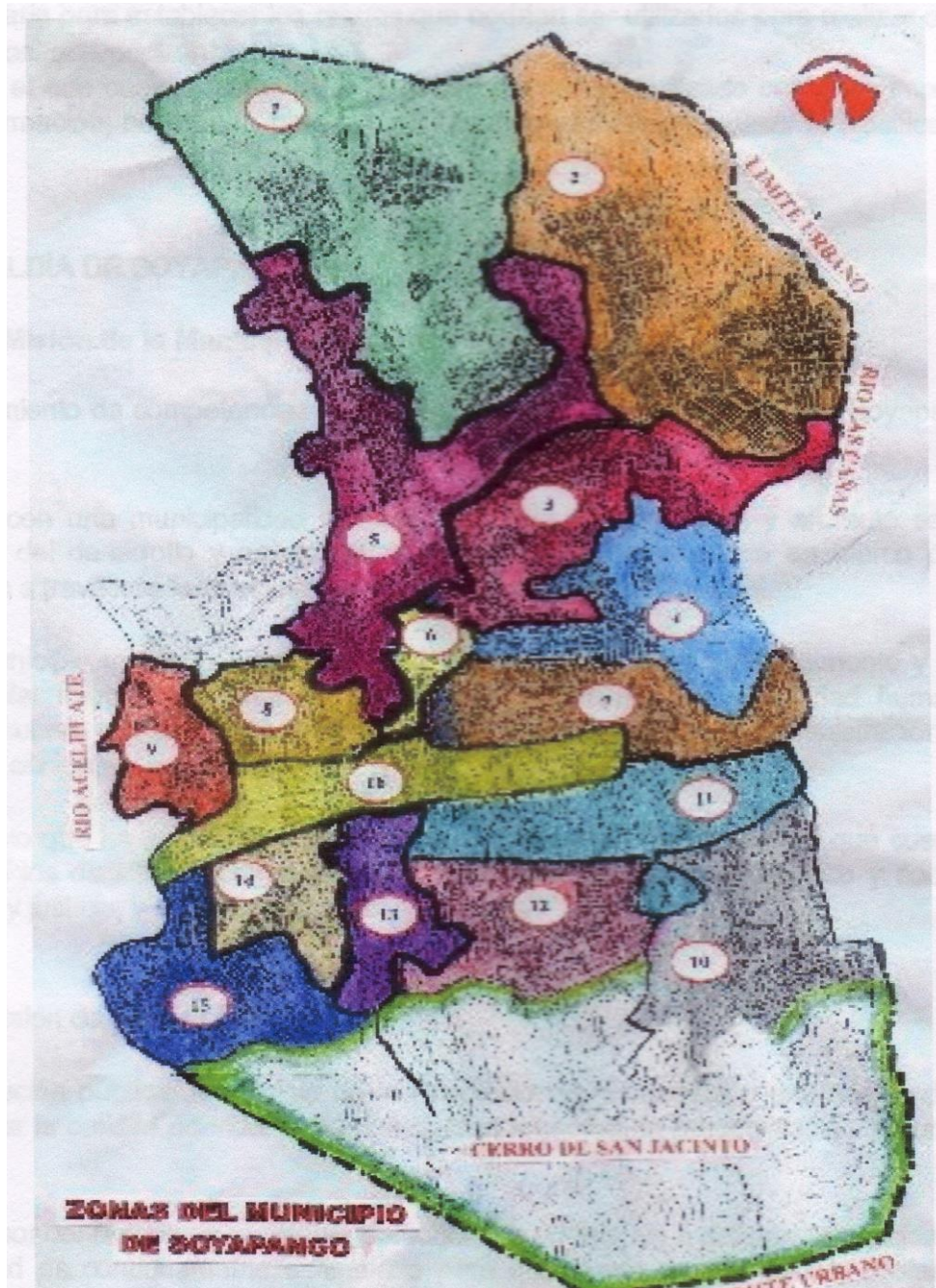
### DEMANDA DE PARTIDAS DE NACIMIENTO POR AÑO



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Departamento de Registro del Estado Familiar.

ANEXO 2

UBICACIÓN DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO



## ANEXO 3

LEYES, HIJOS LEGITIMOS ILEGITIMOS Y NATURALES, FIRMA EL PADRE

LEY DEL NOMBRE

DECRETO No. 450.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE EL SALVADOR

CONSIDERANDO:

Que el nombre, como atributo de toda persona natural y como medio de su individualización e identificación debe ser protegido por el Estado, por lo que el Art. 36, inciso tercero de la Constitución, expresa que toda persona tiene derecho a nombre que la identifique, materia que debe ser regulada por una ley secundaria.

Que en cumplimiento del principio constitucional indicado, es necesario crear el estatuto legal, estableciendo preceptos que se adapten no sólo a la costumbre, sino a los principios doctrinarios universales que deben regir esta materia.

POR TANTO

En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los diputados Raúl Manuel Somoza Alfaro, Juan Ángel Ventura Valdivieso, Miriam Elena Dolores Mixco Reyna, Luis Roberto Angulo Samayoa, Cornelio René García Araniva, Rafael Morán Castaneda, José Guillermo Machón Corea, Carmen Elena Calderón de Escalón y Rodolfo Varela Méndez,

DECRETAN: La siguiente ley

LEY DEL NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL

CAPITULO I

DEL NOMBRE EN GENERAL

## DERECHO AL NOMBRE

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

## OBJETO DE LA LEY

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

## ELEMENTOS DEL NOMBRE

Art. 3.- Los elementos del nombre son: el nombre propio y el apellido. Cuando las partículas “de”, “del”, “de la”, u otras semejantes, acompañen al nombre propio o al apellido, formarán parte de ellos y no se entenderán como una palabra más para los efectos de las limitaciones a que se refiere esta ley.

## ELEMENTOS QUE ENCABEZAN LAS PARTIDAS DE NACIMIENTO

Art. 4.- Las partidas de nacimiento, después del número del asentamiento que corresponda, se encabezarán con el nombre propio del inscrito, y deberán contener los otros datos que señala el Código Civil y esta ley.

