

## **CAPITULO II. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### **A. UNIDADES DE ANÁLISIS**

Las unidades de análisis en esta investigación son:

1. Los empleados municipales de los 22 Municipios que conforman el Departamento de La Libertad de El Salvador.
2. Miembros del consejo municipal de los 22 Municipios que conforman el Departamento de La Libertad de El Salvador.
3. Asesores técnicos del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

### **B. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **1. Población**

Como población se tomó en cuenta a todas las municipalidades de El Salvador; las cuales totalizan doscientos sesenta y dos (262)



## 2. Muestra

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, llamado también muestreo dirigido, debido a que el equipo de investigación ha elegido hacer el estudio en los veintidós (22) municipios del departamento de La Libertad de El Salvador, basándose en la “propuesta de una Tipología de Municipios para El Salvador”<sup>1</sup>, se ha comprobado que en este departamento se localizan los cinco tipos de municipios que existen en el país, lo cual garantiza representatividad de la población.

El estudio denominado “Propuesta de un Tipología de Municipios para El Salvador”, establece que en El Salvador los doscientos sesenta y dos (262) municipios se caracterizan por su diversidad de tamaño, densidad poblacional, grado de urbanización, actividades productivas, potencialidad de sus suelos y su variedad en la organización social. Por lo cual se considera pertinente hacer una breve descripción de estos tipos de municipios.

---

<sup>1</sup> Propuesta de una Tipología de Municipios para El Salvador. 2002. Programa PROMUDE/GTZ



## Descripción de los Cinco Tipos de Municipios en El Salvador.

(criterio de selección de la muestra)

TIPO 1: En este se agrupan los municipios de mayor número de habitantes, mayor tasa de urbanización y mayores niveles de satisfacción de necesidades básicas.

TIPO 2: Se caracterizan por ser de tamaño secundario con una mezcla de población urbana y rural, pero principalmente urbana y un índice de necesidades básicas insatisfechas intermedio/menor.

TIPO 3: Se diferencia del tipo anterior por ser un poco menos poblado, siempre con una mezcla de urbano y rural, pero con mayor población en las zonas rurales y un índice de necesidades básicas insatisfechas intermedio.

TIPO 4: Son de tamaño más pequeño principalmente rural y con un índice de necesidades básicas intermedias mayor frecuentemente.

TIPO 5: Se caracterizan por tener menor número de habitantes por ser eminentemente rural y con un índice de necesidades básicas insatisfechas más elevados.



## **C. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el método inductivo, debido a que se tomó una muestra representativa de la población de municipios de El Salvador, y los resultados generados por la investigación son válidos para toda la población; es decir de lo particular a lo general.

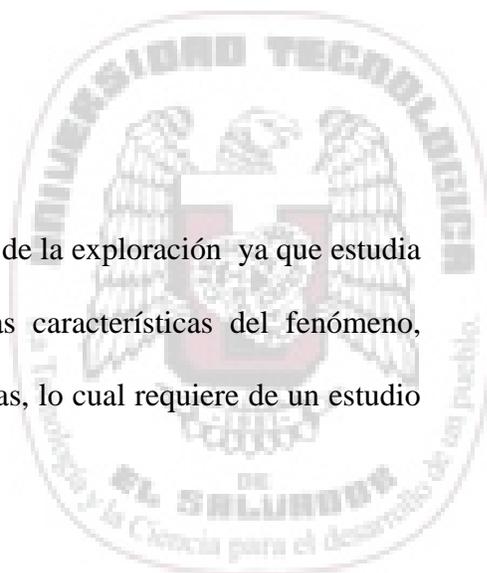
## **D. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **1. EXPLORATORIO**

Por una parte la investigación es exploratoria, debido a que desde su creación el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal en lo más mínimo ha realizado una evaluación del desempeño de los trabajadores municipales como consecuencia directa de los servicios de asistencia técnica proporcionados; lo cual ubica al equipo investigador como pioneros en este tipo de estudio.

### **2. DESCRIPTIVO**

Por otra parte estudio es descriptivo porque va más allá de la exploración ya que estudia la problemática planteada poniendo de manifiesto las características del fenómeno, midiendo de manera más precisa las variables planteadas, lo cual requiere de un estudio



más profundo de la problemática de relacionada con la asistencia técnica municipal y el desempeño laboral.

## **E. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

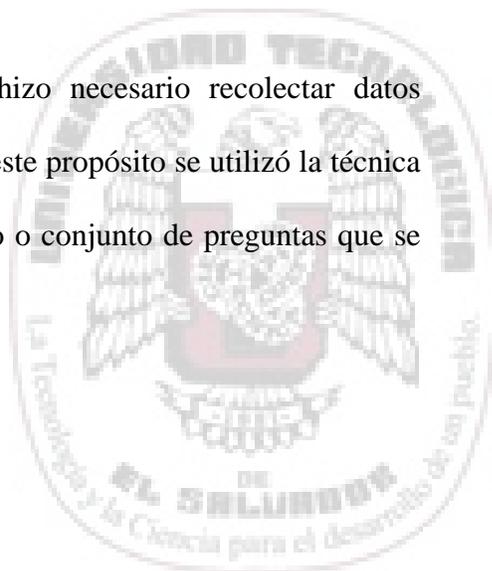
### **No Experimental con Diseño Transversal.**

Porque se centra en el estudio de las variables recolectando datos en un momento determinado; describiendo y analizando el impacto de la asistencia técnica que brinda el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal a los Gobiernos Locales de El Salvador, en un tiempo específico.

## **F. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

### **1. Técnica de Recolección de Información**

Para darle validez a la presente investigación, se hizo necesario recolectar datos relacionados con el fenómeno en estudio y para lograr este propósito se utilizó la técnica de la encuesta la cual se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan para obtener información de las personas.

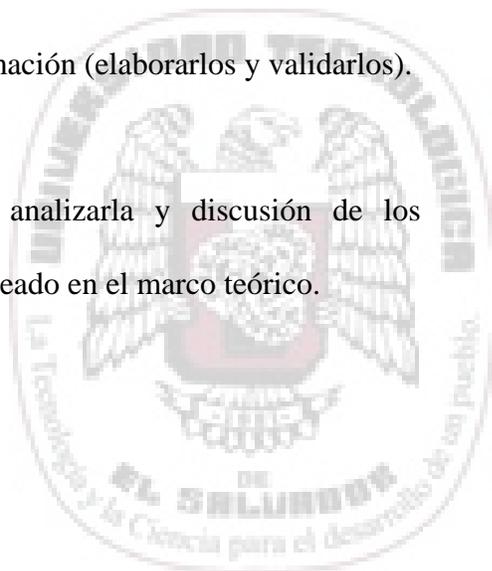


Para la presente investigación se diseñaron tres tipos de cuestionarios, los cuales van dirigidos: uno para empleados municipales (forma 1), el segundo para funcionarios municipales (forma 2) y un tercero para asesores técnicos del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (forma 3)

## 2. Proceso para la Recolección de Datos

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos. Aquí se presenta un esquema general que se usó para la recolección de los datos necesarios para responder a los objetivos propuestos:

- a) Tener claro los objetivos propuestos en la investigación y sus respectivas variables.
- b) Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio.
- c) Haber definido la técnica de recolección de información (elaborarlos y validarlos).
- d) Procesar la información obtenida para luego analizarla y discusión de los resultados obtenidos y relacionándola con lo planteado en el marco teórico.



### 3. Procesamiento de la Información

En esta parte de la investigación se procesaron los datos (dispersos, desordenados e individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, teniendo como fin generar resultados (datos agrupados y ordenador) a partir de los cuales se realizó el análisis de acuerdo a los objetivos.

El procesamiento de datos se efectuó mediante el uso de la hoja electrónica EXCEL instalado en una computadora personal.

Los pasos que se seguirán en el proceso de datos son los siguientes:

- 1) Se obtuvo la información a través de la técnica de la encuesta de la muestra objeto de la investigación.
- 2) Se ordenaron los datos obtenidos a través del criterio de codificación de las preguntas del cuestionario y enumeración del mismo.
- 3) Se analizaron los datos con valores porcentuales.
- 4) Se procesaron los datos en el programa EXCEL.
- 5) Se imprimieron los resultados obtenidos.



## G. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta a continuación los resultados obtenidos de la investigación de campo realizada en armonía con el tema **“Propuesta de un Modelo de Evaluación de Impacto de la Asistencia Técnica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), en el desempeño de los Trabajadores Municipales de El Salvador”**; en los cuales se presenta la tabla de datos, la gráfica correspondiente y el análisis respectivo para cada una de las preguntas de las diferentes formas de cuestionario, los cuáles son:

**FORMA 1:** Dirigida a empleados municipales.

**FORMA 2:** Dirigida a funcionarios que ostentan un cargo de dirección y tienen poder de decisión.

**FORMA 3:** Dirigida a los asesores técnicos del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), quienes brindan asistencia a las municipalidades.

G. Esta recopilación y presentación de resultados se ha realizado de manera exhaustiva, para reflejar de la manera más fiel y veraz posible, la realidad del fenómeno.



## H. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### ENCUESTA FORMA 1: DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS MUNICIPALES DE LAS ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

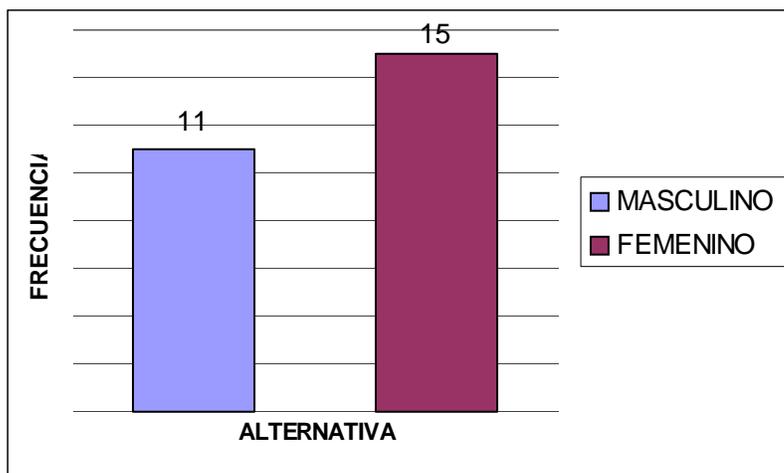
Pregunta No. 1.¿Sexo?

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de empleados del sexo masculino y femenino que laboran en las alcaldías investigadas.

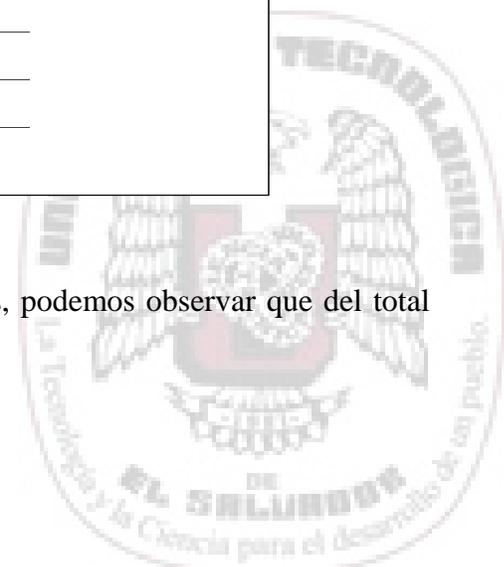
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	11	42
FEMENINO	15	58
TOTAL	26	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que del total de encuestados el 58% pertenece al sexo femenino.



Pregunta No. 2. ¿Cargo que desempeña?

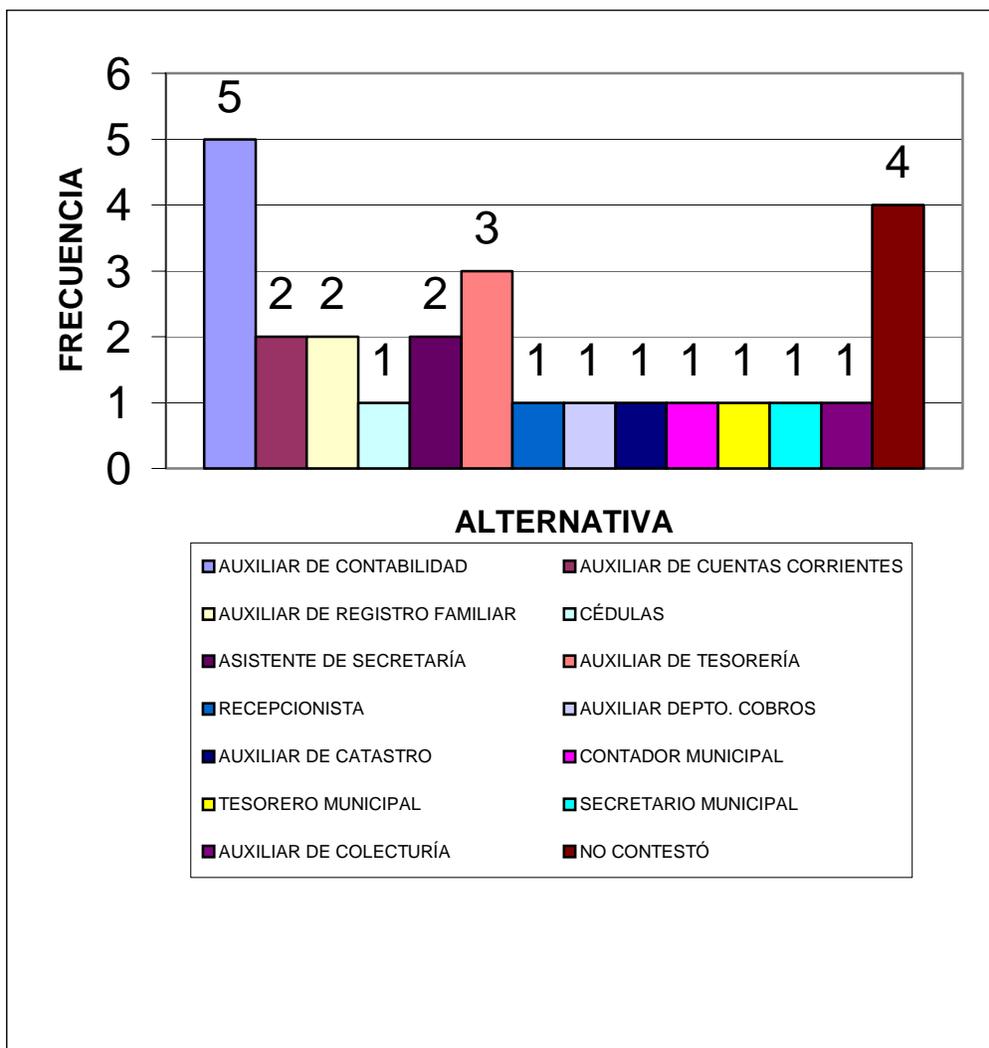
**Objetivo:** Investigar el cargo que desempeñan los empleados municipales.

Resultados Obtenidos:

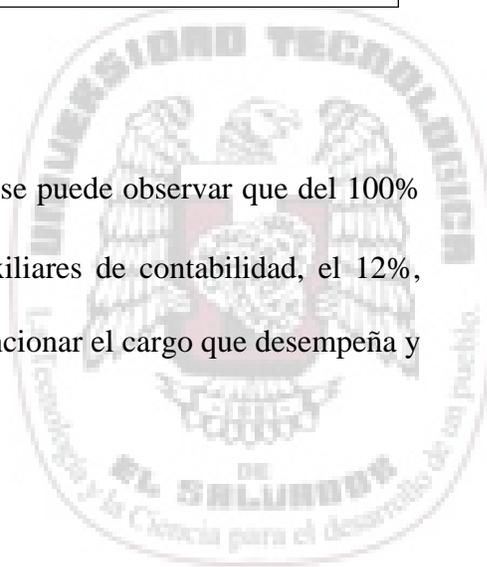
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUXILIAR DE CONTABILIDAD	5	19
AUXILIAR DE CUENTAS CORRIENTES	2	8
AUXILIAR DE REGISTRO FAMILIAR	2	8
CÉDULAS	1	4
ASISTENTE DE SECRETARÍA	2	8
AUXILIAR DE TESORERÍA	3	12
RECEPCIONISTA	1	4
AUXILIAR DEPTO. COBROS	1	4
AUXILIAR DE CATASTRO	1	4
CONTADOR MUNICIPAL	1	4
TESORERO MUNICIPAL	1	4
SECRETARIO MUNICIPAL	1	4
AUXILIAR DE COLECTURÍA	1	4
NO CONTESTÓ	4	15
TOTAL	26	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** En atención a los resultados obtenidos se puede observar que del 100% de los encuestados, el 19% se desempeñan como auxiliares de contabilidad, el 12%, como auxiliares de tesorería, un 15% se abstuvo de mencionar el cargo que desempeña y los restantes en diferentes puestos.



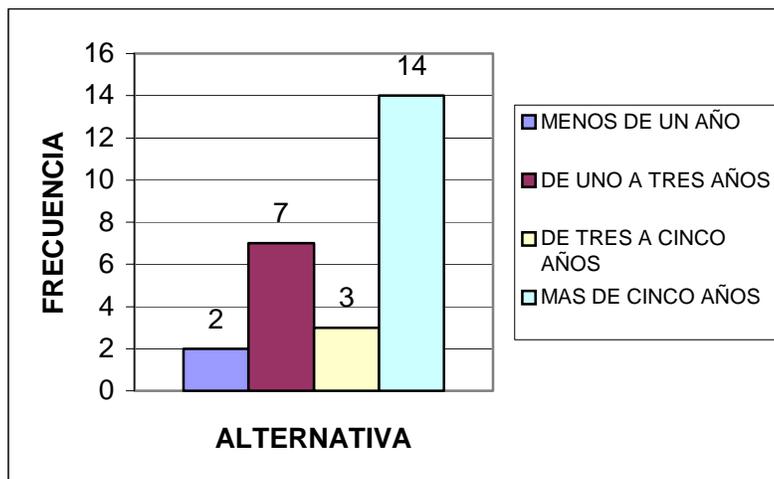
Pregunta No. 3.¿Tiempo de laborar en la alcaldía?

**Objetivo:** Determinar la experiencia de los empleados de las alcaldías indagadas.

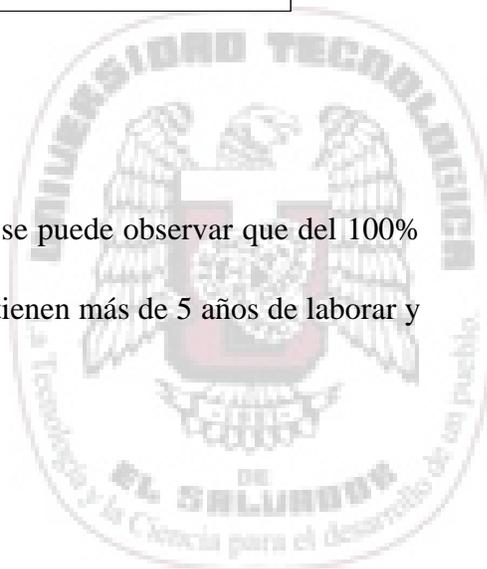
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE UN AÑO	2	7.7
DE UNO A TRES AÑOS	7	26.9
DE TRES A CINCO AÑOS	3	11.5
MAS DE CINCO AÑOS	14	53.8
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que del 100% de los encuestados, un 54% de empleados municipales tienen más de 5 años de laborar y el 27% están en el rango de 1 a 3 años.



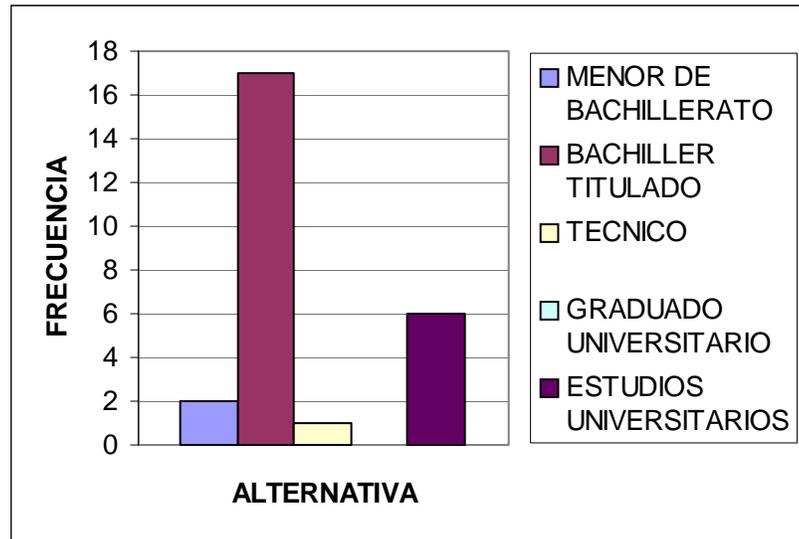
Pregunta No. 4. ¿Nivel Académico?

**Objetivo:** Averiguar el nivel académico de los empleados que laboran en las alcaldías encuestadas.

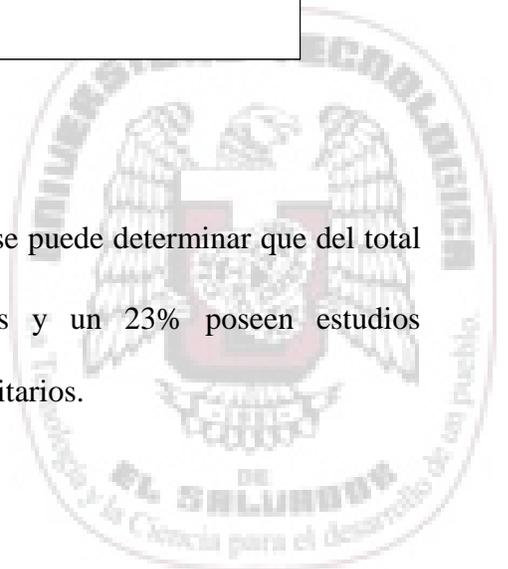
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOR DE BACHILLERATO	2	7.7
BACHILLER TITULADO	17	65.4
TÉCNICO	1	3.8
GRADUADO UNIVERSITARIO	0	0.0
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	6	23.1
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 65% son bachilleres titulados y un 23% poseen estudios universitarios. No existen empleados graduados universitarios.



Pregunta No. 5. ¿Ha recibido asistencia técnica del ISDEM alguna vez?

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de empleados que ha recibido asistencia técnica del ISDEM

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	100.0
NO	0	0.0
TOTAL	26	100.0

**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que el 100% de los encuestados ha recibido asistencia del ISDEM.

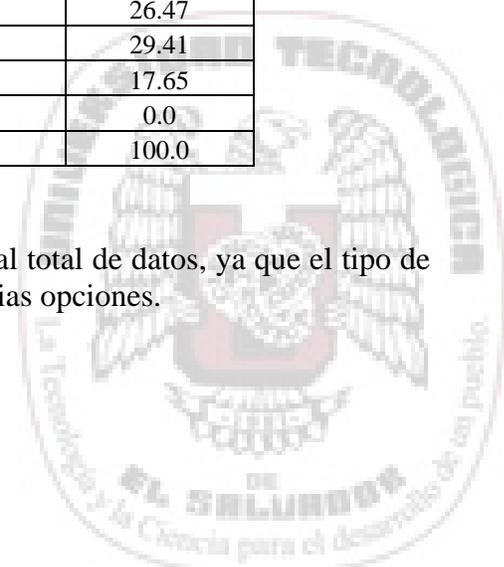
Pregunta No. 6. ¿Qué tipos de asistencia ha recibido?

**Objetivo:** Examinar el tipo de asistencia que han recibido los empleados municipales por parte del ISDEM

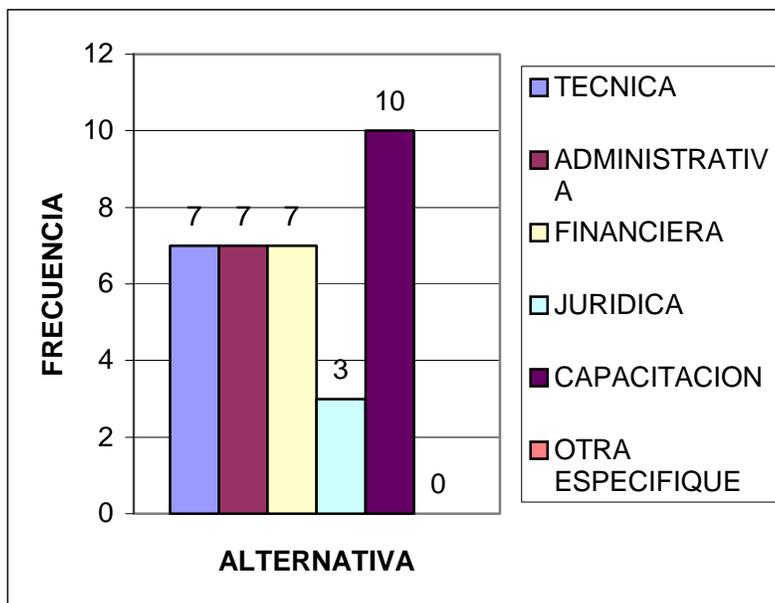
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TÉCNICA	9	26.47
ADMINISTRATIVA	9	26.47
FINANCIERA	10	29.41
JURÍDICA	6	17.65
OTRA ESPECIFIQUE	0	0.0
TOTAL	34	100.0

Nota: La frecuencia en este cuadro varía con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, un 29% manifiesta haber recibido otros tipo de asistencia y un 63% ha recibido asistencia técnica, administrativa y financiera, y únicamente un 9% asistencia jurídica.