### Designación de las personas

Art. 5.- Los funcionarios, autoridades, notarios y demás personas naturales o jurídica, deben incluir todos los elementos del nombre para designar a una persona en los acuerdos, actos o contratos que expidan, celebren o autoricen, y en general, en toda clase de registros, lista o documentos.

### Significado de la palabra “NOMBRE”

Art. 6.- Cuando el texto de esta ley o de otras, decretos o reglamentos, se mencione la palabra "Nombre" sin la calificación, se entenderán comprendidos el nombre propio y el apellido.

## CAPITULO II

### DEL NOMBRE PROPIO

#### FORMACIÓN DEL NOMBRE PROPIO

Art. 7.- El nombre propio estará formado por dos palabras como máximo, y se asignará al inscribirse el nacimiento en el "Registro del Estado Familiar" correspondiente.

#### ASIGNACIÓN PARA HIJO DE MATRIMONIO

Art. 8.- La facultad y obligación de asignar nombre propio al hijo nacido matrimonio, corresponde al padre y a la madre. A falta de uno de ellos, el otro hará la asignación.

Cuando faltaren ambos padres, podrán asignar el nombre propio los hermanos, abuelos y tíos del nacido, en ese orden, siempre que fueren capaces.

Se entenderá faltar el padre o madre u otro pariente de los señalados, en el inciso anterior, no sólo por haber fallecido, sino por ser incapaz o por hallarse ausente del territorio de la República e ignorarse el lugar de su residencia.

También se entenderá que falta el padre o la madre cuando éstos han sido privados de la patria potestad por derecho judicial.

#### ASIGNACIÓN PARA HIJO QUE NO PROCEDA DE MATRIMONIO

Art. 9.- Cuando se trate de hijo que no proceda de matrimonio, la facultad de asignar nombre propio corresponde a la madre, y a la falta de ésta, a los parientes maternos del nacido que se menciona en el artículo precedente, en el mismo orden de preferencia.

Si el hijo fuere reconocido en la partida de nacimiento por el padre, la indicada facultad le corresponde a éste y a la madre.

## ASIGNACIÓN POR EL PROCURADOR GENERAL DE LA REPUBLICA

Art. 10.- En el caso de faltar las personas mencionadas en los artículos anteriores, la facultad de asignar nombre propio corresponde al Procurador General de la República o a su Delegado o Representante.

## NOMBRES PROPIOS NO ASIGNABLES

Art. 11.- No se podrá asignar nombre propio, cuando fuere lesivo a la dignidad humana, impropio de personas o equivoco respecto al sexo, salvo en este último caso cuando tal nombre esté precedido de otro determinante del sexo.

## PROCEDIMIENTO EN CASO DERECHAZO DE NOMBRE PROPIO ASIGNADO

Art. 12.- Cuando el funcionario encargado del “Registro de Estado Familiar” considere que el nombre propio que se quiere asignar al nacido, está dentro de los casos del artículo anterior, lo pondrá en conocimiento del solicitante para que elija otro; si éste insiste en el que ha propuesto el funcionario lo pondrá inmediatamente en conocimiento del Alcalde Municipal o el que haga sus veces, para que éste de acuerdo con el solicitante asigne nombre propio al nacido.

El Alcalde Municipal o el que haga sus veces, en el momento que se ponga de acuerdo con el solicitante con respecto al nombre propio que se le asignará al nacido, lo pondrá en conocimiento del encargado del “Registro del Estado Familiar” , para su inscripción respectiva.

Si no se pusieren de acuerdo el Alcalde o el que haga sus veces, con el solicitante, éste tendrá derecho a recurrir en un plazo de quince días, contados a partir de ese mismo día, ante el Juez de Primera Instancia que conozca de lo civil, de la misma jurisdicción, para que éste oyendo a ambas partes resuelva sumariamente.

### CAPITULO III

#### DEL APELLIDO

##### FORMACIÓN DEL APELLIDO

Art. 13.- El apellido se adquiere y se integra conforme a las disposiciones consignadas en esta ley.

##### APELLIDOS PARA HIJOS DE MATRIMONIO

Art. 14.- Los hijos nacidos de matrimonios así como los reconocidos por el padre llevarán el primer apellido de éste, seguido del primer apellido de la madre.

Art. 15.- Los hijos no reconocidos por su padre, llevarán los dos apellidos de la madre, y si ésta tuviere uno sólo, el funcionario encargado del “Registro del Estado Familiar” le asignara un apellido de uso común, si la madre no se lo asignare escogiéndolo de entre los de sus ascendientes más próximos.

### CAPITULO IV

#### DEL CAMBIO DE NOMBRE

##### RESTRICCIÓN Y RESPONSABILIDAD PENAL

Art. 16.- El nombre no se cambiará sino en los casos y de la manera que señala esta ley.

El cambio del nombre para crear una falsa identidad, dará lugar a responsabilidad penal.

## CONTROVERSIA SOBRE NOMBRE PROPIO ASIGNADO

Art. 17.- Si uno de los padres no estuviere de acuerdo con el nombre propio que el otro asignó al hijo, por las razones contempladas en el artículo 11, podrá recurrir a solicitar el cambio, dentro del plazo de seis meses contados a partir de la inscripción del nacimiento, ante el Alcalde Municipal o el que haga sus veces en cuyo "Registro del Estado Familiar" se inscribió, este plazo no correrá cuando se trate de caso fortuito o fuerza mayor. De la petición se oirá por tercer día a quien asignó el nombre, y con su contestación o sin ella, el Alcalde Municipal o el que haga sus veces resolverá dentro de tres días, eligiendo entre los nombres propios propuestos por los padres.

## RECONOCIMIENTO VOLUNTARIO DE PATERNIDAD POSTERIOR A INSCRIPCION DE PARTIDA

Art. 18.- Cuando la paternidad fuere reconocida voluntariamente, por acto posterior a la inscripción del nacimiento del hijo, el funcionario encargado de la oficina del Registro Civil deberá cancelar la partida de nacimiento y asentar una nueva, en la que se consignarán los apellidos del inscrito de conformidad a lo que dispone el artículo 14.

APELLIDO DEL ADOPTADO Art. 19.- El hijo adoptivo, personalmente o por medio de su representante, podrá tomar el o los apellidos del o de los adoptantes, según el caso, manifestándolo así, en la escritura pública de adopción o de aceptación. Por esta circunstancia no se procederá a alterar la inscripción de nacimiento del hijo adoptivo; pero se hará al margen de ella la anotación correspondiente.

En el caso del inciso anterior, los descendientes legítimos del hijo adoptivo podrán también seguir usando el o los apellidos del o de los adoptantes.

## CAMBIO POR ORDEN JUDICIAL

Art. 20.- En los casos en que se declare judicialmente la filiación paterna, el falso parto o la suplantación, se cancelará la partida de nacimiento respectiva y se sentará la nueva.

#### APELLIDO DE LA MUJER CASADA

Art. 21.- La mujer que contraiga matrimonio podrá seguir usando sus apellidos, o agregar a continuación de su primer apellido el primero del cónyuge, precedido o no de la partícula “de”. La elección deberá constar en el acta matrimonial o en al escritura pública de matrimonio y consignarse por marginación en la partida de nacimiento.

En caso de divorcio o de nulidad del matrimonio, se cancelará la marginación correspondiente.

#### APELLIDO DE LA VIUDA

Art. 22.- Mientras la viuda no contraiga otras nupcias, podrá seguir usando el apellido de quien fue su marido, o anteponer a la partícula “de”, la palabra viuda o su abreviatura.

#### CAMBIO DEL NOMBRE PROPIO Y DE APELLIDO

Art. 23.- En los casos de homonimia, cualquiera de los interesados tendrá derecho a solicitar que se cambie su nombre propio.

También procederá el cambio del nombre propio o del apellido, por una sola vez, Cuando fuere equívoco respecto del sexo, impropio de persona, lesivo a la dignidad humana, extranjero que se quisiera castellanizar o sustituir por uno de uso común.

En los casos de los incisos anteriores, para que la solicitud sea admitida, el interesado deberá acompañar constancias expedidas por las correspondientes autoridades de que no tienen antecedentes penales.

Al admitir la solicitud, el juez le hará saber mediante edictos que se publicarán una vez en el Diario Oficial y en otro diario de circulación nacional. Cualquier persona a quien afectare el cambio o modificación podrá presentar oposición, dentro de los diez días siguientes a la última publicación del edicto. Transcurrido el término de la publicación de los edictos, haya oposición o no, la solicitud se tramitará sumariamente, con noticia del opositor en su caso. El juez competente será el de primera instancia que conozca de la materia civil, del domicilio del solicitante.

#### CAMBIO DE NOMBRE Y EFECTOS EN PARTIDA DE NACIMIENTO

Art. 24.- Si se decretare judicialmente el cambio de nombre propio se cancelará la partida de nacimiento y se sentará una nueva. En los demás casos, únicamente se marginará la partida de nacimiento.

El juez ordenará también se margine dicho cambio en las partidas de nacimiento de los hijos del peticionario, y si éste fuere casado, en la de su matrimonio

#### EXTENSIÓN DE CAMBIO DE APELLIDO

Art. 25.- En los casos previstos en esta ley, el cambio en el apellido se extenderá a los descendientes menores de edad y a los mayores que consientan en ello. También se extenderá al cónyuge cuando ésta ha optado por usar el apellido del marido.

Lo anterior se hará constar por marginación en las partidas de nacimiento o de matrimonio, en su caso.

#### COMUNICACIÓN JUDICIAL DEL CAMBIO DE NOMBRES

Art. 26.- La resolución que ordene un cambio de nombre, deberá comunicarse por el juez de forma inmediata al encargado del “Registro del Estado Familiar” correspondiente.

## MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD Y REGISTRO

Art. 27.- Siempre que se cambie o margine una partida, los encargados de cualquier registro personal deberán consignar igual modificación en los asientos respectivos y sustituirlos documentos de identificación expedidos con el nombre anterior.

También podrá el interesado solicitar en los registros en donde constare algún derecho a su favor, que se margine la inscripción correspondiente haciéndose constar el cambio.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES POR CAMBIO DE NOMBRE

Art. 28.- El cambio de nombre no extingue ni modifica las obligaciones ni los derechos de una persona.

## CAPITULO V

### USURPACIÓN, DESCONOCIMIENTO

### Y USO INDEBIDO DEL NOMBRE

#### USURPACIÓN

Art. 29.- En los casos de usurpación de nombre, el perjudicado tendrá acción para hacerla cesar.

#### DESCONOCIMIENTO

Art. 30.- Toda persona a quien se desconozca su derecho al nombre podrá pedir su reconocimiento legal.

#### USO INDEVIDO

Art. 31.- El que usare indebidamente el nombre de otra persona aplicándolo a personajes ficticios, adoptándolo como seudónimo o de cualquier otra manera, podrá ser obligado a cesar en el uso impropio o indebido, o a hacer las modificaciones necesarias.

## INDEMNIZACIÓN Y FORMAS DE PROCEDER

Art. 32.- En los casos contemplados en los tres artículos precedentes, hará lugar además, a indemnización de daños y perjuicios, tanto materiales como morales, y se procederá en juicio sumario, todo sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. El juez competente será el del domicilio del demandado.

## LEGITIMACIÓN ACTIVA

Art. 33.- Las acciones a las que se refiere este capítulo corresponden al titular del nombre, y en caso de fallecimiento, a su cónyuge, ascendientes, descendientes o herederos.