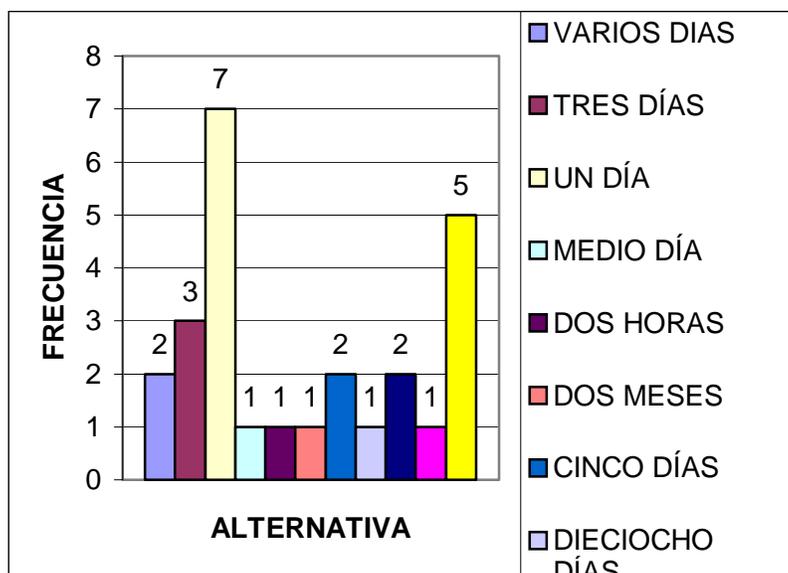
Pregunta No. 7. ¿Cuánto tiempo duró la asistencia?

**Objetivo:** Cuantificar los tiempos de duración de la asistencia recibida por los empleados de las alcaldías investigadas.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VARIOS DIAS	2	7.7
TRES DÍAS	3	11.5
UN DÍA	7	26.9
MEDIO DÍA	1	3.8
DOS HORAS	1	3.8
DOS MESES	1	3.8
CINCO DÍAS	2	7.7
DIECIOCHO DÍAS	1	3.8
UN MES	2	7.7
CUATRO HORAS	1	3.8
NO CONTESTÓ	5	19.2
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



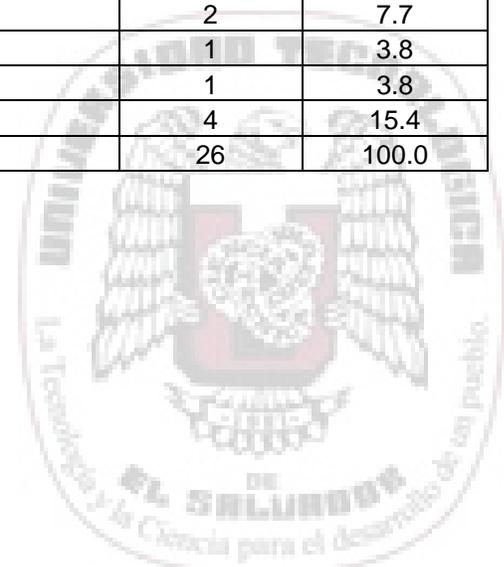
**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que un 33% de los encuestados dice haber recibido la asistencia en un día, un 14% durante tres días y el 24% manifiesta haber recibido la asistencia en el período comprendido de 2 horas hasta 2 meses.

Pregunta No. 8. ¿Cuál fue el propósito de la asistencia?

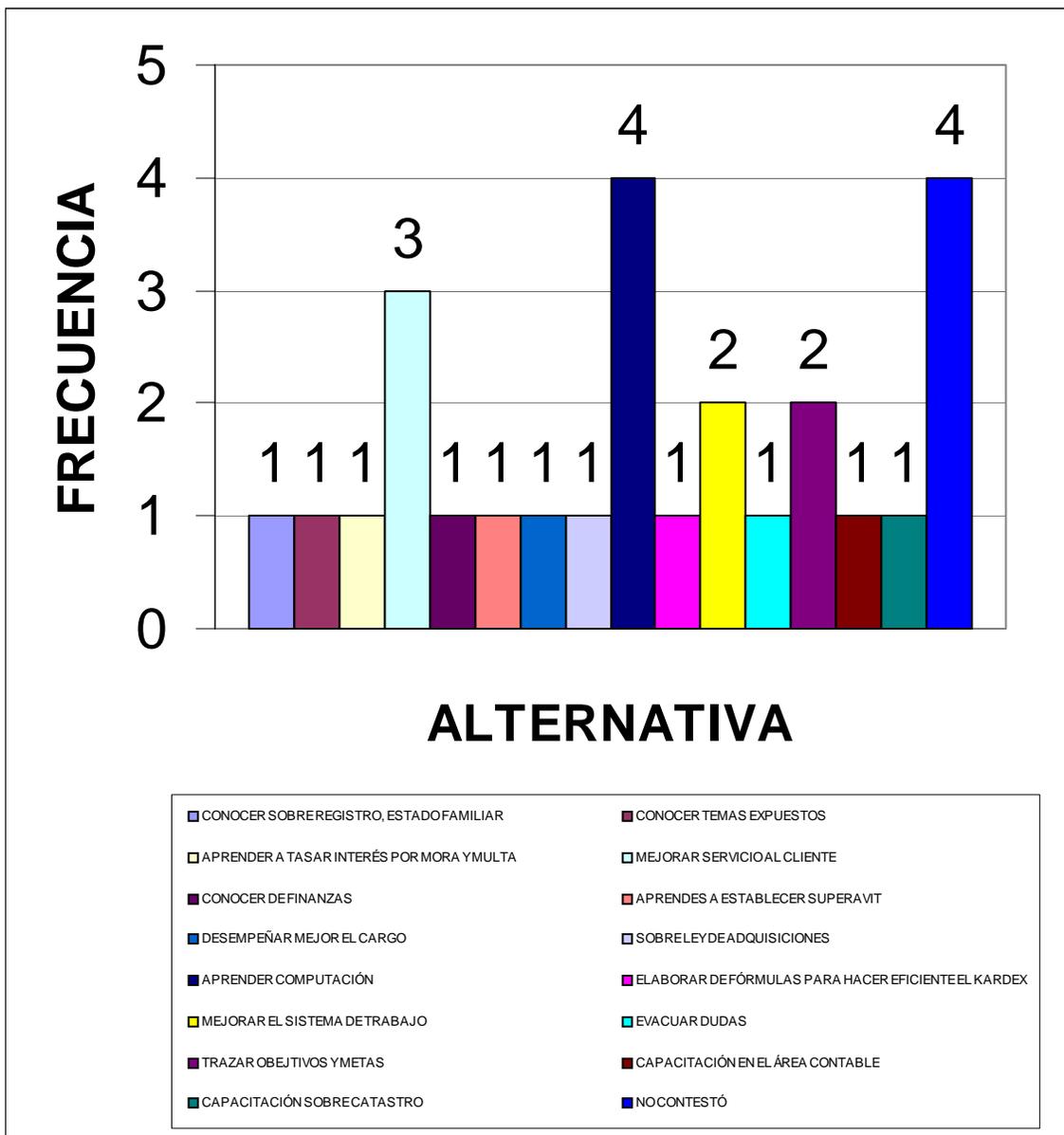
**Objetivo:** Investigar si los empleados municipales captaron los objetivos propuestos por los asesores del ISDEM que brindaron la asistencia.

Resultados Obtenidos:

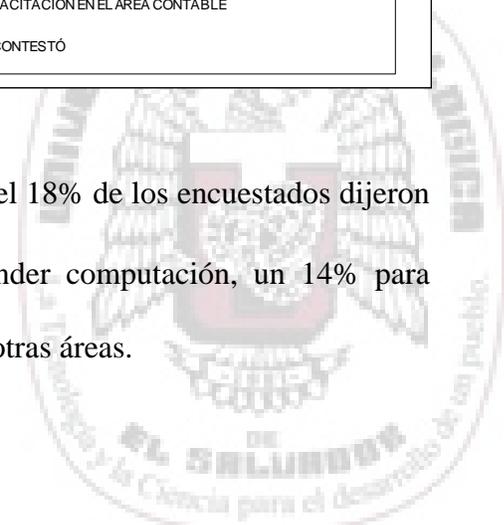
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCER SOBRE REGISTRO, ESTADO FAMILIAR	1	3.8
CONOCER TEMAS EXPUESTOS	1	3.8
APRENDER A TASAR INTERÉS POR MORA Y MULTA	1	3.8
MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE	3	11.5
CONOCER DE FINANZAS	1	3.8
APRENDES A ESTABLECER SUPERAVIT	1	3.8
DESEMPEÑAR MEJOR EL CARGO	1	3.8
SOBRE LEY DE ADQUISICIONES	1	3.8
APRENDER COMPUTACIÓN	4	15.4
ELABORAR DE FÓRMULAS PARA HACER EFICIENTE EL KARDEX	1	3.8
MEJORAR EL SISTEMA DE TRABAJO	2	7.7
EVACUAR DUDAS	1	3.8
TRAZAR OBEJTIVOS Y METAS	2	7.7
CAPACITACIÓN EN EL ÁREA CONTABLE	1	3.8
CAPACITACIÓN SOBRE CATASTRO	1	3.8
NO CONTESTÓ	4	15.4
TOTAL	26	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 18% de los encuestados dijeron que el propósito de la asistencia ha sido para aprender computación, un 14% para conocer acerca de las finanzas y un 68% para conocer otras áreas.



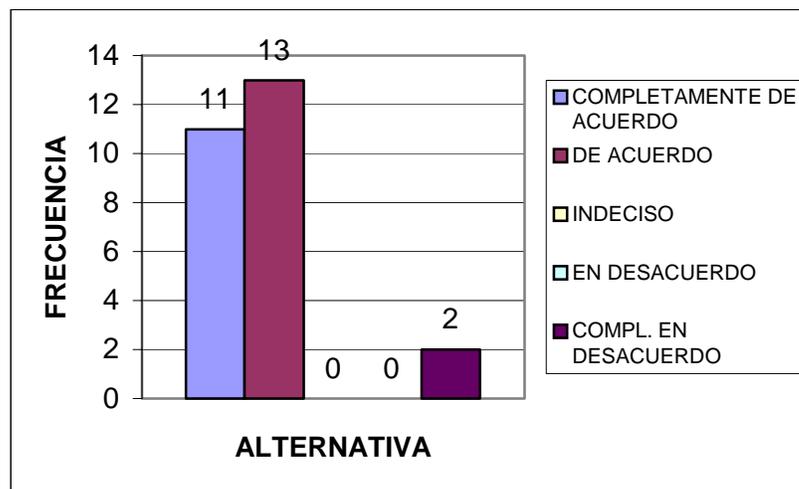
Pregunta No. 9. ¿La asistencia proporcionada por el ISDEM, es la que usted necesitaba?

**Objetivo:** Establecer si la asistencia brindada por el ISDEM se ajustó a las necesidad de desempeño de los empleados municipales.

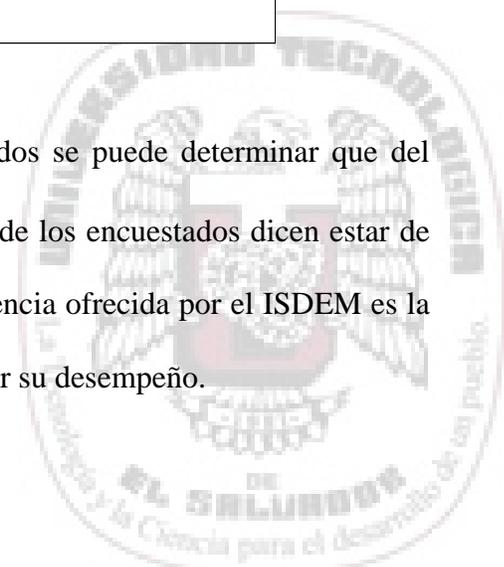
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	11	42.3
DE ACUERDO	13	50.0
INDECISO	0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0
COMPL. EN DESACUERDO	2	7.7
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, podemos observar que el 92% de los encuestados dicen estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que la asistencia ofrecida por el ISDEM es la que necesitan los empleados municipales para mejorar su desempeño.



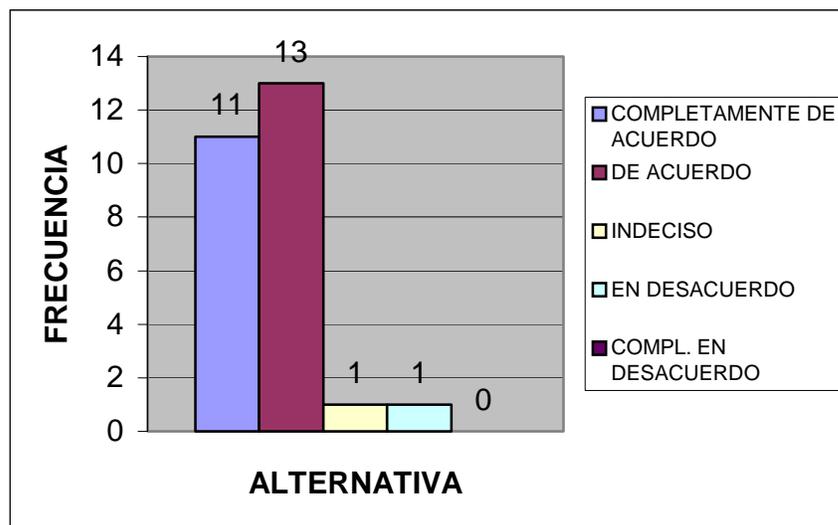
Pregunta No. 10. ¿Los asesores del ISDEM, dominaban el contenido abordado?

**Objetivo:** Determinar el dominio de la temática abordada por los técnicos del ISDEM, durante la asistencia.

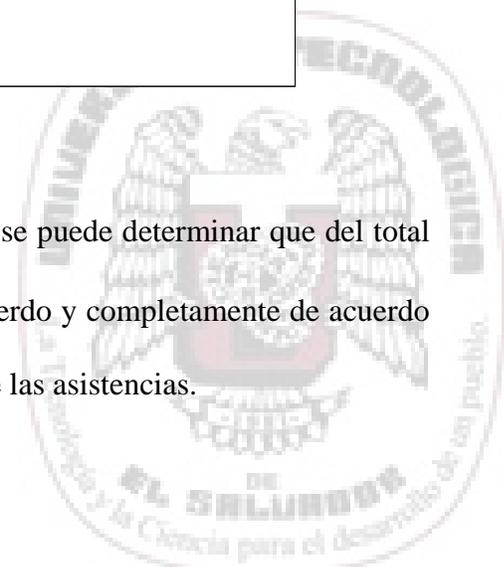
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	11	42.3
DE ACUERDO	13	50.0
INDECISO	1	3.8
EN DESACUERDO	1	3.8
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 92% de los encuestados está de acuerdo y completamente de acuerdo de que los asesores del ISDEM dominan el contenido de las asistencias.



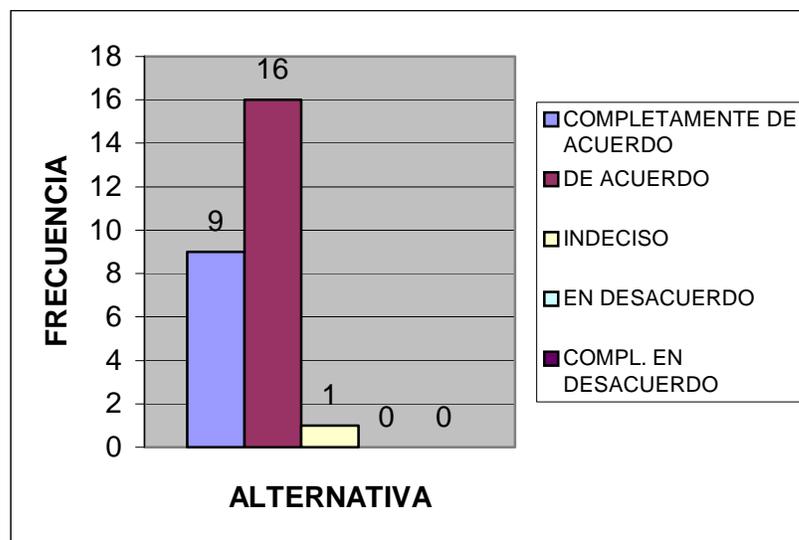
Pregunta No. 11. ¿Los asesores del ISDEM se dieron a entender fácilmente?

**Objetivo:** Determinar si los asesores del ISDEM, usaron un método adecuado para entregar la asistencia?

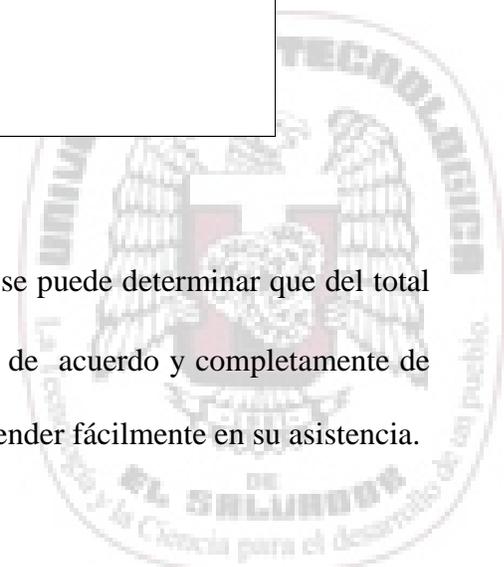
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	34.6
DE ACUERDO	16	61.5
INDECISO	1	3.8
EN DESACUERDO	0	0.0
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 96% de los encuestados dicen estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que los asesores del ISDEM se dieron a entender fácilmente en su asistencia.



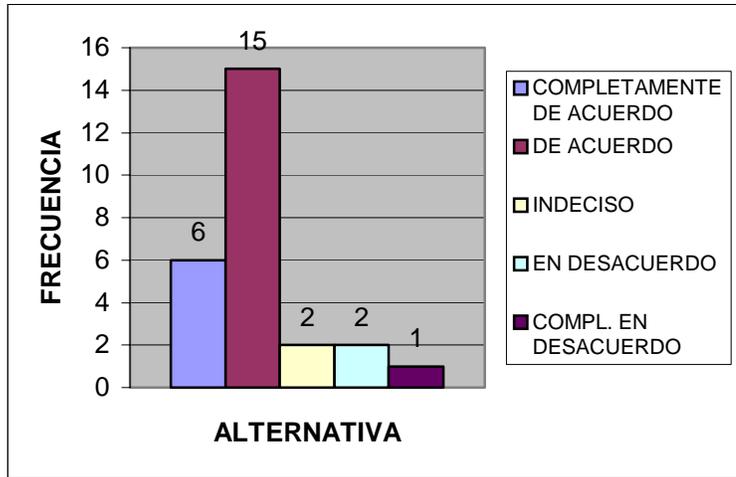
Pregunta No.12.¿Los medios empleados (equipo, materiales y recurso) por los técnicos del ISDEM, durante la asistencia, eran similares a los que se utilizan en la alcaldía?

**Objetivo:** Determinar la idoneidad de los medios empleados por los técnicos del ISDEM, durante la asistencia.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	23.1
DE ACUERDO	15	57.7
INDECISO	2	7.7
EN DESACUERDO	2	7.7
COMPL. EN DESACUERDO	1	3.8
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 81% de los encuestados están de acuerdo y completamente de acuerdo en que los medios utilizados durante la asistencia son similares a los de la alcaldía y un 4% están completamente en desacuerdo.

Pregunta No.13.¿Qué opina de la calidad de la asistencia que imparten los técnicos del ISDEM?

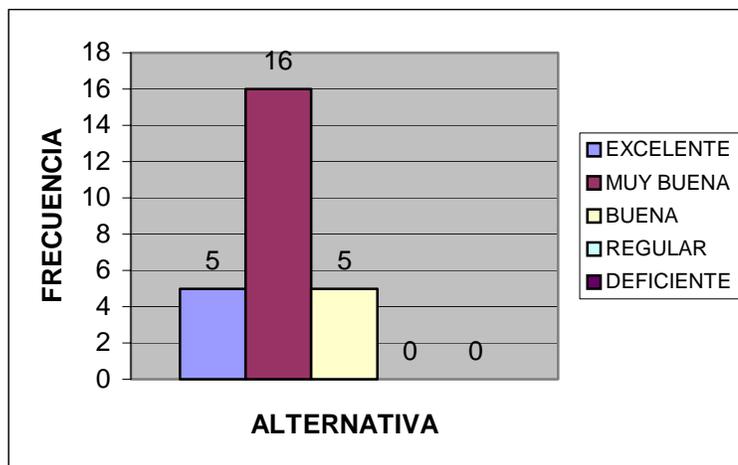
**Objetivo:** Determinar la calidad de asistencia brindada por ISDEM a las municipalidades

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	19.2
MUY BUENA	16	61.5
BUENA	5	19.2
REGULAR	0	0.0
DEFICIENTE	0	0.0
TOTAL	26	100.0



Representación Gráfica:



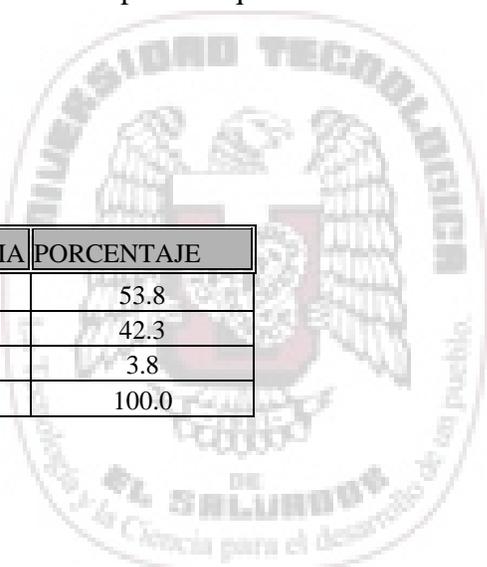
**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 62% de los encuestados consideran muy buena la calidad de la asistencia, un 38 % la consideran excelente y buena.

Pregunta No. 14. ¿Hicieron una evaluación al finalizar la asistencia?

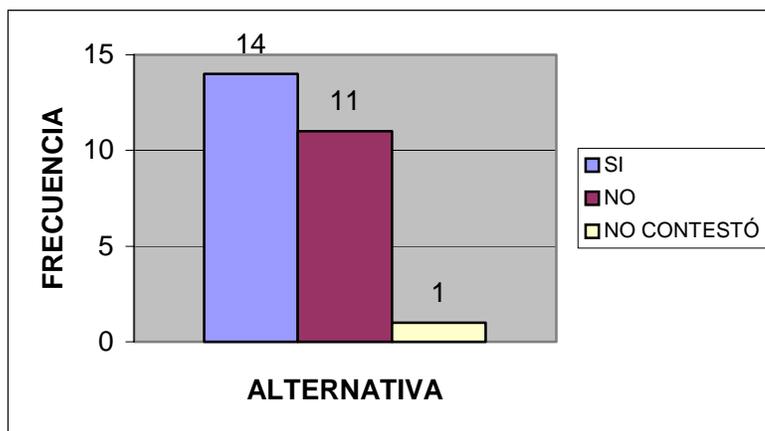
**Objetivo:** Investigar sí los técnicos del ISDEM evalúan a los empleados que recibieron asistencia en el campo municipal.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	53.8
NO	11	42.3
NO CONTESTÓ	1	3.8
TOTAL	26	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 54% de los encuestados manifiestan que sí se realizaron evaluaciones al finalizar la asistencia y un 42% dice que no se realizaron evaluaciones.

Pregunta No. 15. ¿Después de cierto tiempo le han preguntado los técnicos del ISDEM acerca de los resultados de la asistencia anterior?

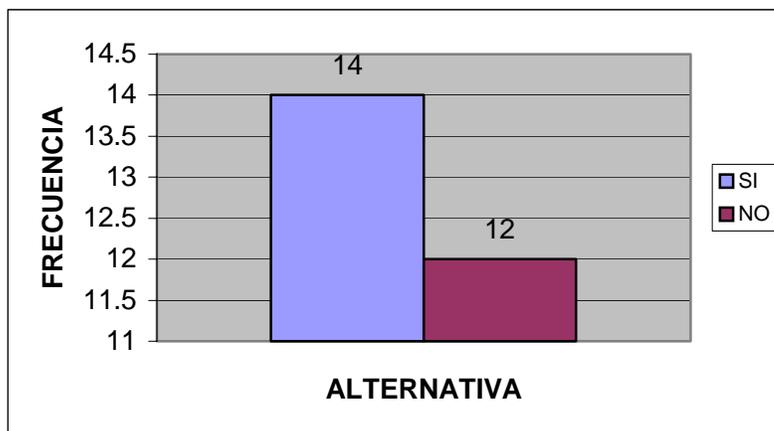
**Objetivo:** Investigar si los técnicos del ISDEM le dan seguimiento a la asistencia que brindan a los empleados municipales

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	53.8
NO	12	46.2
TOTAL	26	100.0



Representación Gráfica:



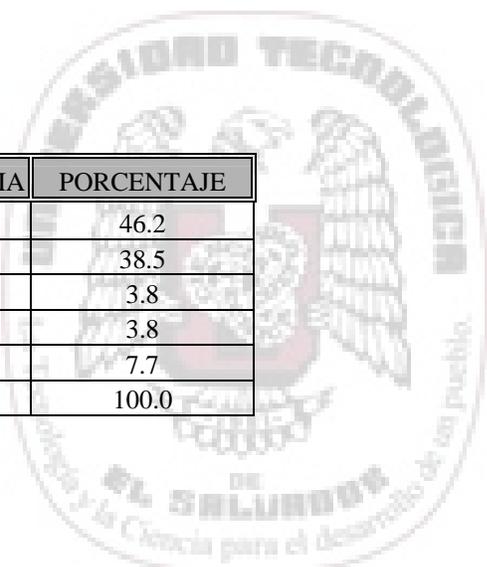
**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 54% de los encuestados manifiesta que los técnicos del ISDEM sí les han preguntado acerca de los resultados de la asistencia anterior y un 46% manifiesta que no les preguntaron.

Pregunta No. 16. ¿La asistencia recibida tiene utilidad en su campo de trabajo?

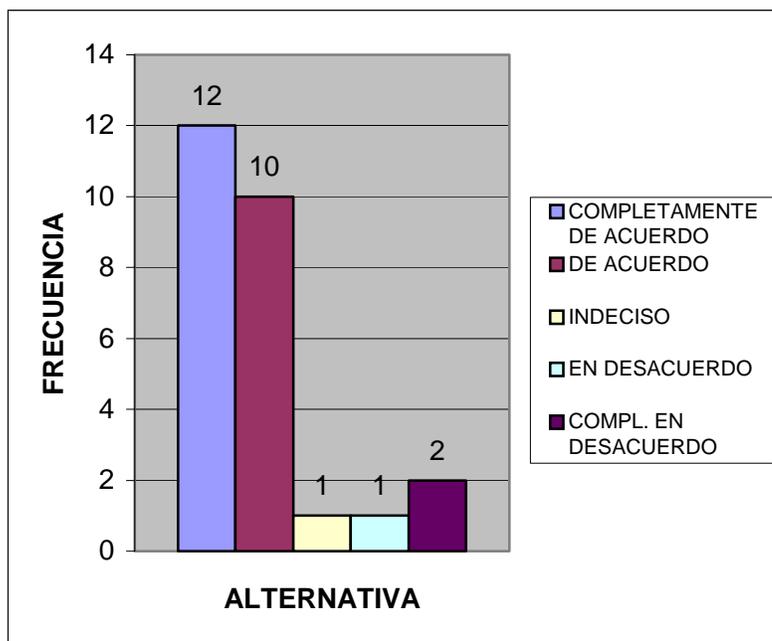
**Objetivo:** Explorar la utilidad que tiene el servicio de asistencia en los puestos de trabajo del personal encuestado.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	12	46.2
DE ACUERDO	10	38.5
INDECISO	1	3.8
EN DESACUERDO	1	3.8
COMPL. EN DESACUERDO	2	7.7
TOTAL	26	100.0



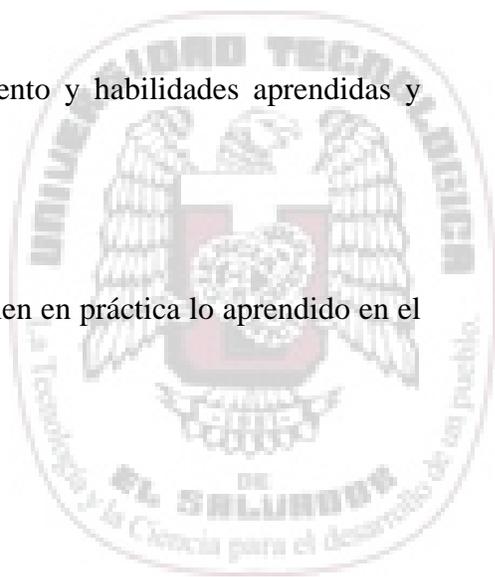
Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 85% de los encuestados manifiestan estar completamente de acuerdo y de acuerdo en que la asistencia recibida de los técnicos del ISDEM tiene utilidad en su campo de trabajo y un 8% se manifiesta indeciso y en desacuerdo.

Pregunta No. 17. ¿Ha aplicado en su trabajo conocimiento y habilidades aprendidas y desarrollados durante la asistencia?

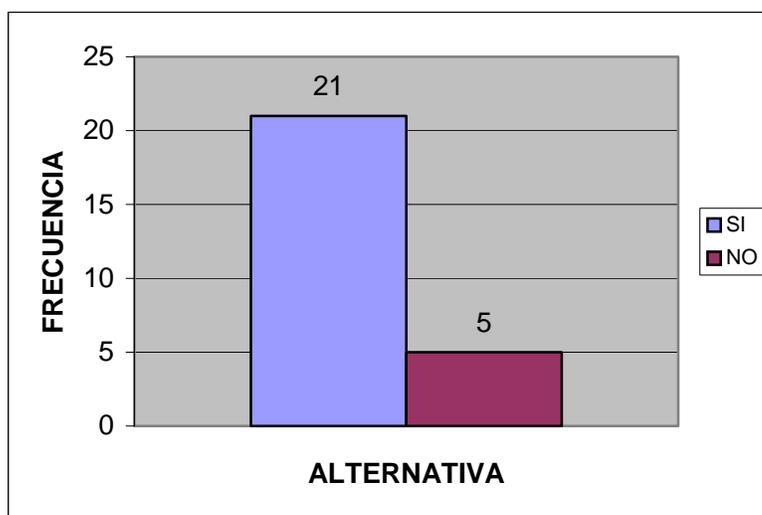
**Objetivo:** Investigar si los usuarios de la asistencia ponen en práctica lo aprendido en el desarrollo de la misma.



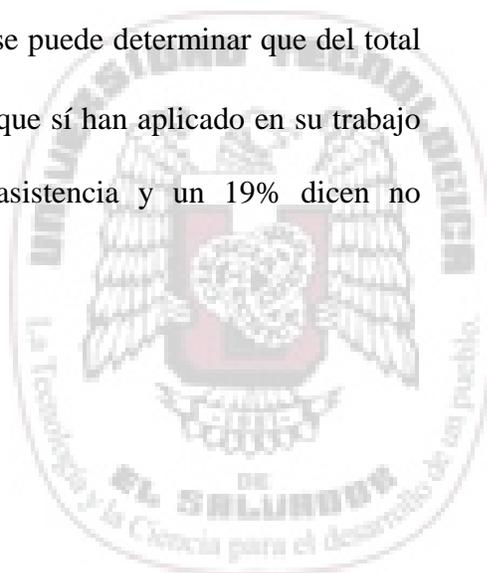
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	80.8
NO	5	19.2
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 81% de los encuestados consideran que sí han aplicado en su trabajo los conocimientos y habilidades aprendidos en la asistencia y un 19% dicen no aplicarlos.



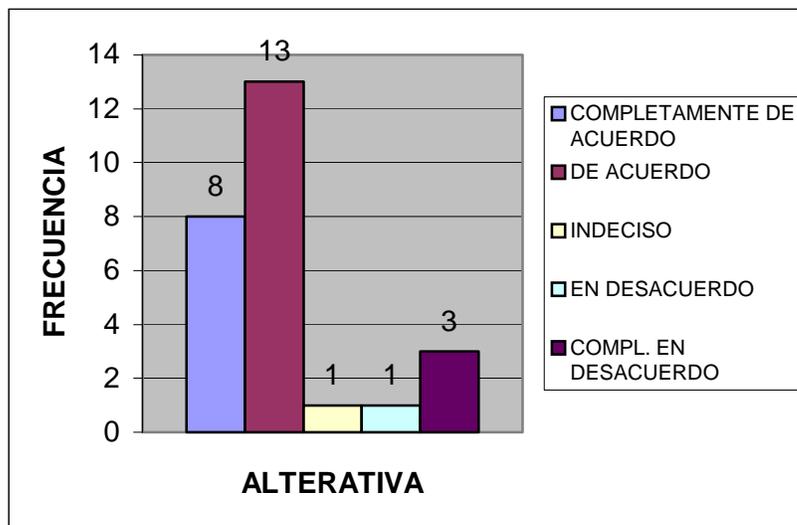
Pregunta No. 18.¿Se ha mejorado un procedimiento en la alcaldía, como consecuencia de la asistencia proporcionada por el ISDEM?

**Objetivo:** Determinar si la asistencia brindada por los técnicos del ISDEM, contribuyó a mejorar un procedimiento en la alcaldía.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	8	30.8
DE ACUERDO	13	50.0
INDECISO	1	3.8
EN DESACUERDO	1	3.8
COMPL. EN DESACUERDO	3	11.5
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 81% de los encuestados considera que se ha mejorado un procedimiento en la alcaldía como resultado de la asistencia y un 8% manifiesta estar indeciso o en desacuerdo.

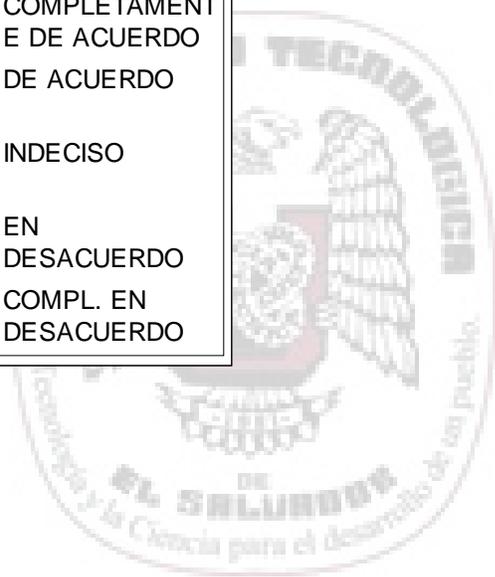
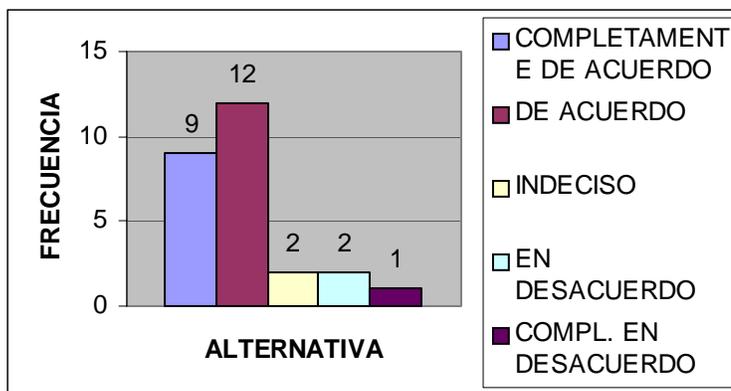
Pregunta No. 19.¿Se ha resuelto un problema con la asistencia recibida por el ISDEM?

**Objetivo:** Explorar si la asistencia resolvió un problema de desempeño de los empleados municipales

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	34.6
DE ACUERDO	12	46.2
INDECISO	2	7.7
EN DESACUERDO	2	7.7
COMPL. EN DESACUERDO	1	3.8
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 81% de los encuestados expresa estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que se ha resuelto un problema y un 4% están en completo desacuerdo.

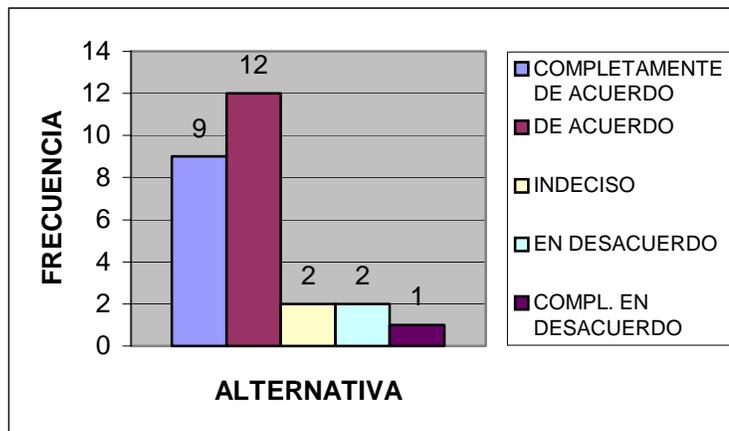
Pregunta No. 20.¿Su rendimiento se ha incrementado después de la asistencia?

**Objetivo:** Explorar si la asistencia ofrecida por el ISDEM incrementó el rendimiento de los empleados municipales

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	38.5
DE ACUERDO	11	42.3
INDECISO	1	3.8
EN DESACUERDO	1	3.8
COMPL. EN DESACUERDO	3	11.5
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 81% manifiesta haber incrementado su rendimiento y un 8% dice estar indeciso o en desacuerdo.

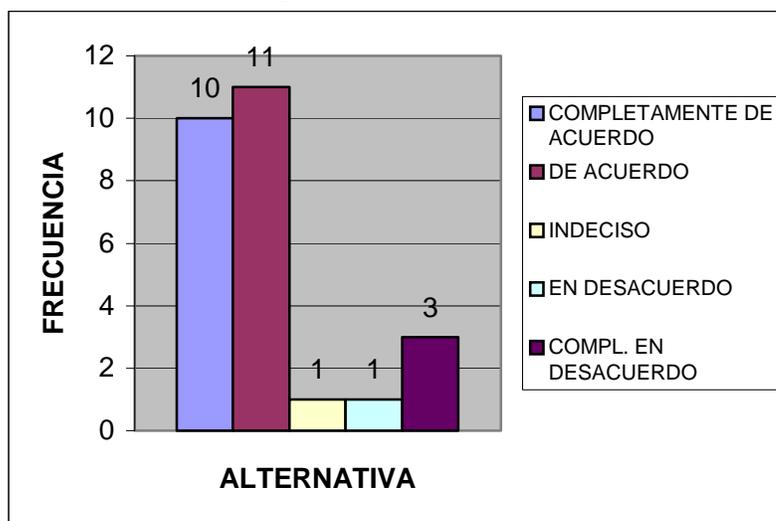
Pregunta No. 21.¿La asistencia recibida llenó sus expectativas?

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los empleados que han recibido asistencia.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	8	30.8
DE ACUERDO	15	57.7
INDECISO	0	0.0
EN DESACUERDO	3	11.5
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 89% de los encuestados manifestó que la asistencia recibida llenó sus expectativas y el 11% dice estar en desacuerdo

Pregunta No. 22.¿Su jefe está satisfecho con su rendimiento demostrado posterior a la asistencia?

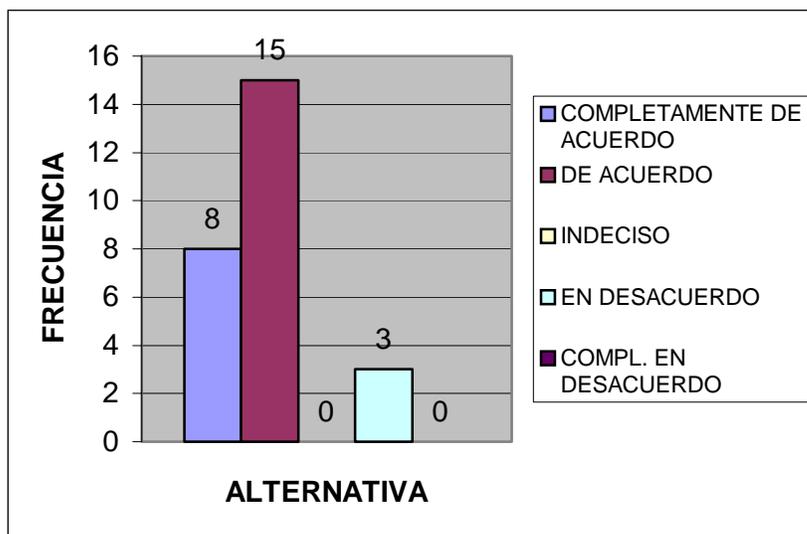
**Objetivo:** Sondar el grado de satisfacción del jefe del empleado municipal que recibió asistencia de ISDEM.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	8	30.8
DE ACUERDO	10	38.5
INDECISO	4	15.4
EN DESACUERDO	4	15.4
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
TOTAL	26	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 70% de los encuestados manifestó que su jefe está satisfecho con el rendimiento posterior a la asistencia y un 30% se manifestó indeciso y en desacuerdo.

Pregunta No. 23. ¿Las personas que laboran en la alcaldía y utilizan los resultados de su trabajo, están satisfechos con su rendimiento después de la asistencia?

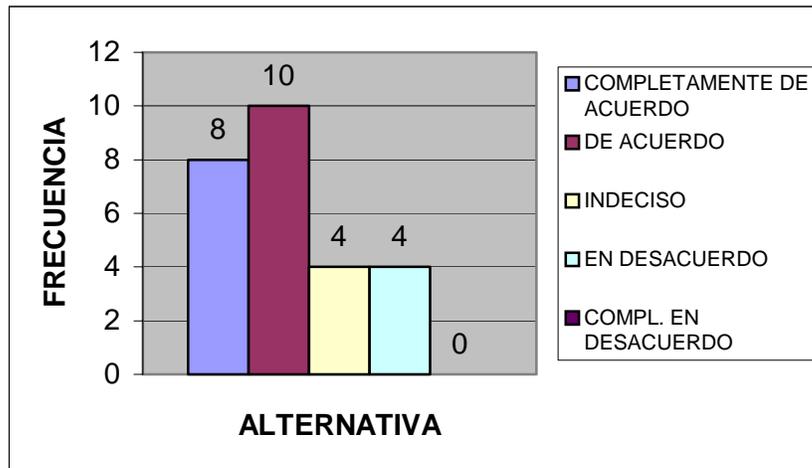
**Objetivo:** Conocer si los compañeros usuarios del trabajo del empleado encuestado, están satisfechos del rendimiento demostrado posterior a la asistencia



Resultados Obtenidos:

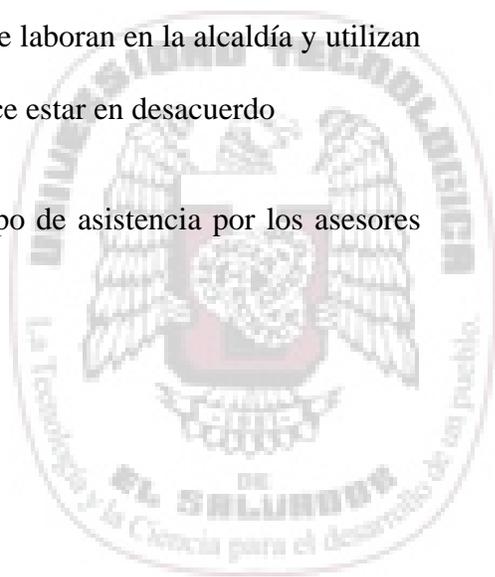
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	38.5
DE ACUERDO	9	34.6
INDECISO	5	19.2
EN DESACUERDO	2	7.7
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 73% consideran que las personas que laboran en la alcaldía y utilizan los resultados de su trabajo están satisfechos y el 8% dice estar en desacuerdo

Pregunta No. 24.¿Estaría dispuesto(a) a recibir otro tipo de asistencia por los asesores técnicos del ISDEM?

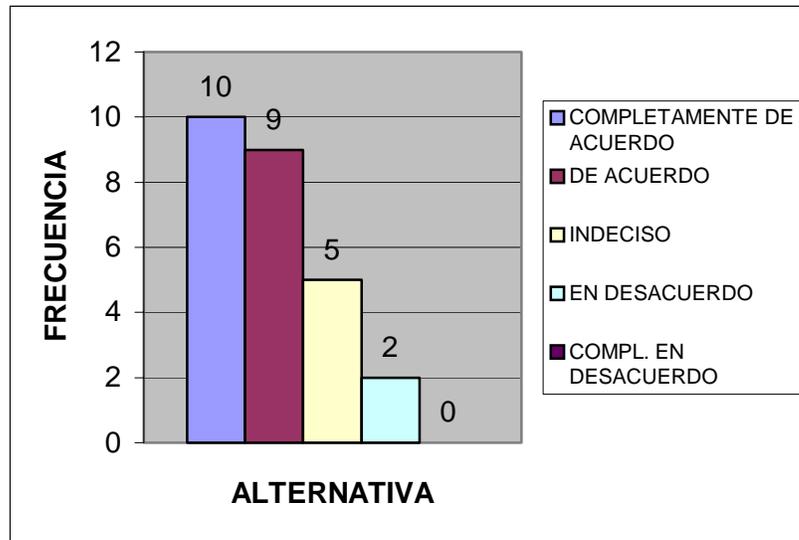


**Objetivo:** Indagar sobre el interés de los empleados municipales, en recibir otro tipo de asistencia del ISDEM.

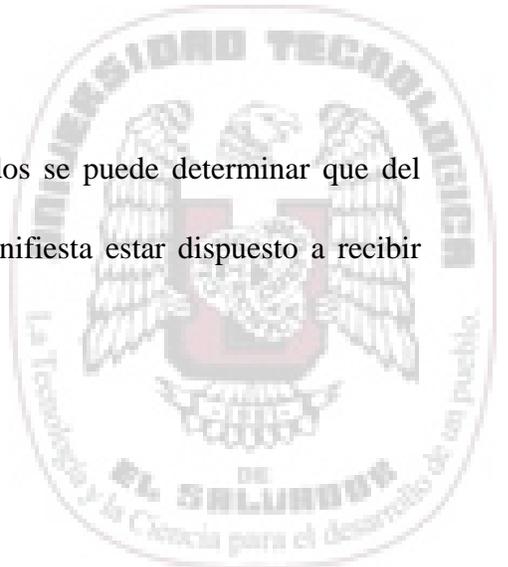
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	96.2
NO	0	0.0
NO CONTESTÓ	1	3.8
TOTAL	26	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que del total de encuestados, el 96% de los encuestados manifiesta estar dispuesto a recibir otro tipo de asistencia y el 4% se abstuvo de opinar.



## ENCUESTA FORMA 2: DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS MUNICIPALES DE LAS ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD

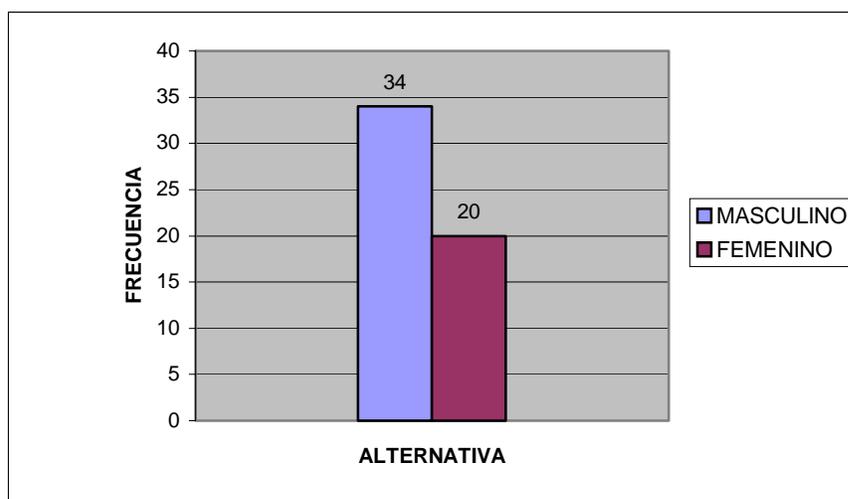
Pregunta No. 1. ¿Sexo?

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de funcionarios del sexo masculino y femenino que laboran en las alcaldías investigadas.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	34	63.0
FEMENINO	20	37.0
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 63% de los encuestados pertenece al sexo masculino y el resto al sexo femenino.



Pregunta No. 2.                   ¿Cargo que desempeña?

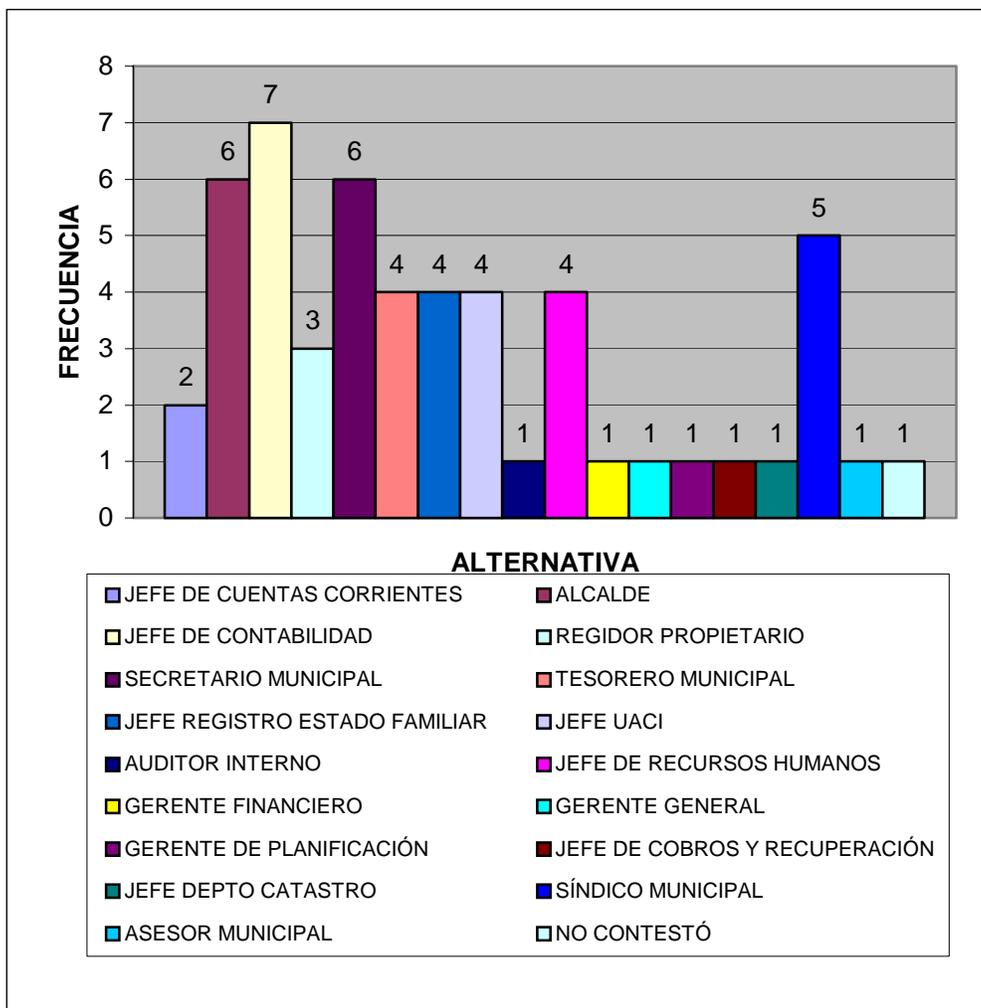
**Objetivo:** Determinar el cargo que desempeñan los funcionario encuestados

Resultados Obtenidos:

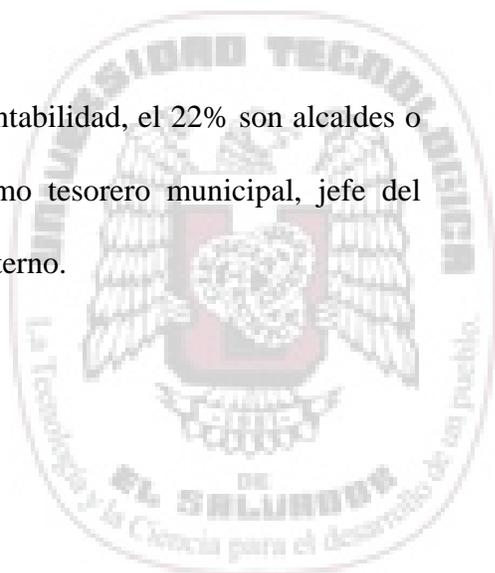
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JEFE DE CUENTAS CORRIENTES	2	4
ALCALDE	6	11
JEFE DE CONTABILIDAD	7	13
REGIDOR PROPIETARIO	3	6
SECRETARIO MUNICIPAL	6	11
TESORERO MUNICIPAL	4	7
JEFE REGISTRO ESTADO FAMILIAR	4	7
JEFE UACI	4	7
AUDITOR INTERNO	4	7
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1	2
GERENTE FINANCIERO	1	2
GERENTE GENERAL	1	2
GERENTE DE PLANIFICACIÓN	1	2
JEFE DE COBROS Y RECUPERACIÓN	1	2
JEFE DEPTO CATASTRO	5	9
SÍNDICO MUNICIPAL	1	2
ASESOR MUNICIPAL	1	2
NO CONTESTÓ	2	4
TOTAL	54	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 13% de los encuestados son jefe de contabilidad, el 22% son alcaldes o secretarios municipales. Un 28% se desempeñan como tesorero municipal, jefe del Registro del Estado Familiar, jefe de UACI o auditor interno.