## CAPITULO VI

### DISPOSICIONES GENERALES

#### PRUEBA DEL NOMBRE

Art. 34.- El nombre se prueba con la certificación de la partida de nacimiento. El cambio de nombre surtirá efectos a partir de la correspondiente inscripción o marginación. Sólo podrá usarse el nombre propio o apellido en la forma en que legalmente se haya cambiado.

#### ASIGNACIÓN DE NOMBRE AL EXPOSITO

Art. 35.- Corresponde al Procurador General de la República asignar un nombre de uso común de acuerdo a esta ley, al nacido cuya filiación no pueda determinarse.

Si posteriormente se estableciere la filiación, se cancelará la partida de nacimiento y se asentará una nueva.

#### FORMA DE CANCELAR PARTIDAS Y MARGINACIONES

Art. 36.- La cancelación de las partidas de nacimiento se hará mediante razón marginal, en la que se relacionará la nueva inscripción.

La de las anotaciones marginales se hará mediante la superposición de la palabra "Cancelada", con expresión breve del hecho que la motiva.

#### PRESUNCIÓN DE MANDATO

Art. 37.- Las personas facultadas por esta ley para asignar nombre propio a un nacido, podrán hacerlo personalmente o por mandatario.

Para todos los efectos relacionados con esta ley, se presume legalmente que quien comparece a registrar un nacimiento, es mandatario de quien o quienes tienen derecho a asignar el nombre.

#### APLICACIÓN DE ESTA LEY POR LOS CONSULES

Art. 38.- Los funcionarios consulares se sujetarán a esta ley, en lo aplicable.

#### ADECUACION DE NOMBRE A ESTA LEY

Art. 39.- La persona cuyo nombre no esté conforme con las disposiciones de esta ley, podrá continuar usándolo sin modificaciones o adecuarlo a ella.

Toda adecuación que no tuviere trámite especial señalado se hará en escritura pública que se relacionará al margen de la partida de nacimiento.

## ERROR EN LA INSCRIPCIÓN DEL NOMBRE

Art. 40.- Los encargados del “Registro del Estado Familiar” que constaten que un nombre se ha asentado con error, podrán enmendarlo, siempre que lo solicite el interesado y se compruebe el error con un documento público o auténtico.

Art. 41.- El “Registro del Estado Familiar” llevará, además de los mencionados en otras leyes, el Libro de Modificación de Partidas de Nacimiento.

## REMISION AL DERECHO COMUN

Art. 42.- En todo lo no previsto en esta ley, se observarán las disposiciones del derecho común.

## REGLAMENTO

Art. 43.- Dentro de un plazo de noventa días, contados a partir de la vigencia de esta ley, el Ministerio de Gobernación conjuntamente con la Corporación de Municipalidades de El Salvador, presentarán el respectivo Proyecto de Reglamento al Presidente de la República para su promulgación.

## CAPITULO VII

### DEROGATORIA Y VIGENCIA

#### DEROGATORIA

Art. 44.- Derogarse todas las disposiciones que se opongan a la presente ley.

#### VIGENCIA

Art. 45.- El presente decreto entrará en vigencia noventa días después de su Publicación en el Diario Oficial

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los veintidós días del mes de febrero de mil novecientos noventa.

## CONSTITUCION

### PROCESO, Y REQUISITOS, COSTO DE PARTIDA

## LEY TRANSITORIA DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR Y DE LOS REGIMENES MATRIMONIALES

### Hechos y actos registrales, Registro de Nacimientos

La comisión de familia del Ministerio de Justicia juntamente con la Unidad Técnica Ejecutora del proyecto de Reforma Judicial II, efectuó un estudio de la problemática legal y practica de los registros hasta culminar dicha labor en la elaboración de un Proyecto de Ley que fue recientemente aprobado en el seno de la Asamblea Legislativa, denominándose “Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Matrimoniales del Matrimonio, la cual viene a dar a los funcionarios y empleados del Registro, lineamientos jurídicos y técnicas registrales para optimizar los recursos y hacer efectiva la nueva legislación.

El propósito de esta Ley es el de orientar, definir y unificar los criterios registrales que paulatinamente nos ayuden a que la información que se obtenga, sea controlada por un Organismo Central, a efecto de lograr seguridad y veracidad del sistema registral, impropios del Código de Familia que contiene una normativa de carácter sustantivo.

El artículo 403 del Código de Familia, derogó el título XVI del Código Civil, parte en el cual se regulaba El Registro de Nacimientos, no así, el título II, Capítulo I denominado DEL PRINCIPIO DE LA EXISTENCIA DE LAS PERSONAS, que en su Artículo 72, aún vigente, desarrolla la teoría de la Viabilidad: “ La existencia legal de toda persona principia al nacer, esto es, al separarse completamente de la madre.

“La criatura que perece en el vientre materno o que perece antes de estar completamente separada de la madre, o que no haya sobrevivido a la separación un momento siquiera, se reputará no haber existido jamás.”

Pero este artículo fue derogado por la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio. Que en su artículo 25, expone la teoría de la Viabilidad, siendo entonces esta la que adopta nuestra legislación actualmente: Artículo 25: En este registro se inscribirá todo nacimiento vivo, es decir la expulsión o extracción completa del cuerpo de la madre, prescindiendo de la duración del embarazo, de un producto de la concepción que después de tal expulsión o extracción, respire o manifieste cualquier signo de vida, tal como el latido del corazón, pulsaciones del cordón umbilical y este o no este unido a la placenta.”

Lo citado anteriormente debe relacionarse con los artículos 187, 188, 190, 191 y 195 del Código de Familia, que imponen la obligatoriedad de registro de hechos vitales como el nacimiento y asentada la partida, viene a ser el título mediante el cual, en este caso, se compruebe la calidad de hijo, padre o madre.

Según la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio, toda Institución hospitalaria y personas autorizadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, deberán extender constancias firmadas y selladas de la ocurrencia de los nacimientos, debiendo a su vez remitir, como lo dice la ley “... El tercer ejemplar de los llenados durante un mes, dentro de los tres días hábiles del siguiente, al Registrados de Familia con competencia donde ocurrió el nacimiento. (Artículo 26).