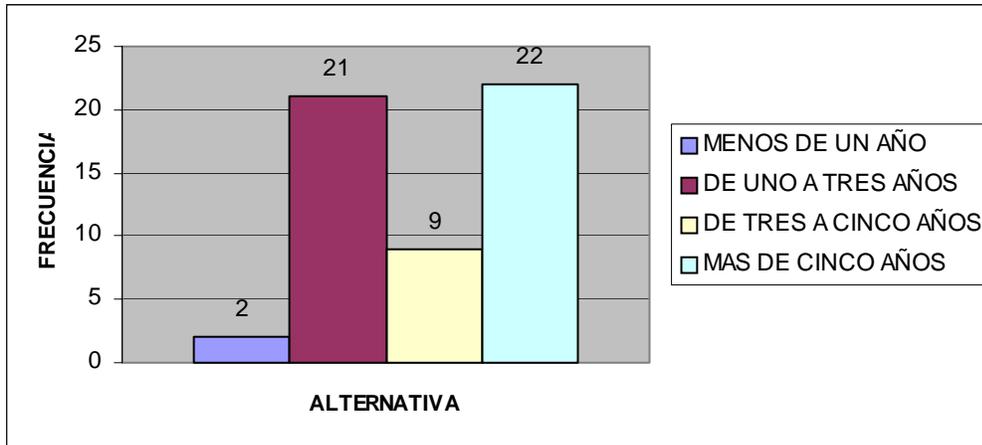
Pregunta No. 3.           ¿Tiempo de laborar en la alcaldía?

Objetivo: Investigar el tiempo que tienen de laborar en la alcaldía los funcionarios encuestados

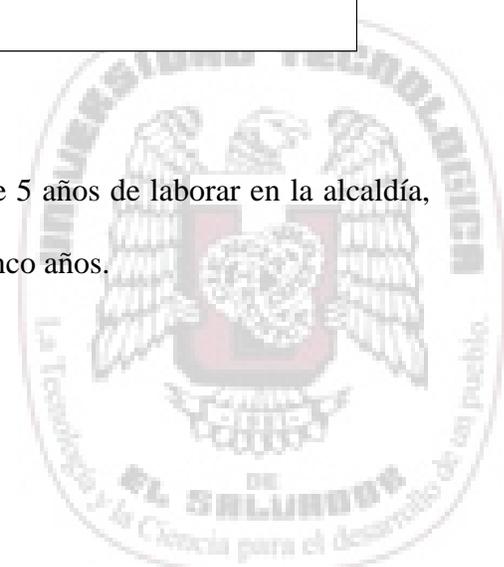
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE UN AÑO	2	3.7
DE UNO A TRES AÑOS	21	38.9
DE TRES A CINCO AÑOS	9	16.7
MAS DE CINCO AÑOS	22	40.7
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 41% de los funcionarios tienen más de 5 años de laborar en la alcaldía, un 39% tienen de uno a tres años y un 17% de tres a cinco años.



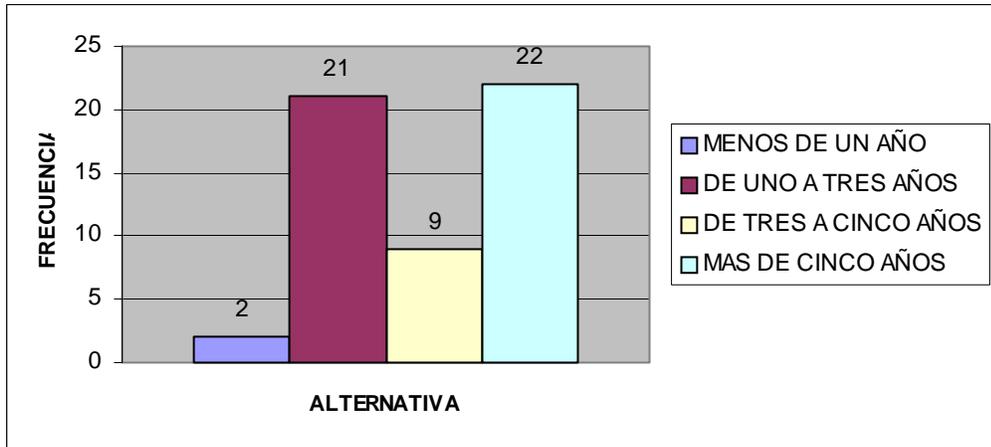
Pregunta No. 4. ¿Nivel académico?

**Objetivo:** Indagar sobre el nivel académico de los funcionarios municipales

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOR DE BACHILLERATO	6	11
BACHILLER TITULADO	22	41
TECNICO	2	4
GRADUADO UNIVERSITARIO	14	26
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	10	19
TOTAL	54	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 41% son bachilleres titulados, un 26% son graduados universitarios y un 19% poseen estudios universitarios.



Pregunta No. 5. ¿Ha recibido asistencia técnica del ISDEM alguna vez?

**Objetivo:** Cuantificar los funcionarios que han recibido asistencia técnica por personal del ISDEM

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	100.00
NO	0	0
TOTAL	54	100.0

**ANÁLISIS:** El 100% de los encuestados manifestó haber recibido asistencia técnica del ISDEM.

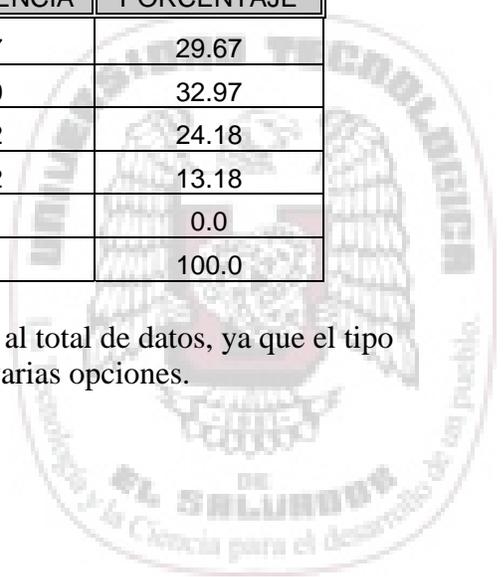
Pregunta No. 6. ¿Qué tipo de asistencia ha recibido?

**Objetivo:** Determinar los tipos de asistencia que han recibido los funcionarios municipales

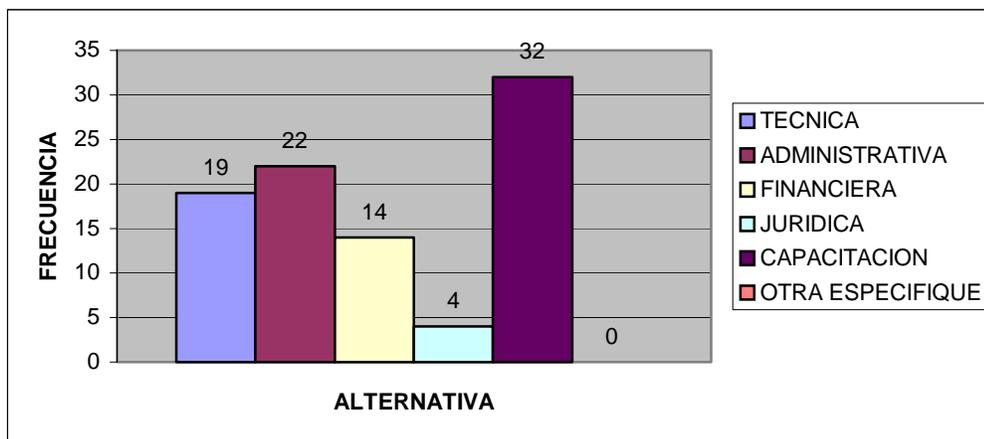
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TECNICA	27	29.67
ADMINISTRATIVA	30	32.97
FINANCIERA	22	24.18
JURIDICA	12	13.18
OTRA ESPECIFIQUE	0	0.0
TOTAL	91	100.0

Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** Un 35% manifestó haber desarrollados capacitaciones , el 24% proporciona asistencia administrativa y un 21% asistencia técnica.

Pregunta No. 7. ¿Se ha realizado en el municipio un estudio previo de necesidades de asistencia?

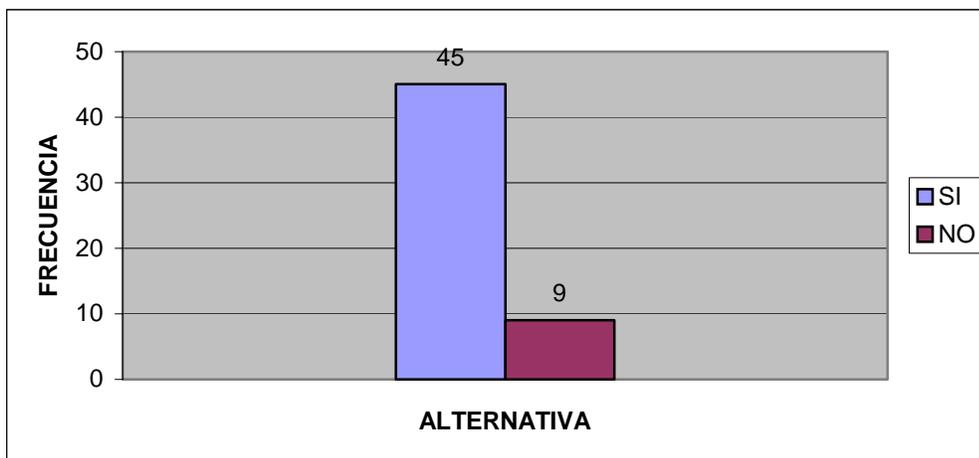
**Objetivo:** Explorar si se ha realizado un diagnóstico de necesidades de asistencia por parte de los funcionario encuestados.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	83.3
NO	9	16.7
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 83% de los encuestados manifestaron haber realizado un estudio previo de necesidades en la alcaldía, mientras el 17% manifestó que no.

Pregunta No. 8. ¿Percibió claramente los objetivos de la asistencia?

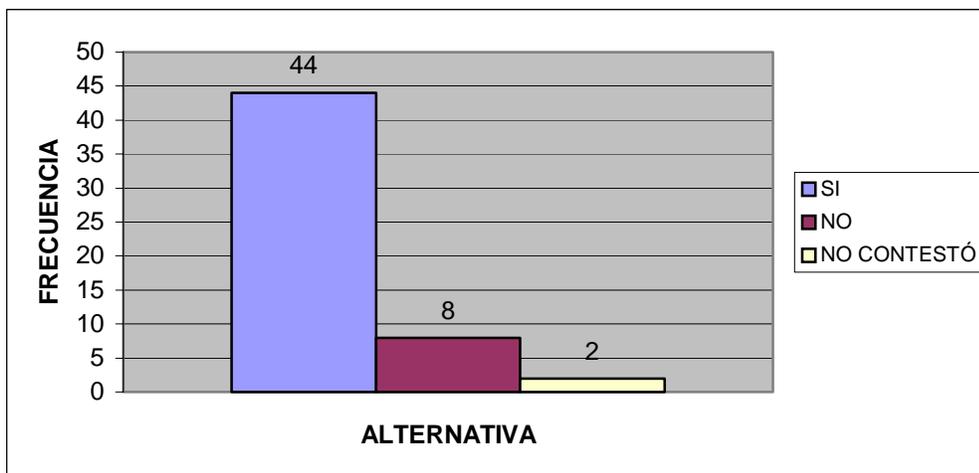
**Objetivo:** Determinar si se percibieron los objetivos que los asesores se fijaron al brindar la asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	81.5
NO	8	14.8
NO CONTESTÓ	2	3.7
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 82% respondió que sí percibió claramente los objetivos de la asistencia, un 15% que no.

Pregunta No. 9. ¿El método usado por el ISDEM para brindar asistencia es el más apropiado?

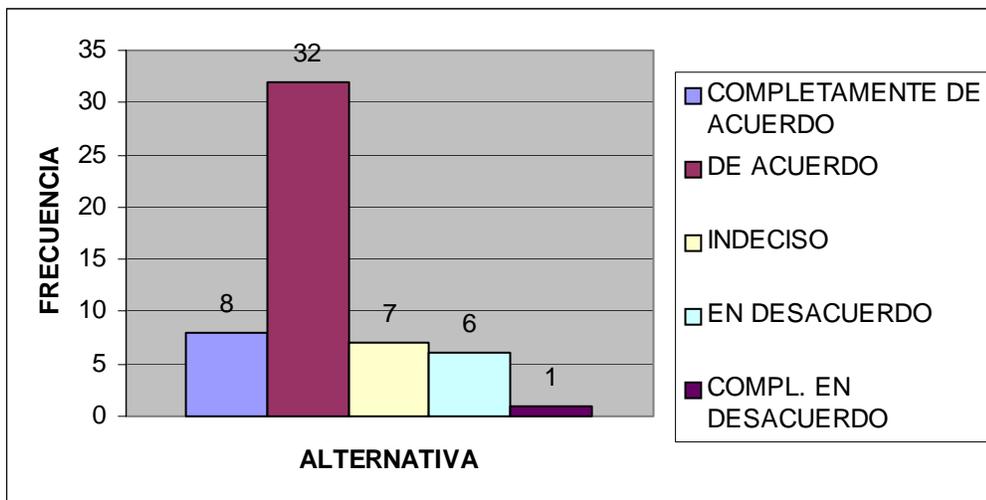
**Objetivo:** Explorar la opinión de los encuestados acerca del método usado por los asesores de ISDEM

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	8	14.8
DE ACUERDO	32	59.3
INDECISO	7	13.0
EN DESACUERDO	6	11.1
COMPL. EN DESACUERDO	1	1.9
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 74% respondió que está de acuerdo y completamente de acuerdo en que el método usado por los asesores del ISDEM, ha sido el más apropiado,

Pregunta No. 10. ¿Los técnicos del ISDEM evaluaron la asistencia al final de la misma?

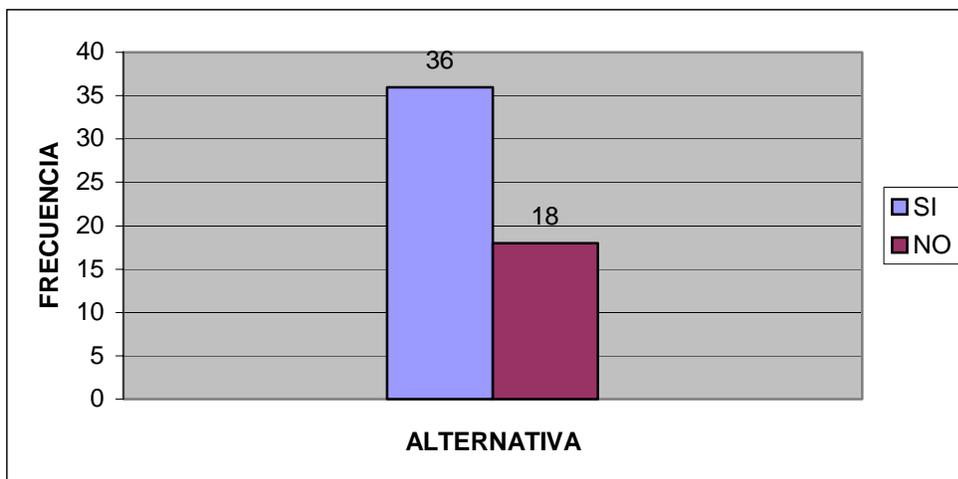
**Objetivo:** Determinar si los técnicos de ISDEM evalúan la asistencia brindada

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	66.7
NO	18	33.3
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 67% de los encuestados manifiestan que sí fueron evaluados al finalizar la asistencia, contra un 33% que dijo no.

Pregunta No. 11. ¿Se estimula y permite en la alcaldía que los empleados pongan en práctica lo aprendido en la asistencia?

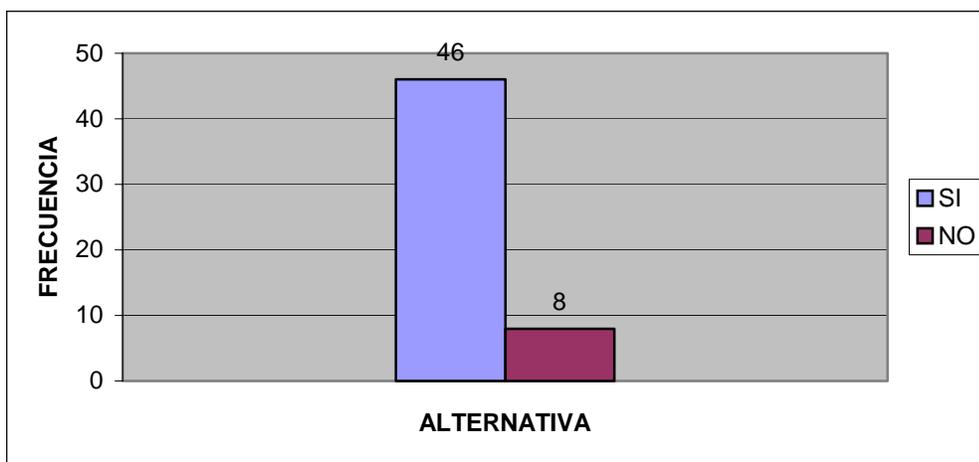
**Objetivo:** Explorar si los funcionarios encuestados apoyan la práctica de los aprendido en la asistencia por el personal subordinado



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	85
NO	8	15
TOTAL	54	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 85% respondió que sí se estimula, en la alcaldía, a los empleados a que pongan en práctica lo aprendido en la asistencia, contra un 15% que dijo no.

Pregunta No. 12. ¿La asistencia resolvió un problema de desempeño en la alcaldía?

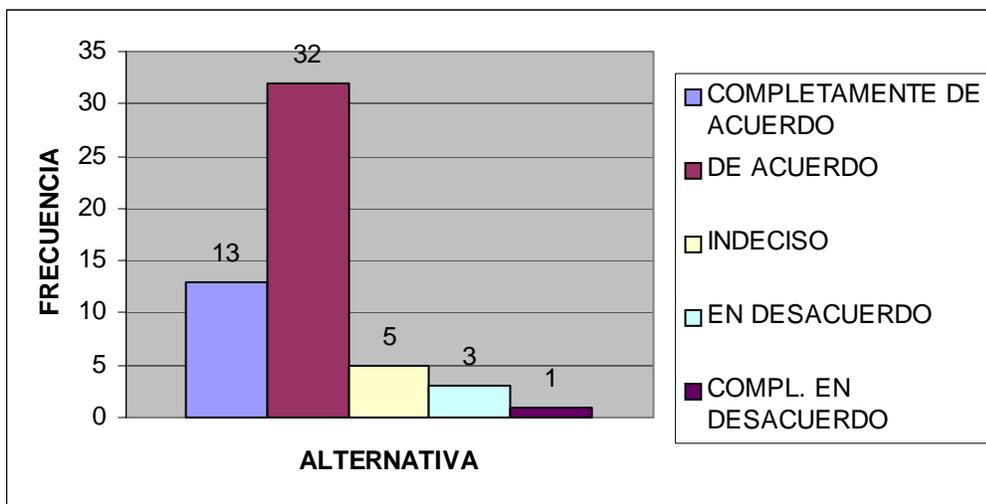
**Objetivo:** Determinar si con la asistencia se resolvió un problema desempeño.



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	13	24.1
DE ACUERDO	32	59.3
INDECISO	5	9.3
EN DESACUERDO	3	5.6
COMPL. EN DESACUERDO	1	1.9
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 83% , manifestó estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que la asistencia resolvió un problema de desempeño en el alcaldía.



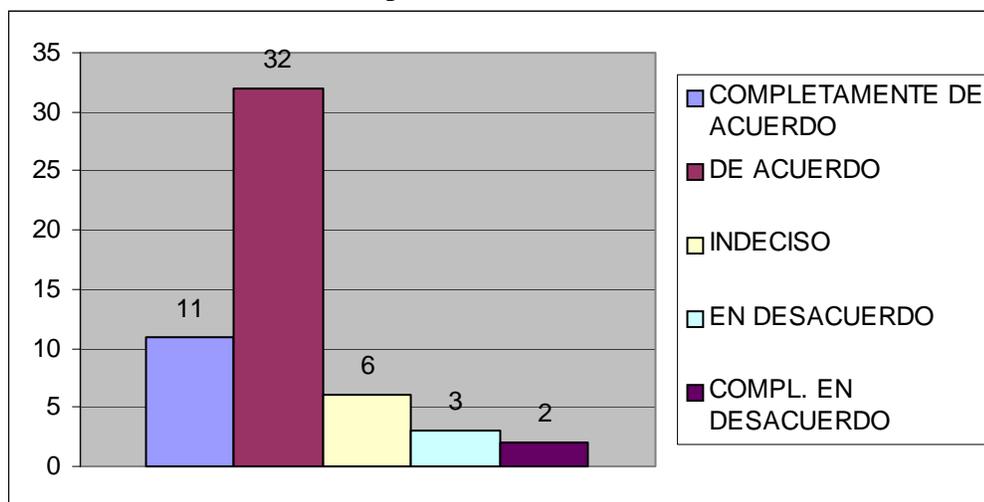
Pregunta No. 13. ¿La asistencia brindada por el ISDEM ha mejorado un procedimiento?

**Objetivo:** Determinar si con la asistencia se mejoró un procedimiento

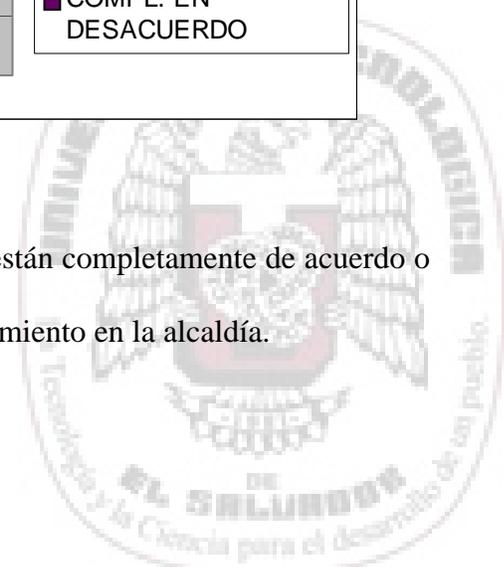
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	11	20.4
DE ACUERDO	32	59.3
INDECISO	6	11.1
EN DESACUERDO	3	5.6
COMPL. EN DESACUERDO	2	3.7
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 80% de los encuestados expresó que están completamente de acuerdo o de acuerdo en que la asistencia ha mejorado un procedimiento en la alcaldía.



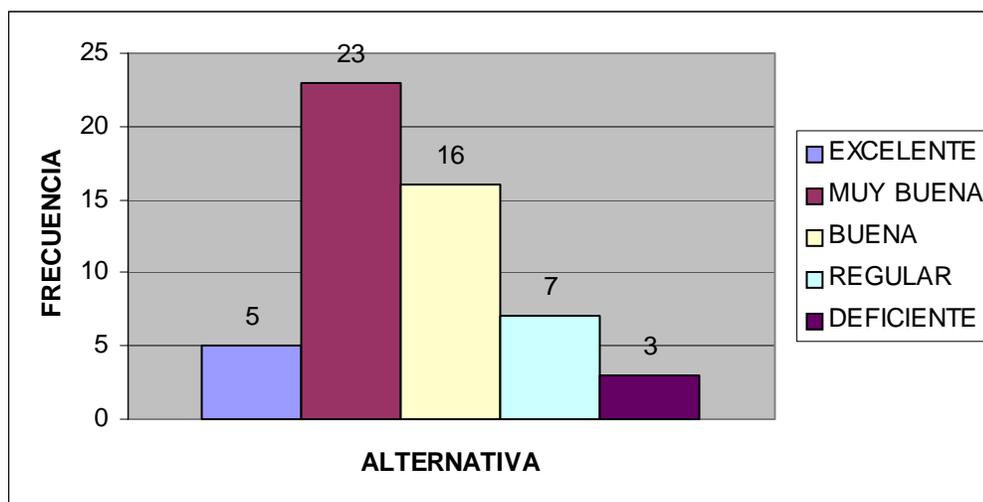
Pregunta No. 14. ¿Qué opina de la calidad de la asistencia que brinda el ISDEM?

**Objetivo:** Indagar acerca de la calidad de la asistencia brindada por los asesores de ISDEM

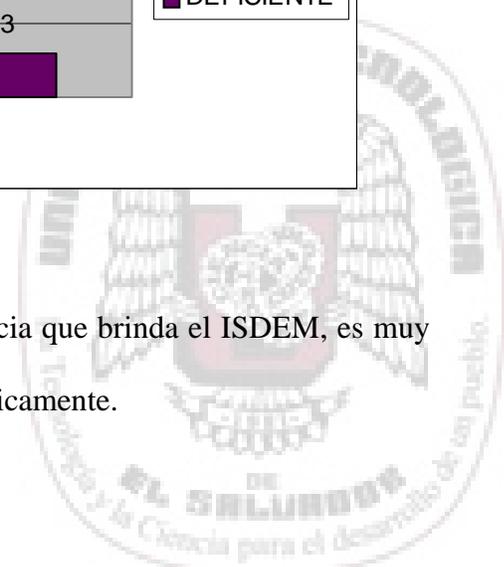
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	9.3
MUY BUENA	23	42.6
BUENA	16	29.6
REGULAR	7	13.0
DEFICIENTE	3	5.6
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 52% considera la calidad de la asistencia que brinda el ISDEM, es muy buena o excelente y un 30% considera que es buena únicamente.



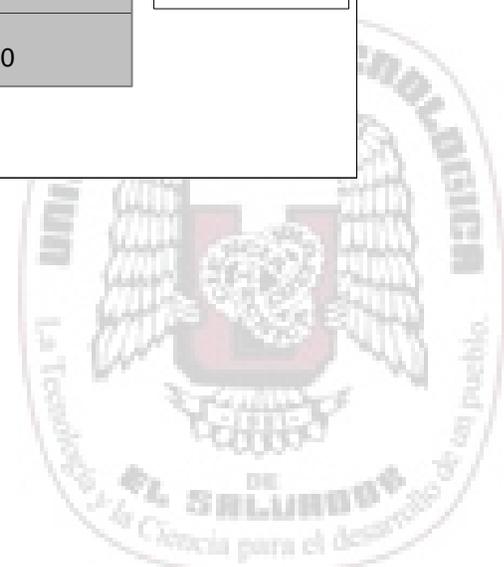
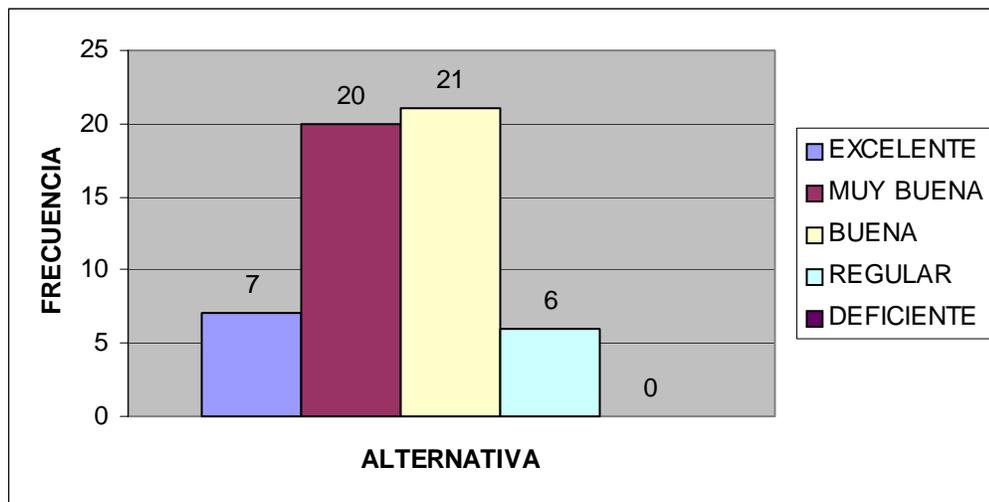
Pregunta No. 15. ¿Qué opina de la capacidad de los técnicos del ISDEM que brindan asistencia?

**Objetivo:** Averiguar acerca de la capacidad de los técnicos que brindan asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	13.0
MUY BUENA	20	37.0
BUENA	21	38.9
REGULAR	6	11.1
DEFICIENTE	0	0.0
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 13% de los encuestados opina que la capacidad de los técnicos de ISDEM es excelente, un 37% que es excelente, un 39% que es buena y un 11% afirmó que es regular.

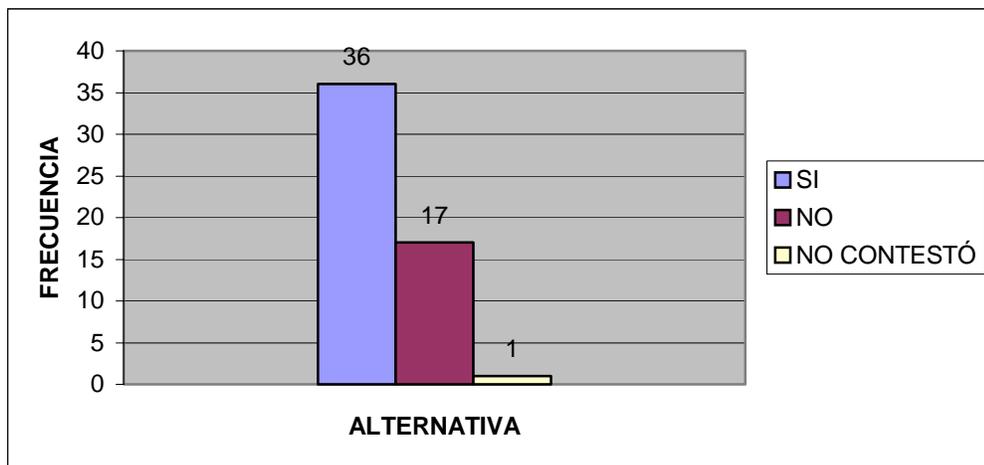
Pregunta No. 16. ¿Se recibió la asistencia de manera oportuna?

**Objetivo:** Determinar si la asistencia se brindó de manera oportuna

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	66.7
NO	17	31.5
NO CONTESTÓ	1	1.9
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 67% manifestó que la asistencia se proporcionó de manera oportuna contra un 32% que expresó lo contrario.

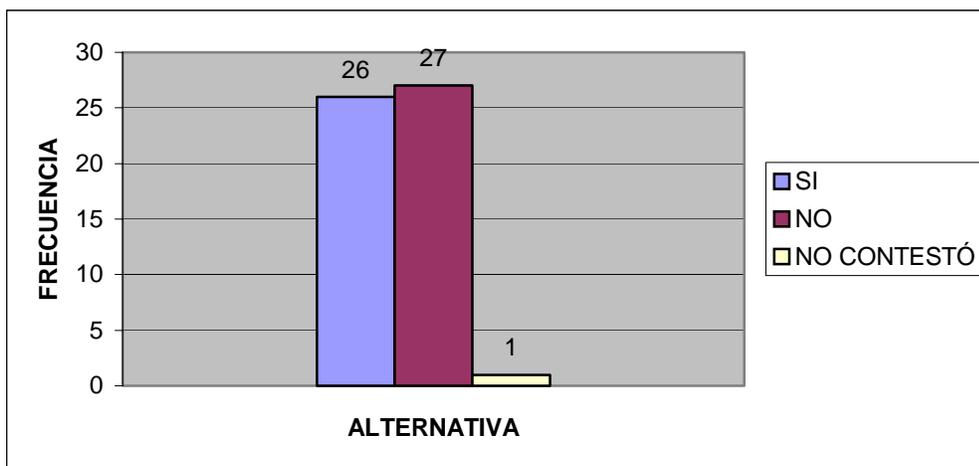
Pregunta No. 17. ¿Después de cierto tiempo, le han preguntado los técnicos del ISDEM acerca de los resultados de la asistencia anterior?

**Objetivo:** Indagar si los técnicos del ISDEM le dan seguimiento a la asistencia que brindan.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	48.1
NO	27	50.0
NO CONTESTÓ	1	1.9
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** La mitad de los encuestados opinó que los técnicos de ISDEM no dan seguimiento a la asistencia que brindan y un 48% expresó que sí lo hacen.

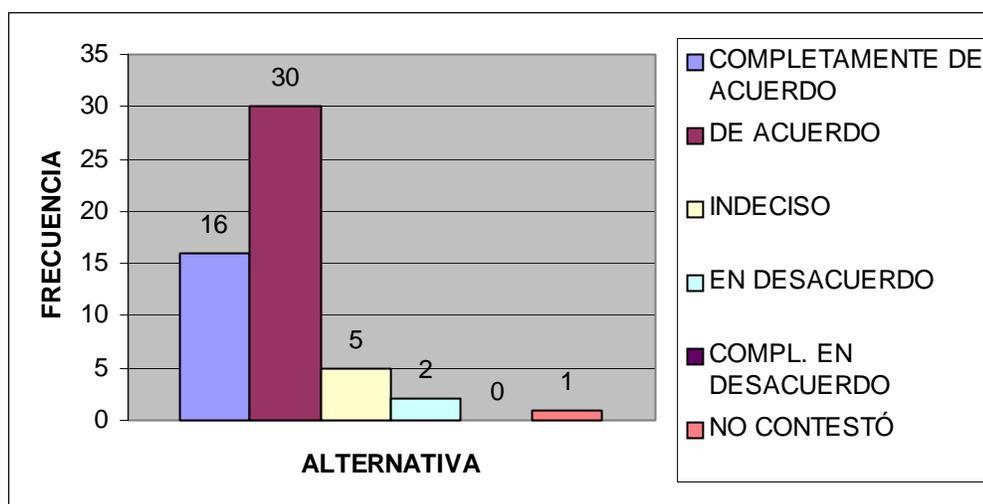
Pregunta No. 18. ¿La asistencia recibida tiene utilidad en su campo de trabajo?

**Objetivo:** Determinar el grado de utilidad de la asistencia para los funcionarios de la alcaldía

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	29.6
DE ACUERDO	30	55.6
INDECISO	5	9.3
EN DESACUERDO	2	3.7
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
NO CONTESTÓ	1	1.9
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 85% de los encuestados está de acuerdo o completamente de acuerdo en que la asistencia recibida es útil en su puesto de trabajo.

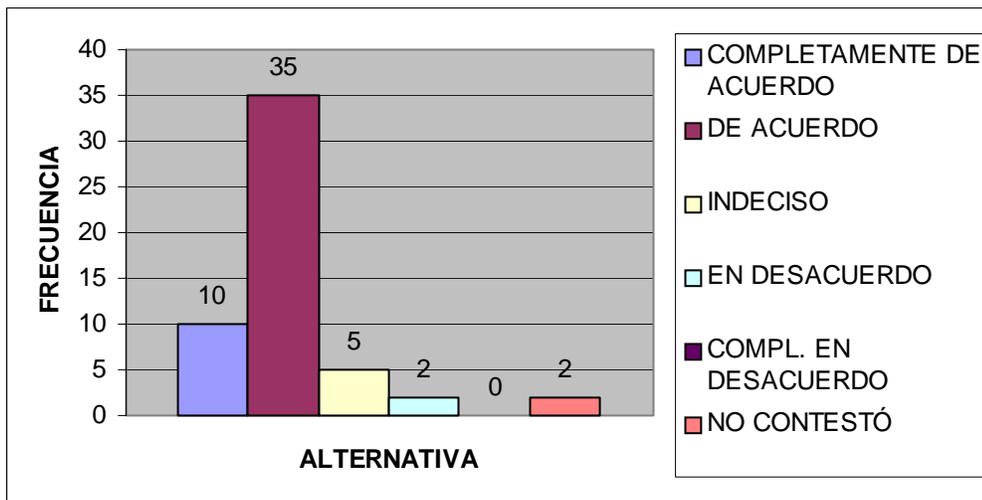
Pregunta No. 19. ¿Su rendimiento se ha incrementado después de la asistencia?

**Objetivo:** Determinar si se incrementó el rendimiento de los funcionarios que recibieron asistencia.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	18.5
DE ACUERDO	35	64.8
INDECISO	5	9.3
EN DESACUERDO	2	3.7
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
NO CONTESTÓ	2	3.7
TOTAL	54	100.0

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 83% de los encuestados, está de acuerdo o completamente de acuerdo en que su rendimiento se incrementó después de la asistencia

Pregunta No. 20 ¿Las personas que laboran en la alcaldía y utilizan los resultado de su trabajo, están satisfechos con su rendimiento después de la asistencia?

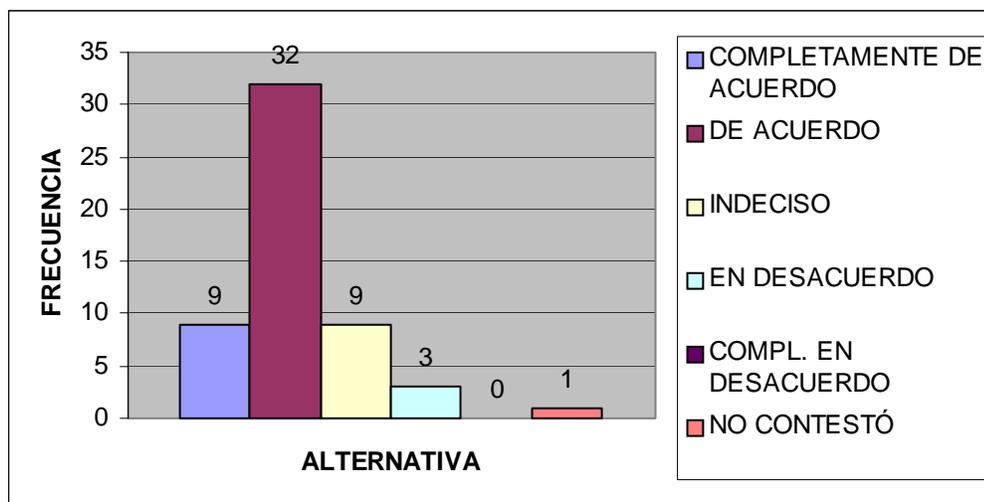
**Objetivo:** Investigar el nivel de satisfacción de los empleados subalternos, por el trabajo realizado posterior a la asistencia recibida por el funcionario.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	16.7
DE ACUERDO	32	59.3
INDECISO	9	16.7
EN DESACUERDO	3	5.6
COMPL. EN DESACUERDO	0	0.0
NO CONTESTÓ	1	1.9
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 81% de los encuestados dice estar de acuerdo o completamente de acuerdo en que las personas que utilizan los resultados de su trabajo están satisfechas con su rendimiento después de la asistencia.

Pregunta No. 21 ¿Estaría dispuesto a recibir otro tipo de asistencia por los asesores técnicos del ISDEM?

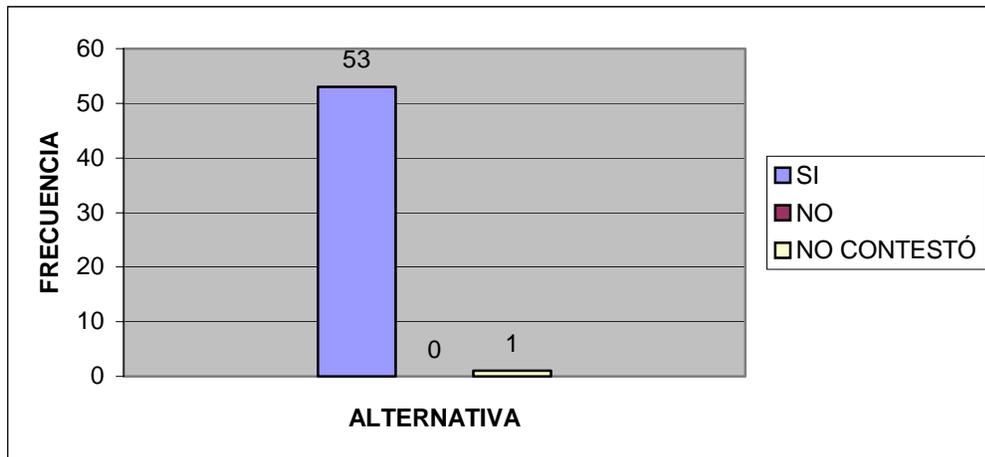
**Objetivo:** Explorar la disposición de los funcionarios hacia la asistencia que ofrece el ISDEM

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	98.1
NO	0	0.0
NO CONTESTÓ	1	1.9
TOTAL	54	100.0



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 98% de los encuestados opina que sí estará dispuesto a recibir otro tipo de asistencia de parte del ISDEM.

Pregunta No. 22 ¿Mencione qué tipo de asistencia es necesaria que el ISDEM provea al personal que labora en la alcaldía?

**Objetivo:** Indagar los tipos de asistencia que es necesaria que el ISDEM provea al personal que labora en la alcaldía.



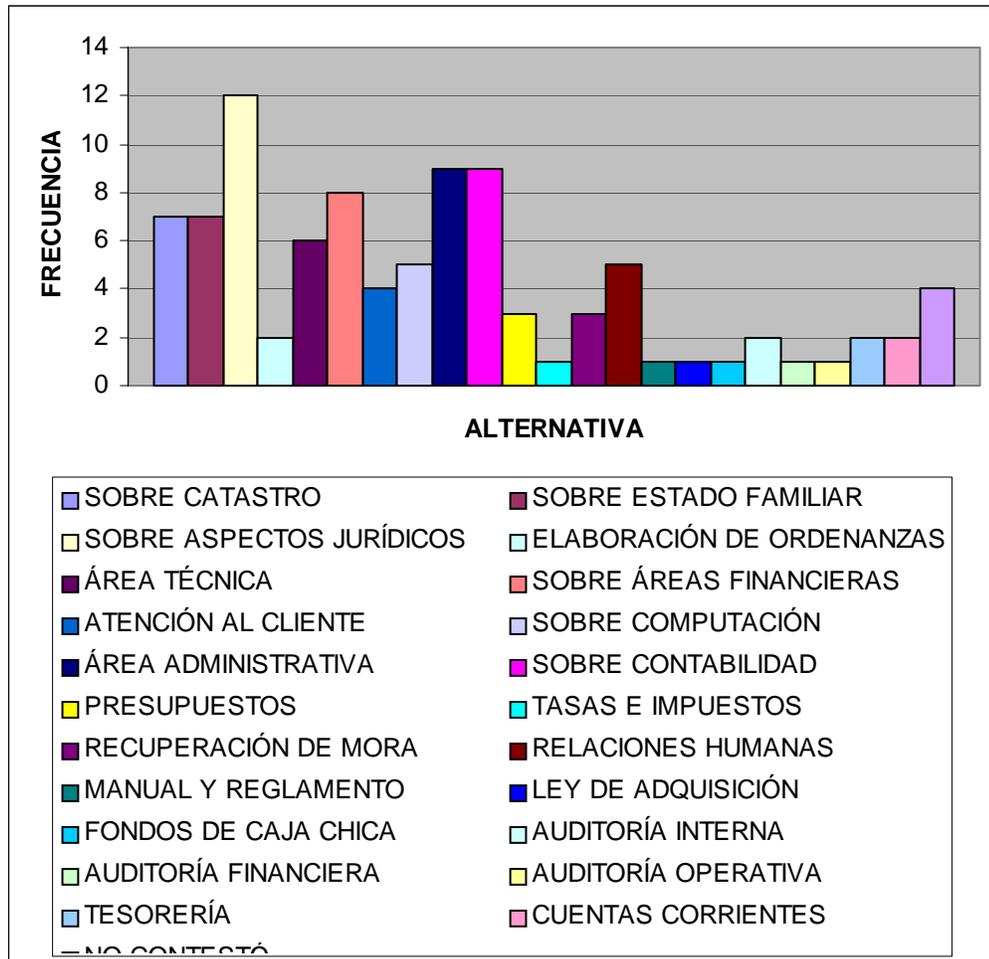
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOBRE CATASTRO	7	7.3
SOBRE ESTADO FAMILIAR	7	7.3
SOBRE ASPECTOS JURÍDICOS	12	12.5
ELABORACIÓN DE ORDENANZAS	2	2.1
ÁREA TÉCNICA	6	6.3
SOBRE ÁREAS FINANCIERAS	8	8.3
ATENCIÓN AL CLIENTE	4	4.2
SOBRE COMPUTACIÓN	5	5.2
ÁREA ADMINISTRATIVA	9	9.4
SOBRE CONTABILIDAD	9	9.4
PRESUPUESTOS	3	3.1
TASAS E IMPUESTOS	1	1.0
RECUPERACIÓN DE MORA	3	3.1
RELACIONES HUMANAS	5	5.2
MANUAL Y REGLAMENTO	1	1.0
LEY DE ADQUISICIÓN	1	1.0
FONDOS DE CAJA CHICA	1	1.0
AUDITORÍA INTERNA	2	2.1
AUDITORÍA FINANCIERA	1	1.0
AUDITORÍA OPERATIVA	1	1.0
TESORERÍA	2	2.1
CUENTAS CORRIENTES	2	2.1
NO CONTESTÓ	4	4.2
TOTAL	96	100.0

Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 13% considera necesario que el ISDEM provea asistencia sobre aspectos jurídicos, el un 9.4% en áreas administrativas, otro 9.4% en contabilidad, un 8% en áreas financieras y el resto en otras áreas.



## ENCUESTA FORMA 3: DIRIGIDA A LOS ASESORES TÉCNICOS DEL ISDEM

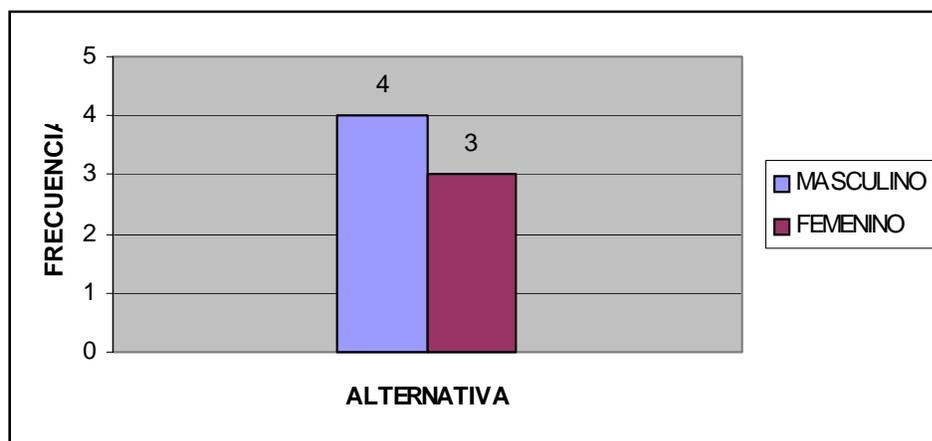
Pregunta No. 1 ¿Sexo?

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de asesores del sexo masculino y femenino que laboran en el ISDEM.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	4	57
FEMENINO	3	43
TOTAL	7	100

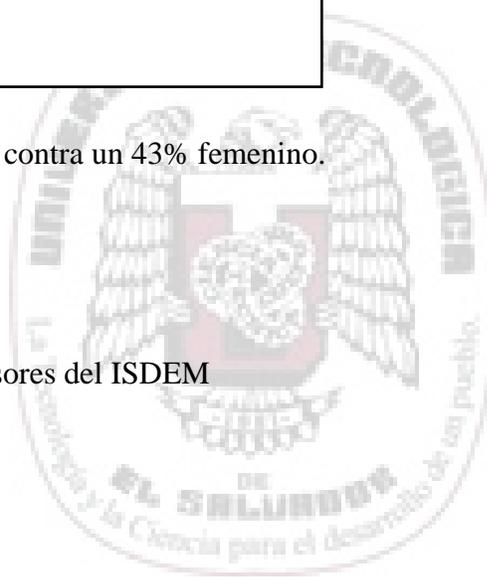
Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% de asesores es del sexo masculino, contra un 43% femenino.

Pregunta No. 2. ¿Cargo que desempeña?

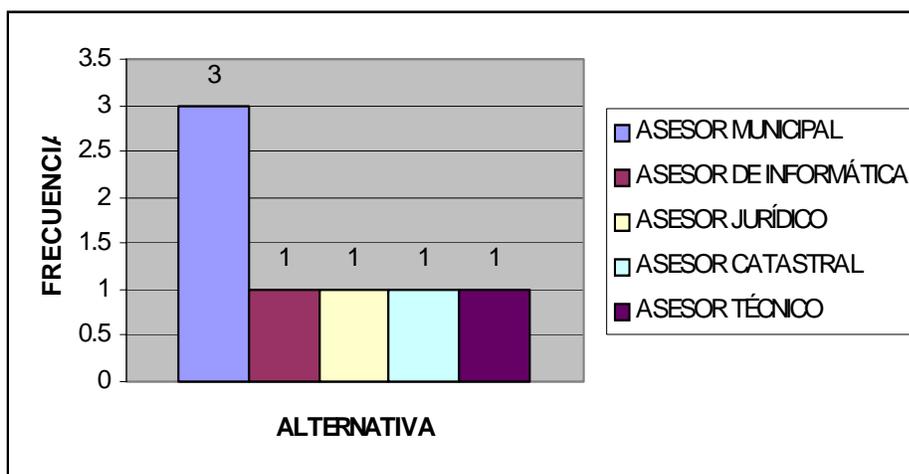
**Objetivo:** Determinar el cargo que desempeñan los asesores del ISDEM



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASESOR MUNICIPAL	3	43
ASESOR DE INFORMÁTICA	1	14
ASESOR JURÍDICO	1	14
ASESOR CATASTRAL	1	14
ASESOR TÉCNICO	1	14
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** el 43% se desempeñan en el área municipal, y el resto está distribuido en las áreas de informática, jurídica, catastral y técnica.

Pregunta No. 3. ¿Tiempo de laborar en el ISDEM?

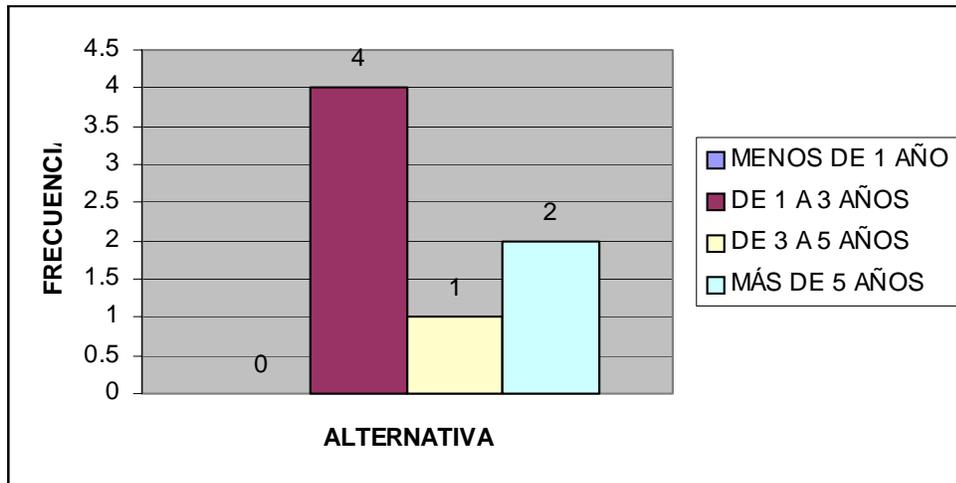
**Objetivo:** Investigar el tiempo que tienen los asesores, de laborar en el ISDEM



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	0	0
DE 1 A 3 AÑOS	4	57
DE 3 A 5 AÑOS	1	14
MÁS DE 5 AÑOS	2	29
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% tiene de 1 a 3 años de laborar en el ISDEM, el 29% más de 5 años y un 14% entre 3 y 5 años.

Pregunta No. 4. ¿Nivel académico?