Lo anterior tiene fundamento en que existe obligatoriedad para los centros hospitalarios y para el personal autorizado para atender partos, el llevar un registro mensual de los que atienden, Así como de extender por triplicado la constancia de nacimiento atendido, copias de las cuales una es para la madre, otra es para el archivo del centro o persona autorizada, y la tercera para remitirla al Registro de Familia.

El asiento o inscripción del nacimiento es de gran importancia, ya que posterior al mismo, en esta partida se anotaran marginalmente todos los hechos y actos jurídicos relativos al Estado Familiar de la persona. (Artículo 27, Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes Patrimoniales del Matrimonio). Por ejemplo en la partida de nacimiento de "X" persona, se anotara al margen que "X" contrajo matrimonio civil, sin perjuicio que dicho acto se asiente en un Libro de Matrimonios.

El padre, la madre o el pariente mas próximo al recién nacido, deberá acudir al Registro a dar los datos necesarios para su asentamiento e inscripción, durante los quince días posteriores al parto. (Artículo 28 Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio).

La partida de nacimiento deberá contener los datos siguientes:

- Nombre propio y sexo del recién nacido,
- Lugar, día y hora en que ocurrió el nacimiento
- El nombre, apellido, lugar de nacimiento, domicilio, profesión u oficio, nacionalidad, clase y número de documento de identidad de ambos padres o de la madre, en su caso.

Queda estrictamente prohibido que en la partida se haga mención alguna de la legitimidad o ilegitimidad del inscrito, así como el Estado Familiar de los padres, en otras palabras, no debe hacerse mención si la madre o el padre es casado, soltero, divorciado, etc. (Artículo 30 de la Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los regímenes patrimoniales del matrimonio). Además de ser un principio o norma Constitucional, Artículo 36.

ANEXO 4

**UNIVERSIDAD DON BOSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**Cuestionario para los usuarios del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos de la Alcaldía Municipal de Soyapango.**

El presente cuestionario tiene por objeto recopilar información acerca de la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos, con la finalidad de elaborar un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad del servicio. Agradecemos su valiosa colaboración al contestar las preguntas planteadas.

Indicaciones:

Responda a cada interrogante que se le plantea utilizando una X en la respuesta que estime conveniente.

1. ¿Ha hecho uso usted del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos?

Si  No

2. ¿Cuánto tiempo ha esperado usted para el trámite de asentamiento de su hijo (a)?

Menos de 30 min.

30 min. – 1 hora

1 hora - 2 horas

2 horas o más

3. ¿Usted conoce del Servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que se brinda por parte de la Alcaldía Municipal de Soyapango en el Hospital Amatepec?

Si  No

Si su respuesta ha sido afirmativa por favor conteste la siguiente pregunta.

¿Cómo calificaría usted el servicio de Asentamientos que se brinda en dicho Hospital?

Deficiente  Regular  Muy bueno  Excelente

4. ¿Cómo define la atención que Usted ha recibido al momento que ha solicitado el servicio, de parte de los empleados de la Alcaldía de Soyapango?

Pésimo  Amable  Respetuoso  Ninguno

5. ¿Cuando le han entregado la Partida de Nacimiento ha encontrado algún tipo de errores en el documento?

Si  No

Si su respuesta ha sido afirmativa indique que tipo de errores ha encontrado

Nombre mal escrito

Falta de Firmas

Falta de algún sello

Fechas equivocadas

Otros \_\_\_\_\_

¿Cuanto tiempo han demorado para solucionarle el problema o error del documento?

De 1 a 2 días

De 3 a 4 días

De 5 a más días

6. ¿Indique que dificultades encontró para realizar el tramite de Asentamiento de Recién Nacidos?

Demora en el servicio

Información inadecuada

No podía encontrar la oficina que buscaba

Horarios inaccesibles

Falta de empleados para atender a los usuario

Ninguno

7. ¿Conteste SI o NO a las siguientes preguntas con respecto a las instalaciones del departamento de Registro del Estado Familiar?

Las oficinas están en adecuado orden Si  No

Están a la vista las indicaciones de los requisitos Para tramitar el servicio. Si  No

Los pisos, las paredes estaban limpios Si  No

El ambiente estaba libre de olores desagradables Si  No

8. ¿Ha observado en el personal desinterés o trato negativo, en la atención que le han brindado?

Siempre  Casi siempre  Algunas veces  Nunca

9. ¿Usted está satisfecho con el servicio que le han proporcionado de Asentamiento de Recién Nacidos?

SI  NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Para usted que el personal sea amable es?

Nada importante  Importante  Muy importante

11. ¿Para usted que la Alcaldía amplíe las instalaciones del departamento del Registró del Estado familiar?

Nada importante  Importante  Muy importante

12. ¿Para usted el disminuir el tiempo de espera en el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos es?

Nada importante  Importante  Muy importante

13. ¿Para usted el cumplimiento de los horarios al público del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos es?

Nada importante  Importante  Muy importante

14 ¿Para usted recibir una orientación antes de realizar el trámite de Asentamiento de Recién Nacidos es?

Nada importante  Importante  Muy importante

15. ¿Para usted la calidad del papel de la partida de nacimiento es?

Nada importante  Importante  Muy importante

16. ¿Mencione que otro tipo necesidades considera importante para brindar un buen servicio? \_\_\_\_\_

### CONTROL DE ENCUESTA

Nombre del entrevistado \_\_\_\_\_

Nombre del Entrevistador \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Hora \_\_\_\_\_

## ANEXO 5

### UNIVERSIDAD DON BOSCO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



#### **Cuestionario para el personal del servicio de Asentamiento de Recién Nacidos que proporciona el Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango.**

Este cuestionario ha sido diseñado con el objeto de recopilar información relacionada con los procesos que se desarrollan para brindar el servicio de Asentamiento de Recién Nacidos a los usuarios de la Alcaldía de Soyapango, a fin de elaborar un Plan de Mejora Continua que contribuya a mejorar la calidad de los servicios. Agradecemos su valiosa colaboración al contestar las preguntas planteadas

Toda la información que se nos proporciones será tratada confidencialmente.