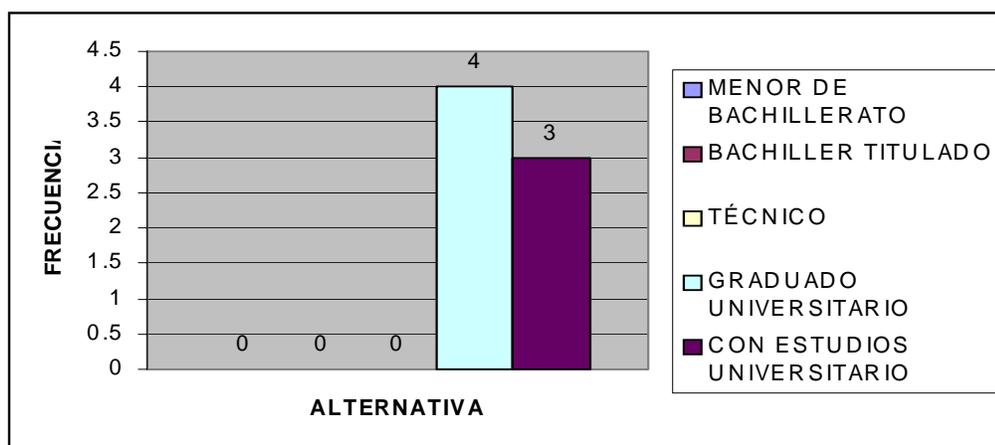
**Objetivo:** Indagar sobre el nivel académico de los asesores municipales



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOR DE BACHILLERATO	0	0
BACHILLER TITULADO	0	0
TÉCNICO	0	0
GRADUADO UNIVERSITARIO	4	57
CON ESTUDIOS UNIVERSITARIO	3	43
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% de los encuestados poseen título universitario contra un 43% que sólo poseen estudios universitarios.

Pregunta No. 5. ¿Qué tipo de asistencia técnica brinda usted a los municipios?

**Objetivo:** Determinar el área de especialización de los técnicos del ISDEM

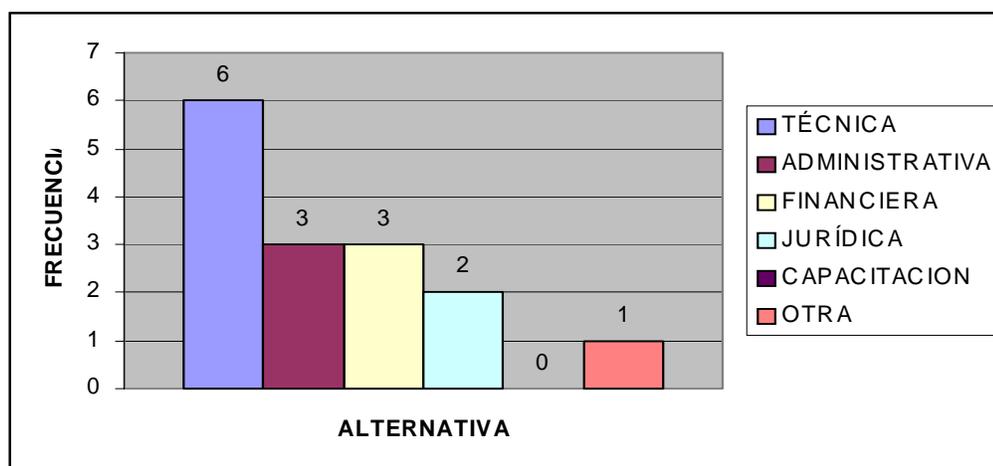


Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TÉCNICA	6	40.0
ADMINISTRATIVA	3	20.0
FINANCIERA	3	20.0
JURÍDICA	2	13.3
CAPACITACION	0	0.0
OTRA	1	6.7
TOTAL	15	100.0

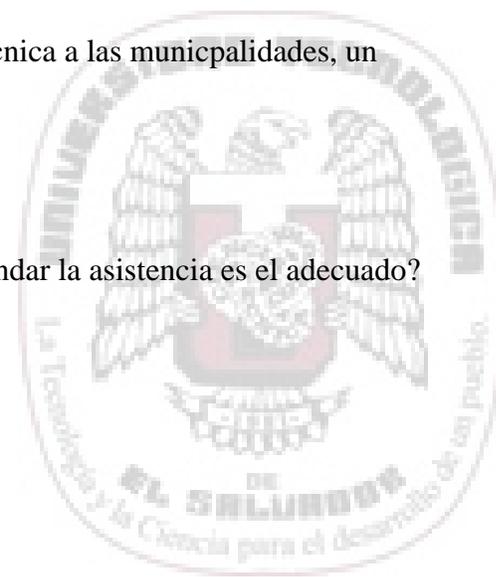
Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** EL 40% de asesores brinda asistencia técnica a las municipalidades, un 40% financiera y administrativa, y un 13% jurídica

Pregunta No. 6. ¿El tiempo utilizado para brindar la asistencia es el adecuado?

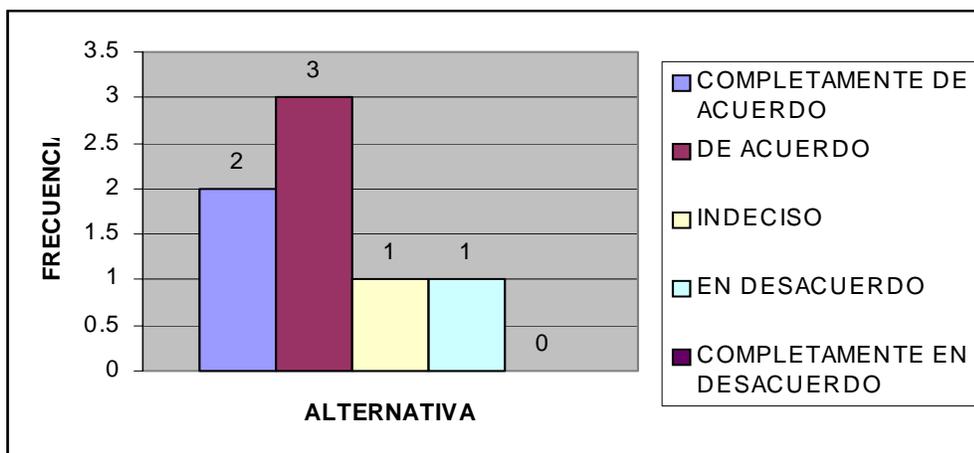


**Objetivo:** Investigar si los asesores del ISDEM, destinan el tiempo necesario para brindar una asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	29
DE ACUERDO	3	43
INDECISO	1	14
EN DESACUERDO	1	14
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 29% manifestó estar completamente de acuerdo, un 43% está de acuerdo y un 28% entre indecisos y en desacuerdo

Pregunta No. 7. ¿Antes de proporcionar asistencia se realiza un estudio de necesidades o diagnóstico en las municipalidades?

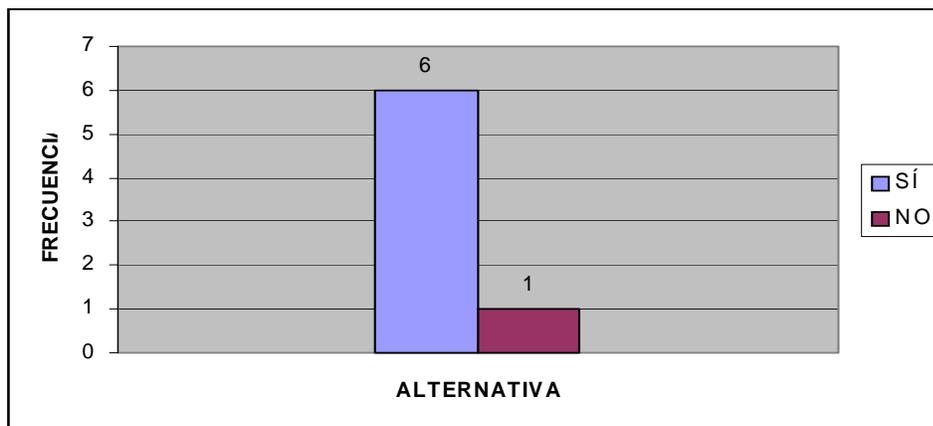


**Objetivo:** Indagar si los técnicos del ISDEM hacen un estudio de necesidades previo al desarrollo de la asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	6	86
NO	1	14
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



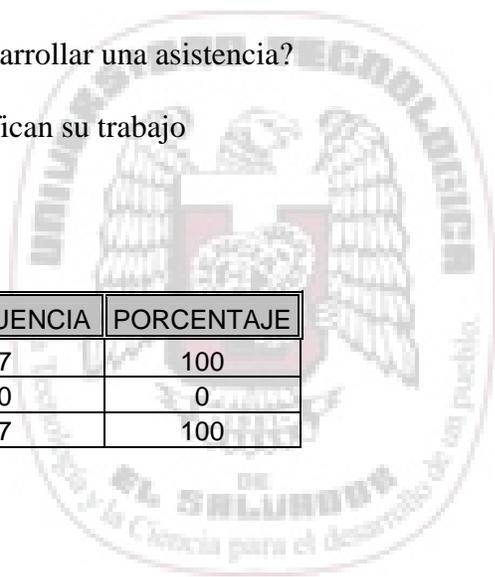
**ANÁLISIS:** El 86% respondió que sí, contra un 14% que dijo no.

Pregunta No. 8. ¿Elabora un Plan antes de desarrollar una asistencia?

**Objetivo:** Explorar el porcentaje de asesores que planifican su trabajo

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100



**ANÁLISIS:** El 100% de asesores manifestó que efectivamente planifican su trabajo

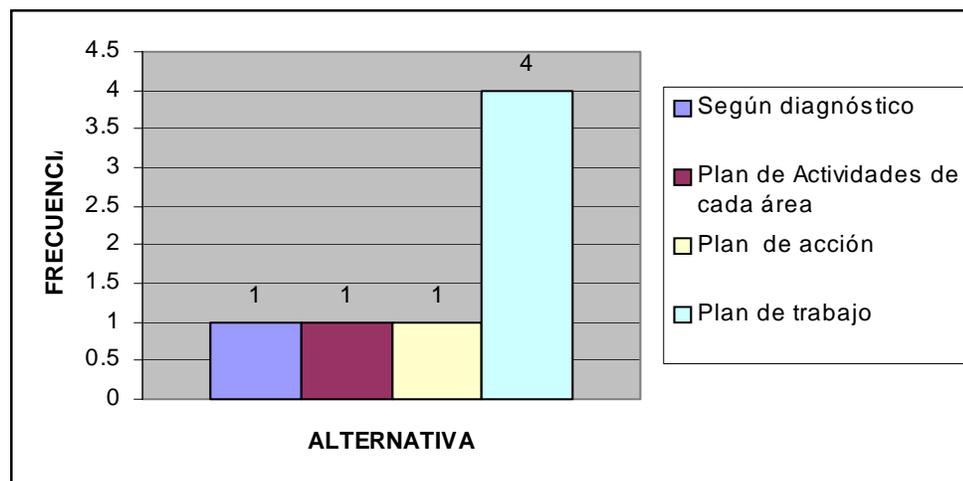
Pregunta No. 9.                   ¿Qué tipo de Plan elabora?

**Objetivo:** Determinar los tipos de planes que elaboran los asesores del ISDEM en su trabajo

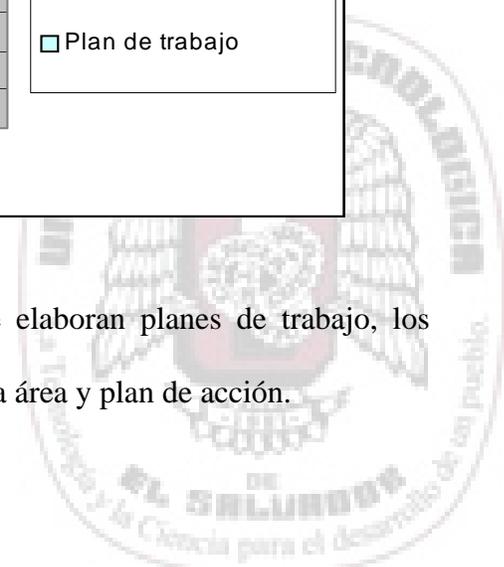
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Según diagnóstico	1	14
Plan de Actividades de cada área	1	14
Plan de acción	1	14
Plan de trabajo	4	57
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% de encuestados manifestó que elaboran planes de trabajo, los demás dijeron que: según el diagnóstico, planes de cada área y plan de acción.



Pregunta No. 10. ¿Qué tipo de métodos utiliza para brindar asistencia?

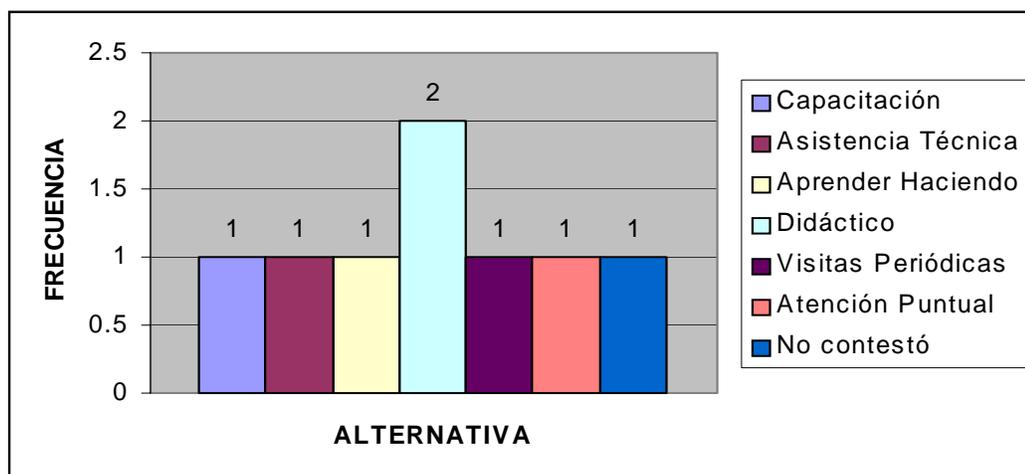
**Objetivo:** Investigar los diferentes tipo de métodos que utilizan los técnicos del ISDEM, para brindar asistencia

Resultados Obtenidos:

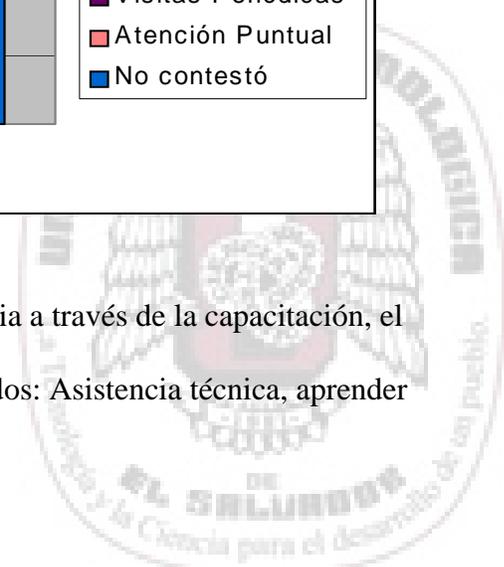
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	1	13
Asistencia Técnica	1	13
Aprender Haciendo	1	13
Didáctico	2	22
Visitas Periódicas	1	13
Atención Puntual	1	13
No contestó	1	13
TOTAL	8	100

Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 25% manifestó que brindan la asistencia a través de la capacitación, el 25% usa el método didáctico, los demás usan los métodos: Asistencia técnica, aprender



haciendo, visitas periódicas y atención puntual. El equipo investigador considera que, el único método válido es “aprender haciendo”, el cual es frecuentemente usado también en la capacitación.

Pregunta No. 11. ¿El contenido de la asistencia tiene aplicación práctica para los trabajadores municipales?

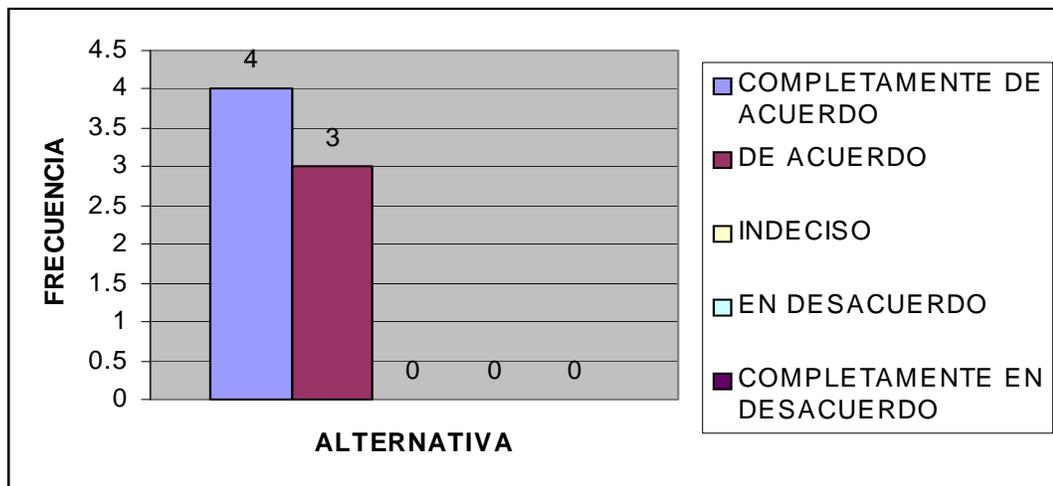
**Objetivo:** Determinar el grado de aplicación del contenido de la asistencia en la labor municipal

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	4	57
DE ACUERDO	3	43
INDECISO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 100% de los encuestados está de acuerdo o completamente de acuerdo.

Pregunta No. 12. ¿Domina usted, el contenido de la asistencia que proporciona?

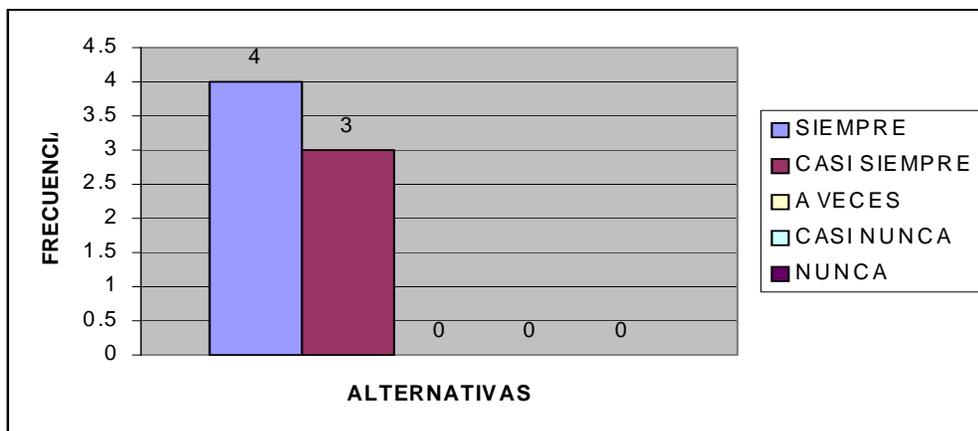
**Objetivo:** Explorar el nivel de apropiamiento del contenido que desarrollan durante la asistencia, los asesores municipales.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	57
CASI SIEMPRE	3	43
A VECES	0	0
CASI NUNCA	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 100% de los encuestados, opinó que domina los contenidos de la asistencia que proporciona a los municipios.

Pregunta No. 13. ¿Los medios empleados (equipo, materiales y recursos) durante la asistencia son similares a los que se usan en la alcaldía?

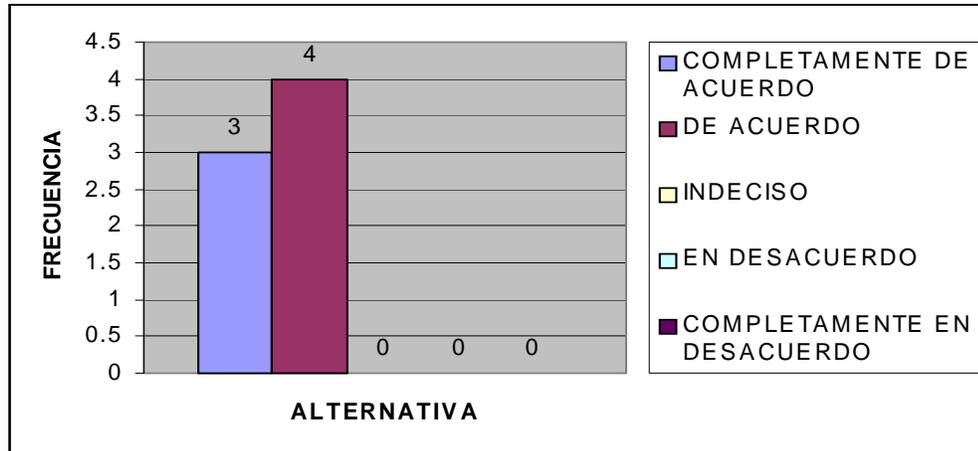
**Objetivo:** Cuantificar los funcionarios que han recibido asistencia técnica por personal del ISDEM

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	43
DE ACUERDO	4	57
INDECISO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% está de acuerdo en que los medios empleados durante la asistencia son similares a los que se usan en la alcaldía, y el 43% está completamente de acuerdo.

Pregunta No. 14. ¿Hace una evaluación posterior a la asistencia que ha brindado?

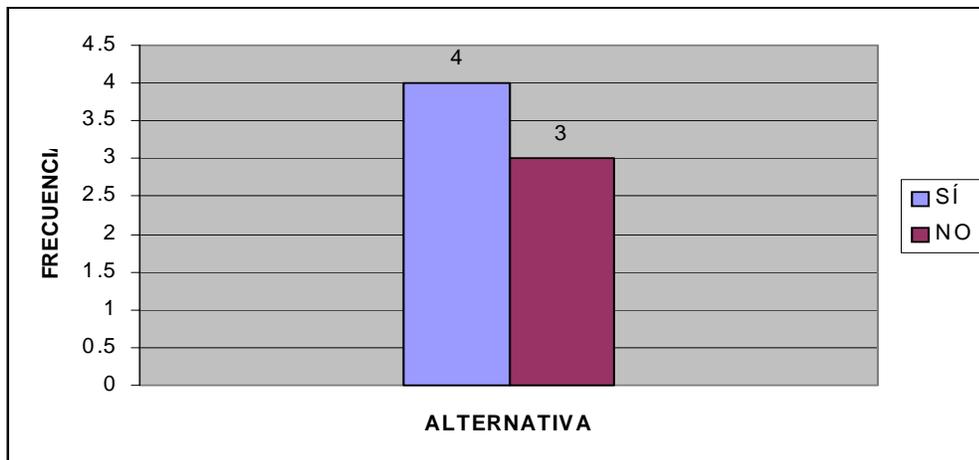
**Objetivo:** Determinar si los técnicos del ISDEM, evalúan la asistencia que proporcionan a las municipalidades.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	4	57
NO	3	43
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 57% afirma que los técnicos del ISDEM evalúan la asistencia que han brindado contra un 43% que no lo hace.

Pregunta No. 15. ¿Qué tipo de instrumentos de evaluación de asistencia conoce?

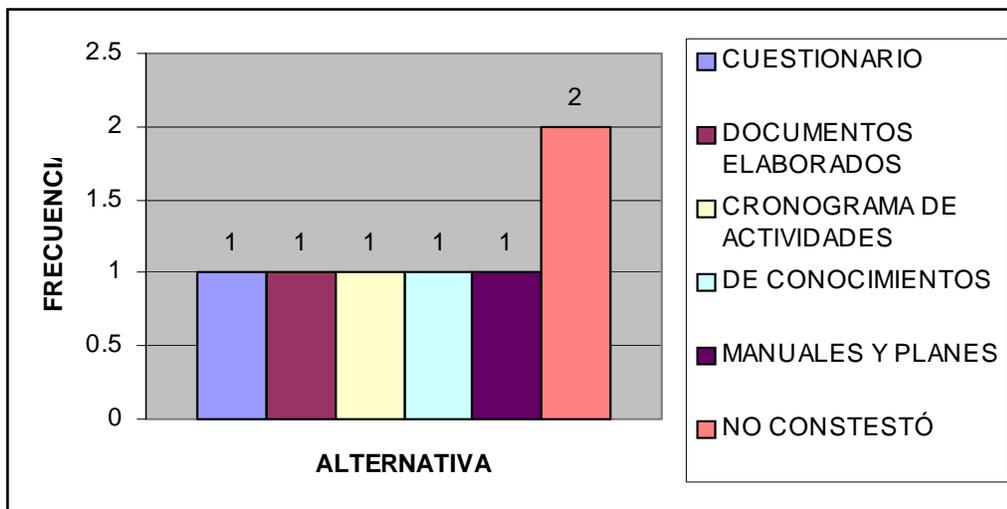
**Objetivo:** Determinar los instrumento que utilizan los asesores de ISDEM, para evaluar la asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUESTIONARIO	1	14
DOCUMENTOS ELABORADOS	1	14
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	14
DE CONOCIMIENTOS	1	14
MANUALES Y PLANES	1	14
NO CONTESTÓ	2	29
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 29% de los encuestados no pudo responder la interrogante planteada, debido quizá a que desconocen los tipos de instrumentos de evaluación de asistencia municipal. Un 14% mencionó que utiliza los cuestionarios, el resto dio respuestas vagas, por lo que se deduce el desconocimiento de los tipos de instrumentos de evaluación

Pregunta No. 16. ¿Realiza seguimiento de la asistencia?

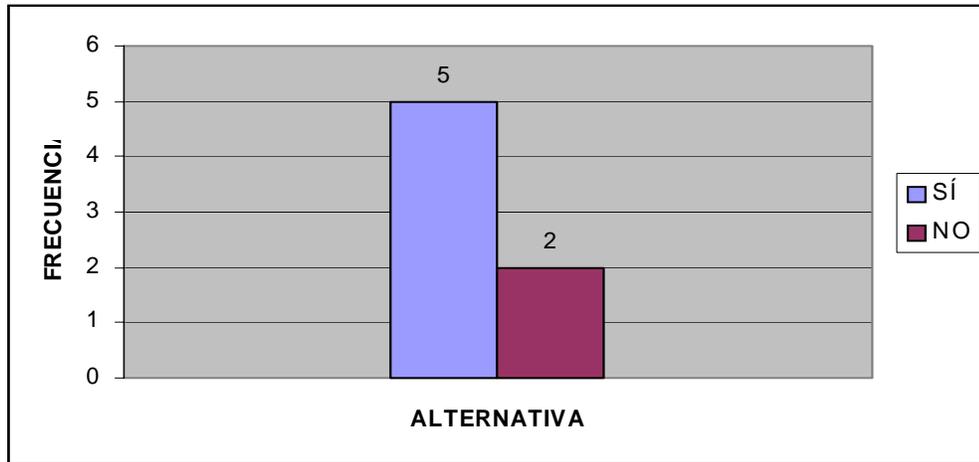
**Objetivo:** Verificar si los asesores del ISDEM, realizan seguimiento a los servicios de asistencia que proporcionan.