#### DATOS GENERALES Y DE CLASIFICACION

Nivel \_\_\_\_\_ académico \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ su \_\_\_\_\_ puesto \_\_\_\_\_ de  
trabajo \_\_\_\_\_

Años de laborar dentro del Departamento de Registro del Estado Familiar

De 0 a 1 año  De 3 a 5 años

De 2 a 3 años  De 6 a mas

#### CUESTIONARIO

##### **Indicaciones:**

Responda a cada interrogante que se le plantea utilizando una X en la respuesta que estime conveniente.

1. ¿Cómo definiría Ud. Los procedimientos que realiza para brindar el servicio a los usuarios?

Lentos

Ágiles

Repetitivos

2. ¿Considera Ud. que la Alcaldía les ha proporcionado equipos de oficina apropiados para realizar su trabajo?

Si  No

Si su respuesta es negativa indique que equipo necesita para desarrollar adecuadamente su trabajo?

Computadora

Fotocopiadora

Software

Escáner

Correo Electrónico

Impresora

3. ¿Le han proporcionado capacitaciones o seminarios orientados en el servicio al cliente?

Si  No

4. ¿En cuanto tiempo considera Ud. que ejecuta su trabajo?

De 10 a 20 min.  De 20 a 30 min.  De.30 a más minutos.

En 1 día  De 2 a 3 días  De 3 a mas días

5. ¿Que factores considera usted que causan retrasos para desempeñar bien su trabajo?

Datos incompletos por parte del usuario

Alta demanda de los usuarios

Equipo de Trabajo en mal estado

Falta de personal

6. ¿Qué tipo de orientación previa se proporciona a los usuarios de Asentamiento de Recién Nacidos?

A través de hojas volantes  Información personal

A través de Internet

Otros \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál es la filosofía de trabajo que se pone en practica en la Unidad?

Individual  Trabajo en equipo

8. ¿Cómo dan el mantenimiento a su equipo de trabajo?

Tres meses  seis meses  Un año  Nunca

9. ¿Cómo afecta la prestación del servicio el brindar el mantenimiento a los equipo de trabajo?

---

10. ¿Que aspectos considera usted que se deben requerir para brindar un mejor servicio a los usuarios?

Contar con más empleados

Tener más o mejores equipos

Implantar otra filosofía de trabajo

Tener infraestructura adecuada

Recibir Capacitaciones

Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11 ¿Indique que factor le motiva a Usted para brindar el servicio a los usuarios?

Utilizan plan de incentivos

Estilo gerencial participativo

Evaluación del desempeño

Si tiene algún comentario que sea útil para la investigación, le agradeceremos anotarlos en los siguientes renglones.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### CONTROL DE ENCUESTA

Nombre del entrevistado \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Hora \_\_\_\_\_

## ANEXO 6



### ENTREVISTA

Formato de las preguntas de entrevista dirigida al personal que brindan el servicio de Asentamientos de Recién Nacidos, del Departamento de Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

#### Preguntas

1. ¿Cuales son las funciones de su puesto de trabajo?
2. ¿Cual es el objetivo de su puesto de trabajo?
3. ¿Que documentos necesita de parte de los usuarios para desarrollar sus funciones?
4. ¿Bajo que leyes esta sujeto el servicio de Recién Nacidos?
5. ¿Cómo clasifican en los libros los Asentamientos de Recién Nacidos y cual es el procedimiento de cada uno de ellos?
6. ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para los niños que nacen en casa?
7. ¿Llevan el control de la cantidad de personas que atienden diariamente?
8. ¿Cuál es el tiempo máximo que tiene el usuario para realizar el Asentamiento del Recién Nacido?
9. ¿A cuanto excede la multa por sobrepasar el tiempo máximo de Asentar al Recién Nacido?

10. ¿En cuanto tiempo le entregan la partida de nacimiento al realizar el Asentamiento?
11. ¿Existe un control de los recién nacidos que no han sido asentados?
12. ¿Que equipo de trabajo necesita para desarrollar adecuadamente su trabajo?
13. ¿Considera adecuado el número de personal para desarrollar el trabajo?
14. ¿La Alcaldía le provee todos los materiales que necesita para desarrollar su trabajo?
15. ¿Considera que los materiales que la Alcaldía le entrega cumplen con las necesidades que usted posee para desarrollar su trabajo?
16. Cree Usted que el material con la cual esta hecha una partida de nacimiento es de buena calidad o es decir de durabilidad.
17. ¿Como considera el espacio físico del área donde se encuentra su puesto de trabajo?
18. ¿Le proporcionan capacitaciones para desempeñar de mejor manera su trabajo y cada cuanto lo hacen?
19. ¿Realiza la Alcaldía evaluaciones periódicas que permiten medir su desempeño?
20. ¿Que tipos de incentivos recibe por resultados de su trabajo?
21. ¿Tiene el conocimiento acerca del porcentaje de recursos económicos dirigidos a invertir o mejorar en su puesto de trabajo?
22. ¿Considera Usted que el actual proceso es eficiente en brindar el servicio hacia el usuario?
23. ¿Considera Usted que el actual proceso puede mejorarse?
24. ¿Estaría usted dispuesto en apoyar un Plan de Mejora?
25. ¿Estaría Usted dispuesto a comprometerse a cumplir los objetivos y políticas de calidad del nuevo proceso mejorado?
26. ¿Podría describir como se realiza el proceso de Asentamiento de Recién Nacidos dentro del Hospital Amatepec?
27. ¿Brindan el mismo servicio a otros hospitales de Soyapango?
28. ¿Considera que las Autoridades Municipales estarían dispuestas a invertir en  
Un Plan de Mejora Continua que beneficie a los usuarios?