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	5	71
NO	2	29
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 71% respondió que sí le dan seguimiento a la asistencia, contra un 29% que respondió negativamente.

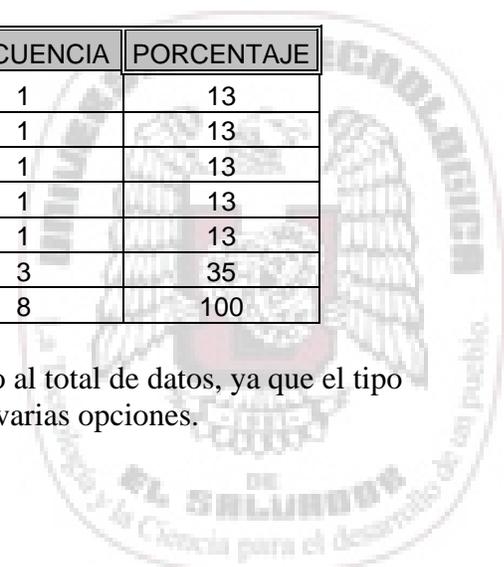
Pregunta No. 17. ¿Qué instrumentos de seguimiento conoce?

**Objetivo:** Identificar los tipos de instrumentos de seguimiento que utilizan los técnicos del ISDEM

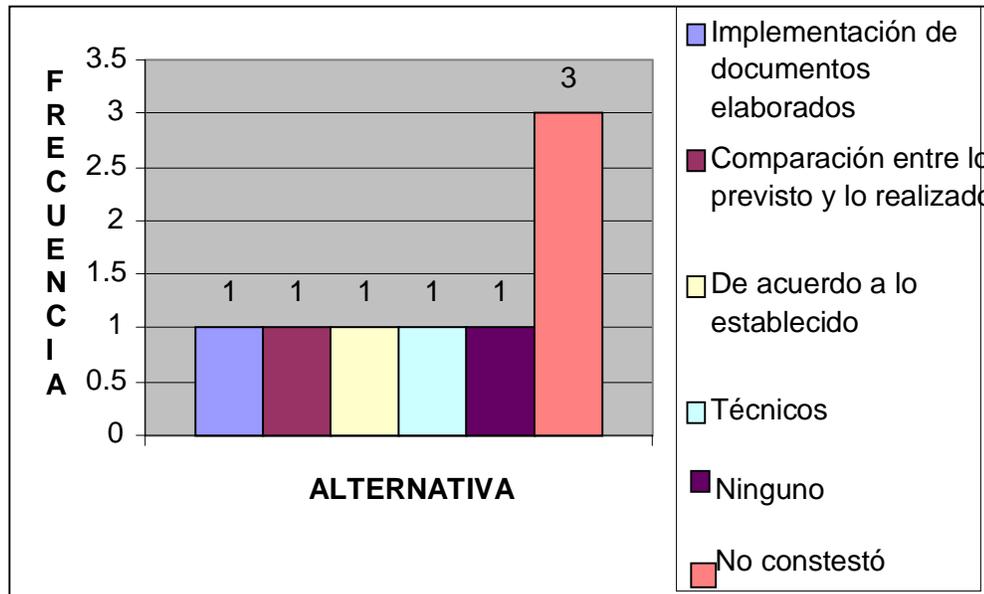
Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Implementación de documentos elaborados	1	13
Comparación entre lo previsto y lo realizado	1	13
De acuerdo a lo establecido	1	13
Técnicos	1	13
Ninguno	1	13
No contestó	3	35
TOTAL	8	100

Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 38% no supo responder, lo que supone el desconocimiento de los instrumentos de seguimiento, los demás dieron respuestas vagas, por lo que se deduce que también desconocen de dichos instrumentos.

Pregunta No. 18. ¿Qué opina de la calidad de la asistencia que usted brinda?

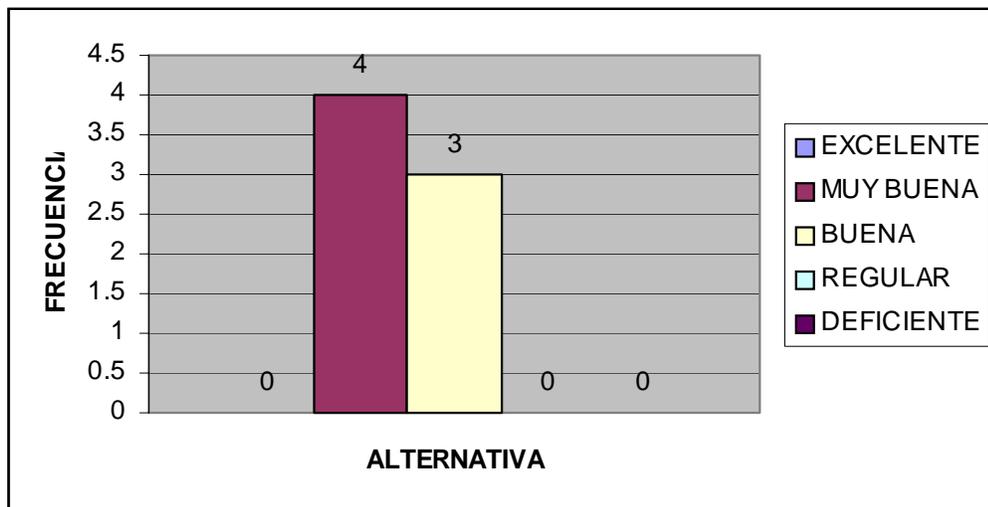
**Objetivo:** Que los asesores del ISDEM auto evalúen la calidad de la asistencia que brindan.



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0
MUY BUENA	4	57
BUENA	3	43
REGULAR	0	0
DEFICIENTE	0	0
TOTAL	7	100

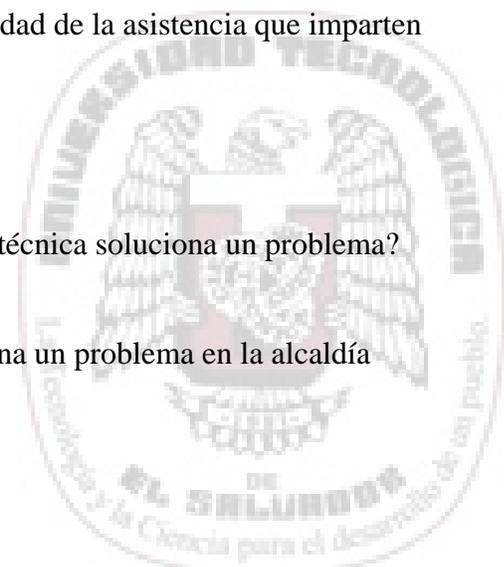
Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 100% de encuestados opina que la calidad de la asistencia que imparten está en la escala de muy buena o buena.

Pregunta No. 19. ¿Considera que la asistencia técnica soluciona un problema?

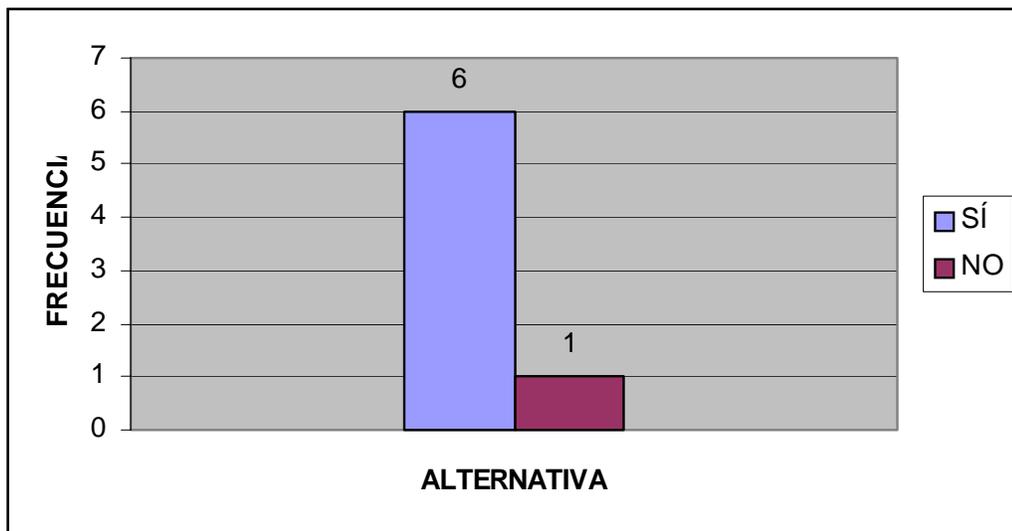
**Objetivo:** Determinar si la asistencia brindada soluciona un problema en la alcaldía



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	6	86
NO	1	14
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 86% respondió que la asistencia técnica si soluciona problemas, el 14% respondió que no.

Pregunta No. 20. ¿Considera que la asistencia técnica mejora un procedimiento?

**Objetivo:** Determinar si con la asistencia técnica se mejora un procedimiento en la alcaldía



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

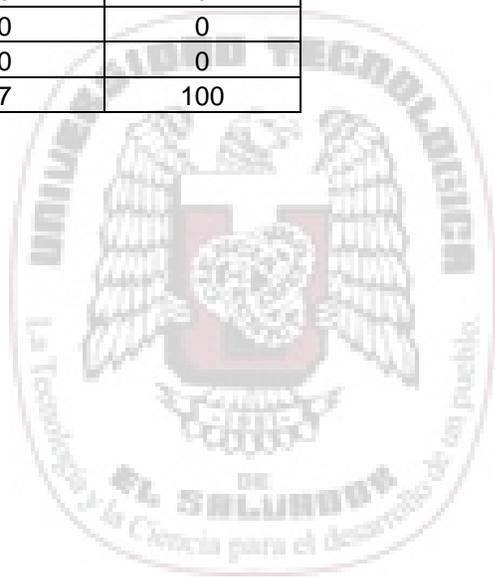
**ANÁLISIS:** El 100% manifestó que la asistencia que proporcionan a las municipalidades mejora un procedimiento.

Pregunta No. 21. ¿Después de la asistencia, percibe que los usuarios de la misma, se sienten plenamente satisfechos?

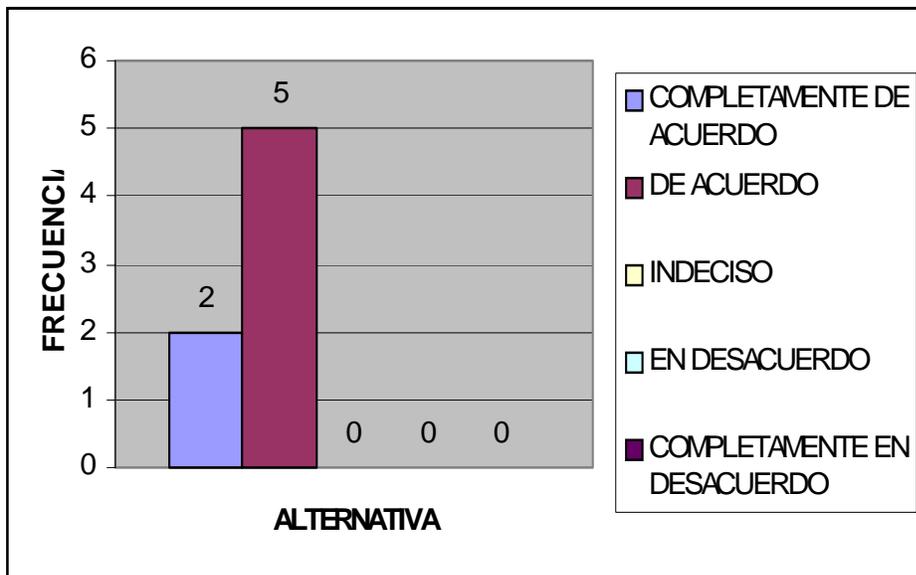
**Objetivo:** Investigar si los asesores municipales perciben el grado de satisfacción de los usuarios de la asistencia

Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	29
DE ACUERDO	5	71
INDECISO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	7	100



Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 71% está de acuerdo en que perciben la satisfacción plena de los usuarios de la asistencia, contra un 29% que no lo percibe.

Pregunta No. 22. ¿Se siente usted satisfecho por la forma en que brinda asistencia a las municipalidades?

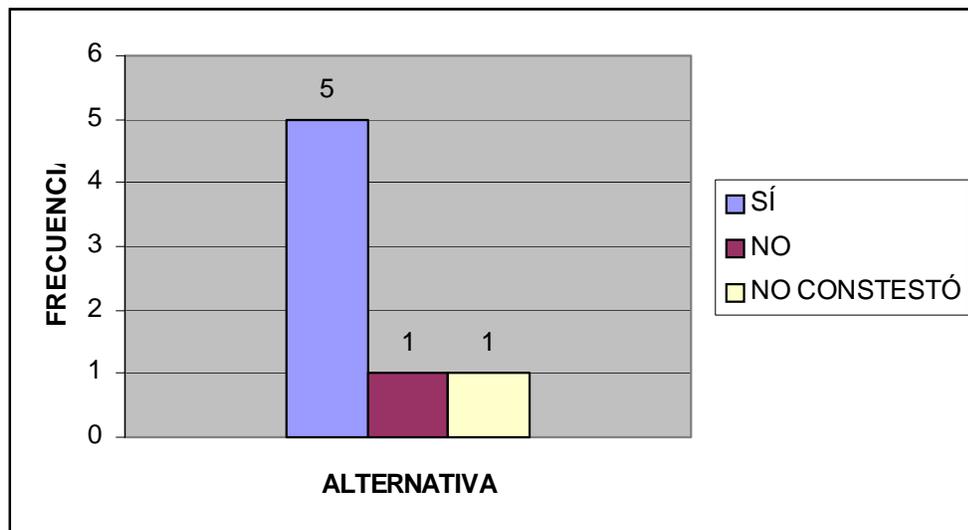
**Objetivo:** Investigar el nivel de satisfacción de los asesores del ISDEM, con relación al método que usan para dar asistencia.



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	5	71
NO	1	14
NO CONSTESTÓ	1	14
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 71% se sienten satisfechos con la forma en qué brindan asistencia, un 14% no lo está y otro 14% no contestó

Pregunta No. 23. ¿Qué aspectos de la asistencia técnica deben mejorarse?

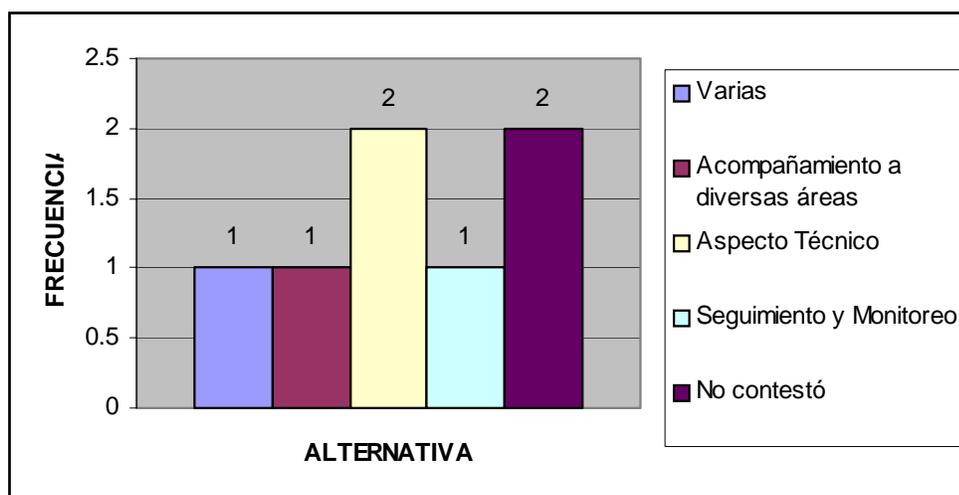
**Objetivo:** Explorar los aspectos de la asistencia técnica que deben mejorarse en el ISDEM



Resultados Obtenidos:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Varias	1	14
Acompañamiento a diversas áreas	1	14
Aspecto Técnico	2	29
Seguimiento y Monitoreo	1	14
No contestó	2	29
TOTAL	7	100

Representación Gráfica:



**ANÁLISIS:** El 29% contestó que debe mejorarse el aspecto técnico, otro 29% no contestó, un 14% respondió que el acompañamiento a diversas áreas, otro 14% seguimiento y monitoreo.

Pregunta No. 24. ¿Quiénes deben participar en este proceso?

**Objetivo:** Explorar la opinión de los técnicos del ISDEM acerca de quiénes deben participar en un proceso de mejora de la asistencia.

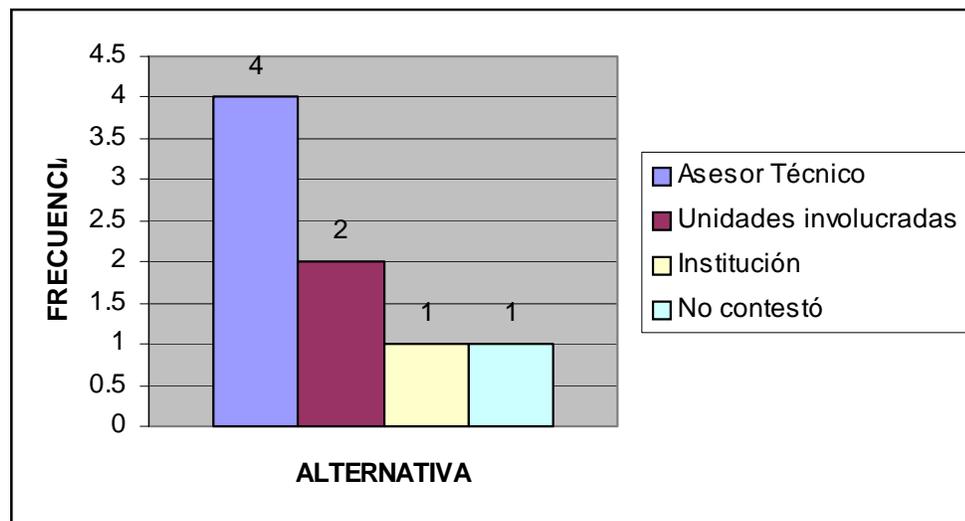


Resultados Obtenidos:

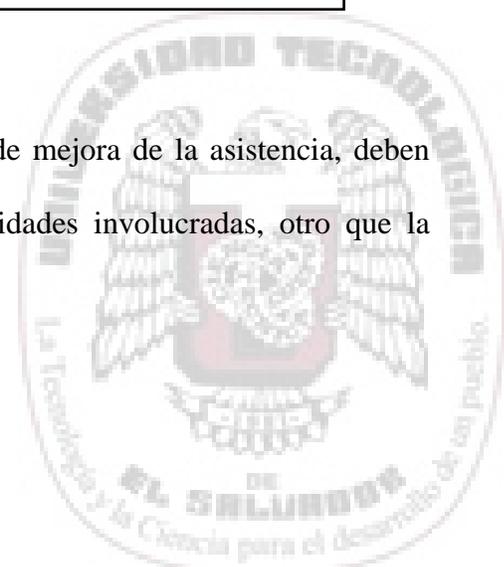
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asesor Técnico	4	50
Unidades involucradas	2	25
Institución	1	13
No contestó	1	13
TOTAL	8	100

Nota: La frecuencia en este cuadro cambia con respecto al total de datos, ya que el tipo de pregunta, da la oportunidad de responder con una o varias opciones.

Representación Gráfica:



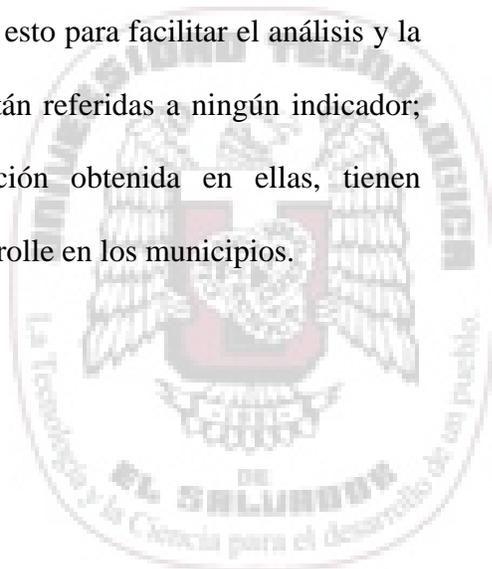
**ANÁLISIS:** El 50% respondió que, en un proceso de mejora de la asistencia, deben participar los asesores técnicos; un 25% que las unidades involucradas, otro que la institución y uno se abstuvo de contestar.



## **I. ANÁLISIS DE DATOS CONSOLIDADOS (RESULTADOS EXPRESADOS EN PORCENTAJES)**

Se aplicaron tres instrumentos para investigar el impacto de la asistencia técnica que ofrece el ISDEM. El primero de ellos se dirigió a los empleados de las alcaldías en estudio; el segundo, se dirigió a los funcionarios de las mismas y el tercero a los asesores técnicos (ISDEM) de la región a la cual pertenecen las municipalidades investigadas. Con esto se pretendió abordar el problema de investigación desde una perspectiva más completa, involucrando a los principales sujetos que participan en el proceso de asistencia. Las preguntas de los cuestionarios giraron alrededor de los indicadores previamente definidos, por lo cual consideramos que es un análisis válido.

A continuación se presenta el análisis de datos de acuerdo a los indicadores que se plantearon, donde se examinó cada uno de ellos a través de una o más preguntas de los diferentes cuestionarios. Los datos de los cuadros están expresados en porcentajes, en algunos no se presenta la totalidad de respuestas proporcionadas por los encuestados, sino solamente las respuestas con mayores porcentajes; esto para facilitar el análisis y la comprensión de los mismos. Algunas preguntas no están referidas a ningún indicador; sin embargo, se han incluido, porque la información obtenida en ellas, tienen importancia para futuras asistencia que el ISDEM desarrolle en los municipios.



**VARIABLE SEXO**

ALTERNATIVAS	FORMA 1 EMPLEADOS	FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM
MASCULINO	42	63	57
FEMENINO	58	37	43

**ANÁLISIS**

Se observa que en el ámbito de empleados que han recibido asistencia, la mayoría son mujeres; sin embargo, en el ámbito de funcionarios predominan los hombres, al igual que en los técnicos de ISDEM. Se concluye entonces que los mejores cargos y los de mayor remuneración están en manos de hombres y no de mujeres, demostrando que no hay equidad de género.

**VARIABLE CARGO**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
Auxiliar de Contabilidad	19	Jefe de Contabilidad	13	Asesor Municipal	43
Auxiliar de Tesorería	12	Alcalde	11	Asesor de Informática	14
Auxiliar de Cuentas Corrientes	8	Secretario Municipal	11	Asesor jurídico	14



**ANÁLISIS**

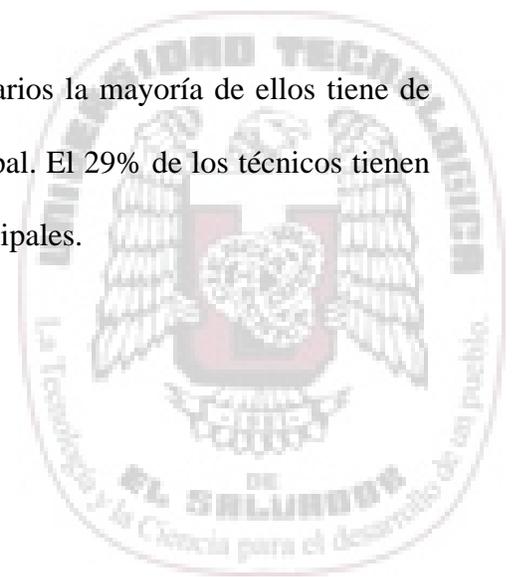
Se puede observar que en el ámbito de empleados, la Asistencia Técnica se ha impartido en su mayoría a auxiliares de contabilidad, así mismo, en el ámbito de funcionarios se observa que la Asistencia la han recibido los jefes del departamento de contabilidad. Por otra parte en lo que respecta a los técnicos del ISDEM la mayoría se desempeñan como asesores en las diferentes áreas municipales.

**VARIABLE: TIEMPO DE LABORAR EN LA ALCALDÍA**

ALTERNATIVAS	FORMA 1 EMPLEADOS	FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM
Más de 5 años	54	41	29
De 3 a 5 años	27	39	57
De 1 a 3 años	12	17	14

**ANÁLISIS**

Se observa que en el ámbito de empleados y funcionarios la mayoría de ellos tiene de entre tres y más de cinco años de experiencia municipal. El 29% de los técnicos tienen más de cinco años de experiencia como asesores municipales.



### VARIABLE: NIVEL ACADÉMICO

ALTERNATIVAS	FORMA 1 EMPLEADOS	FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM
Menor de Bachillerato	8	11	0
Bachiller titulado	65	41	0
Técnicos	4	4	0
Estudios universitarios	23	10	43
Graduado Universitario	0	26	57

### ANÁLISIS

Se puede observar que en el ámbito de empleados el 65% son bachilleres y tienen estudios universitarios, observando que el 41% de los funcionarios son bachilleres titulados, destacando que el 26% poseen títulos universitarios. El dato que destaca es que de los técnicos del ISDEM el 57% son graduados universitarios y un 43% cursan estudios superiores.

### INDICADOR: TIPO DE ASISTENCIA

ALTERNATIVAS	FORMA 1 EMPLEADOS	FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM
Técnica	26	30	40
Administrativa	27	33	20
Financiera	29	15	20
Jurídica	18	13	13



**ANÁLISIS**

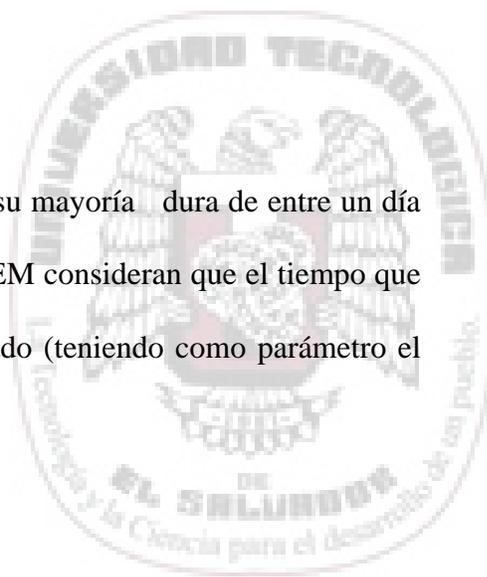
El cuadro anterior revela información relacionada con el tipo de Asistencia que se está brindando a las municipalidades por parte del ISDEM, destacando la asistencia financiera, administrativa y técnica entre los empleados; y la administrativa y técnica entre los funcionarios municipales. Los asesores del ISDEM se identifican con el tipo de asistencia técnica ya que el 40% se especializan en ello.

**INDICADOR: DURACIÓN DE LA ASISTENCIA**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Cuánto tiempo duró la asistencia?		¿El tiempo para brindar la asistencia es adecuado?	
No contestó	19	Completamente de acuerdo	29
1 día	27	De Acuerdo	43
3 días	12	Indeciso	14
5 días	8	En desacuerdo	14
1 mes	8	Completamente en desacuerdo	0

**ANÁLISIS**

Referente al tiempo de asistencia se hace notar que en su mayoría dura de entre un día y una semana laboral. Por su lado los técnicos del ISDEM consideran que el tiempo que se le dedica a una determinada asistencia es el adecuado (teniendo como parámetro el cuadro anterior)

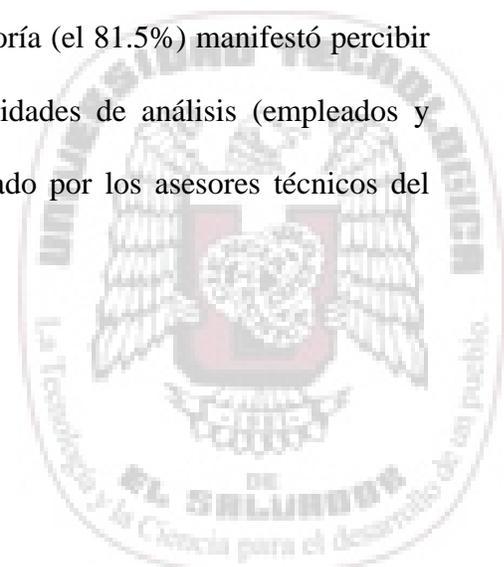


**INDICADOR: OBJETIVO DE LA ASISTENCIA**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Cuál fue el objetivo de la asistencia?		¿Percibió claramente los objetivos de la asistencia?		¿Elabora un plan antes de desarrollar la asistencia?	
No contestó	15	Sí	81.5	Sí	100
Mejorar el servicio al cliente	12	No	14.8	No	0
Aprender computación	15	No contestó	3.7	¿Qué tipo de Plan elabora?	
Mejorar el sistema de trabajo	7			Plan de Trabajo	57
				Según diagnóstico	14
				De acción	14
				De actividades	14

**ANÁLISIS**

Dada la amplitud de respuestas obtenidas en el ámbito de empleados, se presentan únicamente los datos más observados, de esta manera se descubrió que la mayoría pudo definir el objetivo de la última asistencia recibida. Por otro lado en el ámbito de funcionarios, la pregunta fue más específica, y la mayoría (el 81.5%) manifestó percibir claramente los objetivos de la asistencia. Ambas unidades de análisis (empleados y funcionarios) con sus respuestas afirman lo evidenciado por los asesores técnicos del ISDEM, al afirmar que el 100% planifica su trabajo.

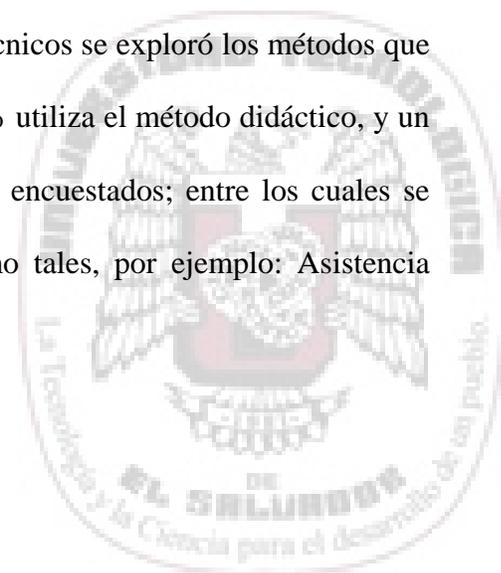


## INDICADOR: MÉTODO DE LA ASISTENCIA

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Los asesores de ISDEM se dieron a entender fácilmente?		¿El método usado por ISDEM es el más apropiado?		¿Qué tipo de métodos utiliza para brindar asistencia?	
Completamente de acuerdo	35	Completamente de acuerdo	15	Didáctico	22
De acuerdo	61	De acuerdo	59	Asistencia técnica	13
Indeciso	4	Indeciso	13	Aprender haciendo	13
En desacuerdo	0	En desacuerdo	11	Capacitación	13
Completamente en desacuerdo	0	Completamente en desacuerdo	2	Visitas periódicas	13
				Atención Puntual	13
				No contestó	13

## ANÁLISIS

El 96% de los empleados considera que los asesores del ISDEM se dieron a entender fácilmente, lo cual implica que el método utilizado es el apropiado, no obstante el 74% de los funcionarios están de acuerdo o completamente de acuerdo con el método utilizado por el ISDEM. Con relación a los asesores técnicos se exploró los métodos que utilizan para brindar asistencia encontrando que el 22% utiliza el método didáctico, y un 13% para los restantes métodos mencionados por los encuestados; entre los cuales se encuentran algunos que no pueden considerarse como tales, por ejemplo: Asistencia técnica, visitas periódicas y atención puntual.



**INDICADOR: IDONEIDAD DE LA ASISTENCIA**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
9. ¿La asistencia proporcionada por el ISDEM es la que usted necesitaba?		7. ¿Se ha realizado en el municipio un estudio previo de necesidades de asistencia?		¿Antes de dar asistencia, se realiza un estudio de necesidades en la municipalidad?	
Completamente de acuerdo	42	Sí	83	Sí	100
De acuerdo	50	No	17	No	0
Indeciso	0				
En desacuerdo	0				
Completamente en desacuerdo	8				

**ANÁLISIS**

Se puede observar que los empleados están de acuerdo y completamente de acuerdo en que recibieron la asistencia que en su oportunidad necesitaban, asimismo los funcionarios, manifiestan, en su mayoría haber realizado un estudio de necesidades de asistencia, así también los asesores del ISDEM afirman en un 100% que primero realizan un estudio de necesidades, haciendo notar que existe un diagnóstico previo lo cual es de suma importancia para adecuar la asistencia respectiva.

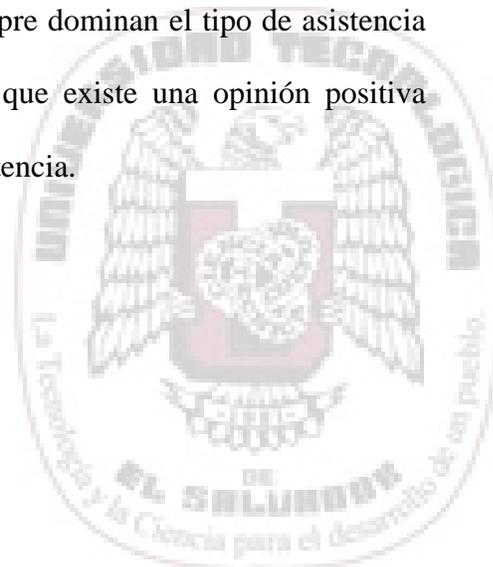


## INDICADOR: IDONEIDAD DE LOS ASESORES

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Los asesores de ISDEM, dominaban el contenido abordado?		¿Qué opina de la capacidad de los técnicos que brindan asistencia?		¿Domina usted el tipo de asistencia que proporciona?	
Completamente de acuerdo	42	Excelente	13	Siempre	57
De acuerdo	50	Muy buena	37	Casi siempre	43
Indeciso	4	Buena	39	A veces	0
En desacuerdo	4	Regular	11	Casi nunca	0
Completamente en desacuerdo	0	Deficiente	0	Nunca	0

## ANÁLISIS

DeL 100% de los empleados, el 92% dice estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que los asesores del ISDEM dominan la temática, asimismo los funcionarios califican de buena y muy buena la capacidad de los técnicos, de igual forma se puede observar que los técnicos manifestaron que siempre y casi siempre dominan el tipo de asistencia que ellos proporcionan, estos resultados demuestran que existe una opinión positiva entre el que ofrece y el que recibe alguna forma de asistencia.



## INDICADOR: ADECUACIÓN DE LOS MEDIOS EMPLEADOS

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
12 ¿Los medios empleados por los técnicos del ISDEM, eran similares a los que utilizan en la alcaldía?		13. ¿Los medios empleados por los técnicos del ISDEM, eran similares a los que utilizan en la alcaldía?	
Completamente de acuerdo	23	Completamente de acuerdo	43
De acuerdo	58	De acuerdo	57
Indeciso	8	Indeciso	0
En desacuerdo	6	En desacuerdo	0
Completamente en desacuerdo	5	Completamente en desacuerdo	0

### ANÁLISIS

El 81% de los empleados respondieron que los medios utilizados por los técnicos del ISDEM son similares a los empleados por ellos en su puesto de trabajo, existiendo un porcentaje menor que opina lo contrario. Por el lado de los asesores, ellos opinan que los medios son similares con los utilizados en las alcaldías (43% completamente de acuerdo y 57% de acuerdo)



**INDICADOR: OPORTUNIDAD DE LA ASISTENCIA**

16. ¿Se recibió la asistencia de manera oportuna	
ALTERNATIVAS	FORMA 1 EMPLEADOS
Sí	66
No	32
No contestó	2

**ANÁLISIS**

El 66% de los empleados manifestaron que la asistencia se recibió de manera oportuna teniendo como base la necesidad de la misma, y un 32% manifestó que la asistencia no se recibió oportunamente.

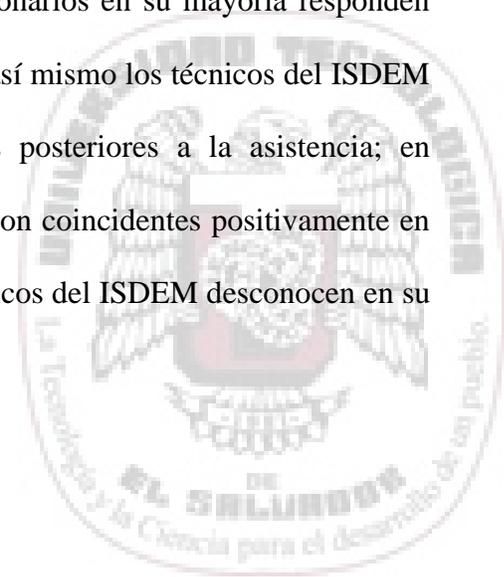


**INDICADOR: EVALUACIÓN DE LA ASISTENCIA**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Los asesores del ISDEM hicieron una evaluación al finalizar la asistencia?				¿Hace una evaluación posterior a la asistencia que ha brindado?	
Sí	54	Sí	67	Sí	57
No	42	No	33	No	43
No contestó	4			¿Qué instrumentos de evaluación conoce?	
				Cuestionario	14
				Documentos elaborados	14
				Cronograma de actividades	14
				De conocimientos	14
				Manuales y planes	14
				No contestó	30

**ANÁLISIS**

Se observó que por el lado de los empleados y funcionarios en su mayoría responden que sí se hacen evaluaciones al finalizar la asistencia, así mismo los técnicos del ISDEM en su mayoría dicen que sí se hacen evaluaciones posteriores a la asistencia; en conclusión se observa que los tres sujetos de estudio son coincidentes positivamente en sus respuestas, también se puede observar que los técnicos del ISDEM desconocen en su totalidad sobre instrumentos de evaluación.

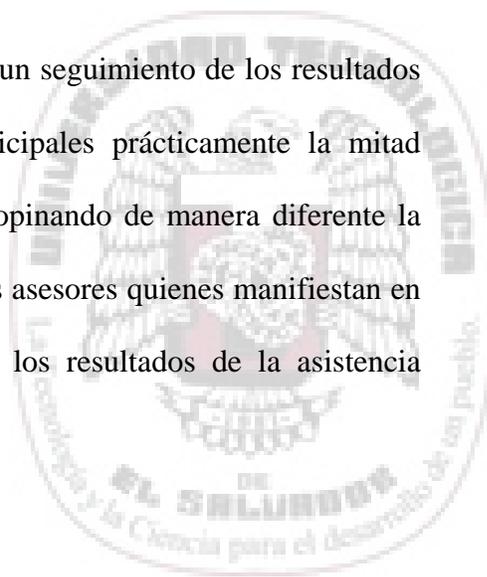


## INDICADOR: SEGUIMIENTO DE LA ASISTENCIA

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Después de cierto tiempo, le han preguntado los técnicos de ISDEM acerca de los resultados de la asistencia anterior?				¿Realiza seguimiento de la asistencia?	
Sí	54	Sí	48	Sí	71
No	46	No	50	No	29
		No contestó	2	¿Qué instrumentos de seguimiento conoce?	
				Implementación de documentos elaborados	13
				Comparación entre lo previsto y lo realizado	13
				De acuerdo con lo establecido	13
				Técnicos	13
				Ninguno	13
				No contestó	35

## ANÁLISIS

En cuanto a si los asesores del ISDEM han mantenido un seguimiento de los resultados de la asistencia, los empleados y funcionarios municipales prácticamente la mitad considera que sí existe un seguimiento de la misma, opinando de manera diferente la otra mitad; contrastando todo esto con la opinión de los asesores quienes manifiestan en un 71% que sí hacen un seguimiento para verificar los resultados de la asistencia



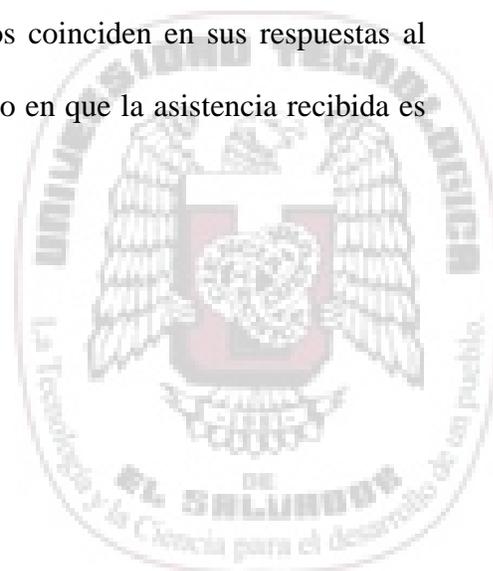
impartida o proporcionada. Por otro lado queda claro que los técnicos del ISDEM desconocen acerca de los instrumentos de seguimiento de asistencia.

**INDICADOR: UTILIDAD DE LA ASISTENCIA**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	
¿La asistencia recibida tiene utilidad en su campo de trabajo?			
Completamente de acuerdo	46	Completamente de acuerdo	30
De acuerdo	39	De acuerdo	55
Indeciso	4	Indeciso	9
En desacuerdo	4	En desacuerdo	4
Completamente en desacuerdo	8	Completamente en desacuerdo	0
		No contestó	2

**ANÁLISIS**

Como se puede observar los empleados y funcionarios coinciden en sus respuestas al decir que están de acuerdo y completamente de acuerdo en que la asistencia recibida es muy útil en su campo de trabajo.



**INDICADOR: CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES APLICADOS**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿Ha aplicado en su trabajo conocimientos y habilidades adquiridas durante la asistencia?		¿Se estimula y permite en la alcaldía que los empleados pongan en práctica lo aprendido en la asistencia?		¿El contenido de la asistencia tiene aplicación práctica para los trabajadores municipales?	
Sí	81	Sí	85	Completamente de acuerdo	57
No	19	No	15	De acuerdo	43
				Indeciso	0
				En desacuerdo	0
				Completamente en desacuerdo	0

**ANÁLISIS**

Se puede observar que por el lado de los empleados el 81% responden que en su trabajo han aplicado los conocimientos adquiridos a través de la asistencia, y de esta misma manera el 85% de los funcionarios opina que el contenido de la asistencia tiene aplicación práctica en su trabajo municipal. Por otra parte, el 100% de los técnicos del ISDEM manifiestan estar de acuerdo y completamente de acuerdo que los conocimientos adquiridos a través de la asistencia tienen aplicación práctica.



## INDICADOR: PROBLEMA SOLUCIONADO

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿La asistencia resolvió un problema de desempeño en la alcaldía?				¿Considera que la asistencia técnica soluciona un problema?	
Completamente de acuerdo	35	Completamente de acuerdo	24	Sí	86
De acuerdo	46	De acuerdo	59	No	14
Indeciso	8	Indeciso	9		
En desacuerdo	8	En desacuerdo	6		
Completamente en desacuerdo	4	Completamente en desacuerdo	2		

## ANÁLISIS

El 81% de los empleados y el 83% de los funcionarios manifiestan que la asistencia resolvió un problema de desempeño en la alcaldía, esto fue confirmado con el 86% de lo que opinaron los asesores del ISDEM encuestados.



## INDICADOR: PROCEDIMIENTO MEJORADO

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA		FORMA 3 TÉCNICOS DE ISDEM	
¿La asistencia brindada por ISDEM ha mejorado un procedimiento?				¿Considera que la asistencia técnica mejora un procedimiento?	
Completamente de acuerdo	31	Completamente de acuerdo	20	Sí	100
De acuerdo	50	De acuerdo	59	No	0
Indeciso	4	Indeciso	11		
En desacuerdo	4	En desacuerdo	6		
Completamente en desacuerdo	11	Completamente en desacuerdo	4		

## ANÁLISIS

El 81% de empleados y el 79% de funcionarios confirman que la asistencia mejoró un procedimiento en la alcaldía. Aunque los técnicos del ISDEM (100%) afirman categóricamente que se mejora un proceso o procedimiento con la asistencia impartida o proporcionada. Es de hacer notar que el 19% de empleados y el 21% de funcionarios están indecisos u opinan desfavorablemente acerca de la mejora de procedimientos.



**INDICADOR: PRODUCTIVIDAD**

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS ALCALDÍA	
¿Su rendimiento se ha incrementado después de la asistencia?			
Completamente de acuerdo	39	Completamente de acuerdo	18
De acuerdo	42	De acuerdo	65
Indeciso	4	Indeciso	9
En desacuerdo	4	En desacuerdo	4
Completamente en desacuerdo	11	Completamente en desacuerdo	0
		No contestó	4

**ANÁLISIS**

Se puede observar que funcionarios y empleados dicen estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que su rendimiento laboral se ha incrementado luego de haber recibido la asistencia que el ISDEM les ha proporcionado.



## INDICADOR: SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO

FORMA 1 EMPLEADOS		FORMA 2 FUNCIONARIOS		FORMA 3 TÉCNICOS	
¿La asistencia recibida llenó sus expectativas?		¿Después de la asistencia, percibe que los usuarios de la misma se sienten plenamente satisfechos?		¿Se siente usted satisfecho por la forma en que brinda asistencia?	
Completamente de acuerdo	31	Completamente de acuerdo	29	Sí	71
De acuerdo	58	De acuerdo	71	No	14
Indeciso	0	Indeciso	0	No contestó	14
En desacuerdo	11	En desacuerdo	0		
Completamente en desacuerdo	0	Completamente en desacuerdo	0		

### ANÁLISIS

De acuerdo con los resultados, los empleados manifiestan estar de acuerdo y completamente de acuerdo en que la asistencia llenó sus expectativas; así mismo los técnicos del ISDEM (el 71%) dicen sentirse satisfechos por la forma en que brindan la asistencia. Por su parte los funcionarios (100%) perciben que los usuarios de la asistencia se sienten plenamente satisfechos.



## INDICADOR: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

FORMA 1		FORMA 2		FORMA 3	
¿Las personas que laboran en la alcaldía y utilizan los resultados de su trabajo, están satisfechos con su rendimiento después de la asistencia?				¿Domina usted el tipo de asistencia que proporciona?	
Completamente de acuerdo	42	Excelente	13	Siempre	57
De acuerdo	50	Muy buena	37	Casi siempre	43
Indeciso	4	Buena	39	A veces	0
En desacuerdo	4	Regular	11	Casi nunca	0
Completamente en desacuerdo	0	Deficiente	0	Nunca	0

### ANÁLISIS

Se observa en la opinión de los empleados (92%) que hay mayor nivel de satisfacción del cliente interno, producto de la asistencia, con relación a funcionarios (50%) Por su parte los técnicos en su mayoría domina el tipo de asistencia que imparte, lo cual genera resultados positivos en los usuarios de la misma.



## INDICADOR: SATISFACCIÓN DEL JEFE

FORMA 1	
¿Su jefe está satisfecho con su rendimiento demostrado posterior a la asistencia?	
Completamente de acuerdo	31
De acuerdo	39
Indeciso	15
En desacuerdo	15
Completamente en desacuerdo	0

### ANÁLISIS

Al examinar el grado de satisfacción de los jefes respecto a los empleados que reciben asistencia se descubrió que el 70% reaccionan positivamente al rendimiento posterior a la asistencia demostrado por sus subalternos.



## J. CONCLUSIÓN

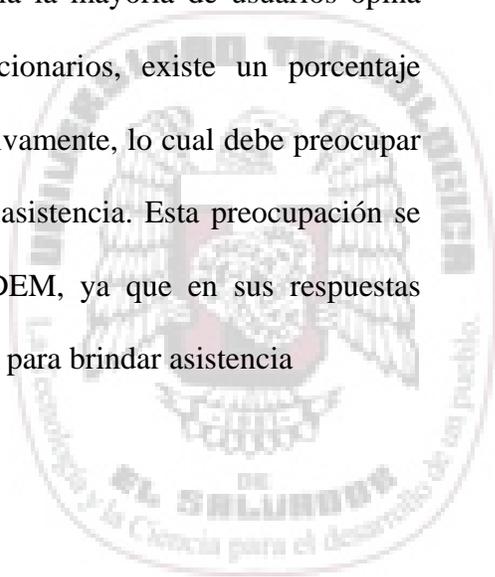
El haber explorado el problema de investigación desde el punto de vista de cada actor (empleado, funcionarios municipales, y asesores técnicos del ISDEM) de la Asistencia Técnica que brinda el ISDEM, permite hacer conclusiones válidas acerca del mismo.

Respecto al contenido de la Asistencia la mayoría de usuarios de la misma, manifestaron estar de acuerdo en que era la que ellos necesitaban.

En cuanto a los asesores, la mayoría considera que son personas muy capaces y que dominan la materia que asisten.

Con relación a los medios empleados en la asistencia, la gran mayoría de usuarios afirmó que son los idóneos para el aprovechamiento de la misma.

En lo que respecta al método utilizado en la asistencia la mayoría de usuarios opina favorablemente; sin embargo en el ámbito de funcionarios, existe un porcentaje considerable (26%) que están indecisos u opinan negativamente, lo cual debe preocupar al ISDEM y revisar el tipo de método utilizado en la asistencia. Esta preocupación se confirma, cuando se encuesta a los técnicos del ISDEM, ya que en sus respuestas demostraron desconocer los diferentes tipos de métodos para brindar asistencia

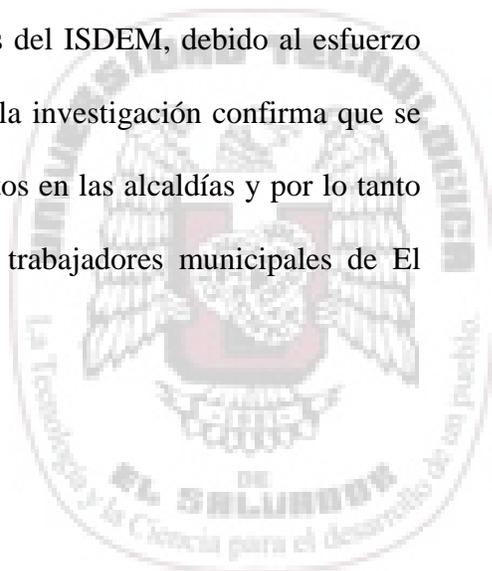


En cuanto a la utilidad de la asistencia en el campo de trabajo se manifestaron muy positivamente tanto empleados como funcionarios municipales; ya que han aplicado conocimientos y habilidades aprendidos en la misma.

En lo que concierne a la planificación de la asistencia, se encontró que los técnicos de ISDEM planifican su trabajo; no obstante desconocen los tipos de planes que se pueden utilizar y no tienen criterios uniformes en cuanto a esta actividad tan importante en su trabajo.

Relacionado a lo anterior se descubrió que la evaluación y seguimiento de la asistencia brindada es deficiente (sólo un 50% aproximadamente pudo confirmarla) Esto no permite medir eficazmente el impacto que la asistencia está generando en las municipalidades, ni descubrir las debilidades y deficiencias que la afectan. Además, se comprobó que los técnicos del ISDEM desconocen instrumentos de evaluación de la asistencia que desarrollan; lo mismo que de seguimiento.

A pesar de ello, es encomiable la labor de los técnicos del ISDEM, debido al esfuerzo que hacen por entregar un servicio de calidad; ya que la investigación confirma que se están resolviendo problemas y mejorando procedimientos en las alcaldías y por lo tanto contribuyendo a incrementar la productividad de los trabajadores municipales de El Salvador.



En conclusión, en el ISDEM necesitan de un modelo de asistencia donde la planificación y evaluación sean pilares fundamentales de su trabajo cotidiano; de un modelo de evaluación que permita medir el impacto de la asistencia en la transformación de las destrezas y actitudes de los trabajadores municipales, lo cual redundará en un eficaz y eficiente servicio de las diferentes alcaldías municipales de El Salvador.

Por su parte los técnicos del ISDEM, necesitan conocer y aplicar métodos para desarrollar asistencia e instrumentos de evaluación que los conviertan en asesores más eficaces en el logro de sus objetivos y metas de asistencia.

En el siguiente capítulo el equipo investigador propone los insumos que aplicados a la situación problemática encontrada, contribuirán a superarla de una manera eficiente y eficaz.