ANEXO 7

HOJA DEL INFORMANTE

**INFORMANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Libro \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Part. N° \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_

Fecha de asent. \_\_\_\_\_

Firma



ANEXO 8  
REGISTRO DE NACIDOS VIVOS

Libro No. _____	<b>REGISTRO DE NACIDOS VIVOS</b>		Partida No. _____
<b>R E C I E N C I D O</b>	<b>1. Nombre Completo del Recién Nacido:</b> _____ <b>3. Local de Nacimiento:</b> Hospital o Clínica: 1 <input type="checkbox"/> Casa de Habitación: 2 <input type="checkbox"/> Otro: 3 <input type="checkbox"/> <b>5. Fecha de Nacimiento:</b> Hora _____ Día _____ Mes _____ Año _____	<b>2. Lugar de Nacimiento:</b> Departamento: _____ Municipio: _____ Cantón: _____ <b>4. Sexo:</b> Masculino: 1 <input type="checkbox"/> Femenino: 2 <input type="checkbox"/> <b>6. Clase de Parto:</b> Único 1 <input type="checkbox"/> Gemelo 2 <input type="checkbox"/> Triple 3 <input type="checkbox"/>	
<b>D E L A M A D R E</b>	<b>7. Nombre del Asistente:</b> Médico: 1 <input type="checkbox"/> Enfermera o Partera: 2 <input type="checkbox"/> Otro: 3 <input type="checkbox"/> <b>8. Duración del Embarazo: (meses)</b> _____ <b>9. Nombre Completo de la Madre:</b> _____ <b>10. Edad</b> _____ <b>11. Madre Casada:</b> Sí: 1 <input type="checkbox"/> No: 2 <input type="checkbox"/> <b>12. Sabe Leer y Escribir:</b> Sí: 1 <input type="checkbox"/> No: 2 <input type="checkbox"/> Ignorado: 3 <input type="checkbox"/> <b>13. Ocupación Habitual:</b> _____	<b>14. Lugar de Residencia:</b> Departamento _____ Municipio _____ Cantón _____ <b>15. Lugar de Nacimiento:</b> Departamento _____	
<b>P A D R E</b>	<b>17. Nombre Completo del Padre:</b> _____ <b>18. Edad:</b> _____ <b>19. Sabe Leer y Escribir:</b> Sí: 1 <input type="checkbox"/> No: 2 <input type="checkbox"/> Ignorado: 3 <input type="checkbox"/>	<b>16. Número de Hijos:</b> Cuántos hijos están vivos incluyendo este recién nacido: _____ De los hijos nacidos vivos, cuántos han muerto: _____ Total de vivos y muertos: _____ Cuántos nacieron muertos: _____ Total de hijos nacidos: _____ <b>20. Ocupación Habitual:</b> _____	
<b>O T R O</b>	<b>22. Nombre del Informante:</b> _____ <b>23. Parentesco:</b> _____	<b>21. Lugar de Nacimiento:</b> Departamento _____ <b>24. Firma:</b> _____ C.I.P. _____ <b>25. Fecha de Registro:</b> _____	

*Quilado.*

ANEXO 9  
BOLETO DE NACIMIENTO

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO**  
**BOLETO DE NACIMIENTO**  
**COMPROBANTE DE ASENTAMIENTO**  
**DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**  
**TELEFONONO 277-5500 Ext. 15**



PARTIDA NÚMERO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL RECIÉN NACIDO(A): \_\_\_\_\_

FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PADRE: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA MADRE: \_\_\_\_\_

DIÓ DATOS: \_\_\_\_\_

SOYAPANGO, \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_

Libro N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Partida \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_

Año: \_\_\_\_\_

Elaboró: \_\_\_\_\_

*anulado.*

\_\_\_\_\_  
Licdo. Santos Vidal Ascencio Bautista  
Jefe de Registro del Estado Familiar

ANEXO 10

**DATOS DEL INSCRITO**

REGISTROS DE NACIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO DE \_\_\_\_\_ LIBRO NÚMERO \_\_\_\_\_  
AÑO \_\_\_\_\_ FOLIO \_\_\_\_\_  
PARTIDA NÚMERO \_\_\_\_\_  
NOMBRE PROPIO DEL INSCRITO \_\_\_\_\_ SEXO \_\_\_\_\_  
NACIÓ EN \_\_\_\_\_  
LUGAR  
MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO DE \_\_\_\_\_  
A LAS \_\_\_\_\_ HORAS Y \_\_\_\_\_ MINUTOS, DEL DÍA \_\_\_\_\_  
DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA MADRE**

NOMBRE PROPIO DE LA MADRE \_\_\_\_\_ PRIMER APELLIDO \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO \_\_\_\_\_  
DE \_\_\_\_\_ AÑOS DE EDAD, PROFESIÓN U OFICIO \_\_\_\_\_  
ORIGINARIA DE \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_  
DEL DOMICILIO DE \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_  
DE NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ TIPO DE DOCUMENTO \_\_\_\_\_  
NÚMERO \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PADRE**

NOMBRE PROPIO DEL PADRE \_\_\_\_\_ PRIMER APELLIDO \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO \_\_\_\_\_  
DE \_\_\_\_\_ AÑOS DE EDAD, PROFESIÓN U OFICIO \_\_\_\_\_  
ORIGINARIO DE \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_  
DEL DOMICILIO DE \_\_\_\_\_  
MUNICIPIO \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_  
DE NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ TIPO DE DOCUMENTO \_\_\_\_\_  
NÚMERO \_\_\_\_\_

**DATOS DEL INFORMANTE**

DIO ESTOS DATOS \_\_\_\_\_  
NOMBRE PROPIO \_\_\_\_\_ PRIMER APELLIDO \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO \_\_\_\_\_  
QUIEN SE IDENTIFICA POR MEDIO DE \_\_\_\_\_  
TIPO DE DOCUMENTO \_\_\_\_\_  
NÚMERO \_\_\_\_\_  
MANIFESTANDO SER \_\_\_\_\_ Y PARA CONSTANCIA FIRMA O POR NO PODER  
HACERLO, DEJA IMPRESA LA HUELLA DACTILAR DEL DEDO \_\_\_\_\_ DE SU MANO  
PARENTESCO \_\_\_\_\_  
SE ASIENTA EN VIRTUD DE \_\_\_\_\_  
DERECHA / IZQUIERDA \_\_\_\_\_ CONSTANCIA / TESTIMONIO / SENTENCIA \_\_\_\_\_  
DE FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_

**DATOS DE LOS TESTIGOS**

CON LAS DECLARACIONES DE LOS TESTIGOS DE \_\_\_\_\_  
ACTO / CONOCIMIENTO \_\_\_\_\_  
1) \_\_\_\_\_  
NOMBRE PROPIO \_\_\_\_\_ PRIMER APELLIDO \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO \_\_\_\_\_  
QUIEN SE IDENTIFICA POR MEDIO DE \_\_\_\_\_  
TIPO DE DOCUMENTO \_\_\_\_\_  
NÚMERO \_\_\_\_\_  
2) \_\_\_\_\_  
NOMBRE PROPIO \_\_\_\_\_ PRIMER APELLIDO \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO \_\_\_\_\_

ANEXO 11

SIGLAS

COMURES	Corporación de Municipalidades de El Salvador.
ISDEM	Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo Internacional
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
ANSI	American Standard Institute Nacional
PDCA	Planear, Hacer, Verificar, Actuar
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

## ANEXO 12

**ALCALDIA:** Corporación compuesta de un alcalde y de varios concejales para la administración de los intereses del Municipio.

**CALIDAD:** Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refiere a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

**CALIDAD DEL SERVICIO:** Es la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre este se habrían formado previamente. De esta forma, un cliente valorara negativamente o positivamente la calidad de un servicio.

**CICLO DE DEMING:** Conjunto de cuatro etapas planeación, ejecución, revisión y acción, que deben repetirse al pasar el tiempo, para garantizar mejoras continuas en una función producto o proceso.

**DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO:** Grafica mediante la cual los miembros de un equipo presentan categorizar y evalúan todos los posibles motivos de un resultado o reacción; por lo general se expresan como un problema a resolver.

**DIAGRAMAS DE FLUJO:** Representan visualmente las distintas etapas de los procesos de trabajo, a medida que se van llevando a cabo. En el diagrama se usan símbolos que muestran todos los pasos que se dan en el proceso

**EFICIENCIA:** El punto hasta el cual los recursos se minimizan y se elimina el desperdicio en la búsqueda de la efectividad.

**DIAGRAMA DE PARETO:** Es una de las herramientas utilizadas en los programas de mejoramiento de la calidad para identificar y separar en forma crítica lo que provoca

**EFICACIA:** Significa el logro de las metas es decir que las actividades se completen.

**ESTRATEGIA:** Principales cursos de acción que sigue una organización para cumplir sus metas.

**FODA:** La evaluación de las fortalezas y debilidades de los recursos de una Institución, así como de sus oportunidades y amenazas externas, proporciona una perspectiva clara de las capacidades y deficiencias de recursos que posee.

**GRAFICA DE GANT:** es un informe visual de planeacion y avance. Identifica las diversas etapas del trabajo que deben realizarse para concluir un proyecto, fija una fecha límite para cada etapa y documenta los logros alcanzados

**INNOVACION:** Soluciones no comunes que tienen un impacto significativo cuando se aplican en actividades de mejora de procesos.

**LLUVIA DE IDEAS:** Una técnica para generar un amplio numero de ideas. Puede ser:

- Por libre rotación: Lluvia de ideas en la que los miembros de viva voz aportan sus ideas sin tener establecido ningún turno de intervención.
- Por papel: Lluvia de ideas en la que se utilizan notas de papel para recopilar las ideas no evaluadas de los miembros del equipo.
- Por turno: Lluvia de ideas en la que cada miembro del equipo responde de una forma ordenada permitiéndose “pasar” cuando alguno no es capaz de hacer una aportación.

**MEJORAS:** Significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de efectividad de la Institución, basándose en variables que son apreciadas por el usuario (calidad, servicio, etc.) y que den una ventaja a la Institución.

**METAS:** Son resultados por alcanzar ya que indican la dirección que deben seguir decisiones y acciones.

**MUNICIPIO:** Constituyen la unidad político administrativa primaria dentro de la organización estatal establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción local, con autonomía para darse su propio Gobierno.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Medio eficaz para desarrollar cambios positivos hacia la reducción constante de la variabilidad de los procesos para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

**ORGANIZACIÓN.** Todo grupo estructurado de personas reunidas para alcanzar ciertas metas que no podían cumplirse individualmente.

**ORGANIGRAMA:** Diagrama en el que aparecen las relaciones de información entre funciones, departamentos y puestos individuales dentro de una organización

.

**PROCESO:** Un conjunto de tareas relacionadas que tienen un claro comienzo y un claro final que operan con el fin de producir un producto y/o servicio definitivo.

**PLAN:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, políticas y estrategias, mediante cual se logran los objetivos deseados.

**PLAN DE MEJORA CONTINUA:** Documento que contempla de forma sistemática los objetivos y metas, necesarios para llevar a cabo una actuación concreta con el fin de introducir mejoras en los procesos de una organización y no finaliza nunca.

**REQUERIMIENTOS:** Aquello que el cliente quiere que se le suministre.

**SERVICIO:** Actividad identificable e intangible que es el principal objeto de una transacción destinada a proveer satisfacción de las necesidades del cliente.

**TEMPO DE DURACION DEL PROCESO:** Es la cantidad total de tiempo que se requiere para completar el proceso. Esto no solo incluye la cantidad de tiempo que se requiere para realizar el trabajo; sino también el tiempo que se dedica a trasladar documentos, esperar, almacenar, revisar y repetir el trabajo.