

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCEL**  
**RECTOR**

**ING. LORENA DUQUE DE RODRÍGUEZ**  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**

**JURADO EXAMINADOR**

**LIC. MAX FERNANDO MIRÓN ALFARO**  
**PRESIDENTE**

**LIC. RENÉ SALVADOR MELÉNDEZ**  
**PRIMER VOCAL**

**LIC. FROILÁN GONZÁLEZ RIVAS**  
**SEGUNDO VOCAL**

**NOVIEMBRE, 2003**

**SAN SALVADOR,**

**EL SALVADOR,**

**CENTROAMÉRICA.**



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios Todopoderoso**

Por darme salud, sabiduría, fuerzas y voluntad para poder terminar mi carrera, nunca me abandonó.

### **A mi esposa**

Lilian Eneyda por su amor y apoyo que siempre he recibido de ella, y aliento en momentos de presión.

### **A mis hijos**

Leticia Eneyda y Ángel David por brindarme su apoyo para continuar.

### **A mis amigos y compañeros**

Por su apoyo y consejos para continuar y alcanzar la meta para terminar mi carrera.

### **A mi asesor**

Licenciado Froilán González por su valioso tiempo y por compartir su experiencia, y su paciencia.



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios Todopoderoso**

Por guiarme en el camino, darme salud, sabiduría, fuerzas y voluntad para poder terminar mi carrera.

### **A mi hermano**

Milton por todo su apoyo y comprensión, quien siempre confió en mi.

### **A mi madre y familia**

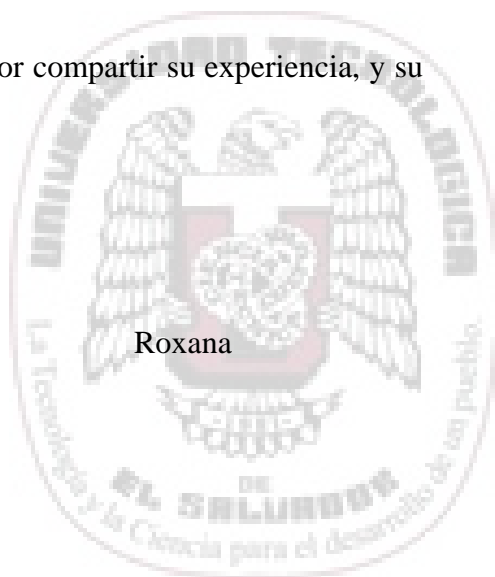
Por estar pendientes y por ofrecerme su tiempo, la comprensión de todos mis hermanos

### **A mis amigos y compañeros**

Por su apoyo y consejos para continuar y alcanzar la meta para terminar mi carrera.

### **A mi asesor**

Licenciado Froilán González por su valioso tiempo y por compartir su experiencia, y su paciencia.



## AGRADECIMIENTOS

### **A Dios Todopoderoso**

Por haberme dado, salud, sabiduría, fuerza y voluntad para poder terminar mis estudios.

### **A mi Mamá**

Graciela Villatoro, por todo su amor y dedicación a sus hijos por llevarme siempre en sus oraciones por estar siempre conmigo, te amo.

### **A mi querida hermana Gloria**

Por haber creído y confiado en mí, por haberme brindado siempre su cariño, su fe y sobre todo su amor, sin ti no lo hubiera podido lograr por todo eso infinitamente gracias, te quiero mucho.

### **A mis hermanos con mucho cariño**

Lilian, Francisca, Maritza, Yamileth, Héctor y Jesús; por que siempre han estado conmigo en todo momento por todo su cariño y apoyo. Gracias.

### **A mis sobrinos y demás familia**

Por todo su cariño a apoyo.

### **A mis mejores amigos**

Aminta y Naty, por todo ese cariño y apoyo que siempre me han brindado, los quiero mucho.

**A mis compañeros de tesis**, Roxana y don Fidel por todo ese tiempo compartido a nuestro asesor Lic. Froilán González por su valioso tiempo y por compartir sus experiencias y su paciencia.



ZULMA CONTRERAS

# ÍNDICE

Página

---

INTRODUCCIÓN	I
<b>A. CAPÍTULO I MARCO DE REFERENCIA</b>	
1. Antecedentes del Ministerio de Educación	1
a. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo	1
b. Estructura y funciones del Ministerio de Educación	1
c. Funciones del Ministerio de Educación	4
d. Atribuciones de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	7
e. Antecedentes de adquisiciones y contrataciones	9
B. Marco Legal	11
C. Marco Teórico	21
1. El proceso administrativo	21
a. Relación de la administración con otras ciencias	24
b. Funciones de la administración y el proceso administrativo	28
c. Factores administrativos	35
d. Análisis comparativo	36
2. El Proceso de compras	37
a. Funcionamiento actual de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	40



3. Administración de recursos humanos	43
a. El proceso de planeación del recurso humano	45
b. Etapas de la administración de recurso humano	51
c. Análisis comparativo	53
4. Especificaciones técnicas	54
5. Calidad en el servicio	55
a. Ventajas que aportan los círculos de control de calidad	57
b. Calidad en los servicios	58
c. Análisis comparativo	59
6. Eficiencia Institucional	60
7. Reingeniería de procesos	66
a. Antecedentes de la reingeniería	66
b. Reingeniería de procesos	67
c. Roles de la reingeniería	77
8. Ética profesional	79
a. Necesidad y fundamento de la ética profesional	81
b. Cánones fundamentales del código de ética para administradores	84
c. La ética y la empresa – impacto social	84
d. Los valores	89



**Capítulo II Investigación de campo referente al actual proceso de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios en la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Educación.**

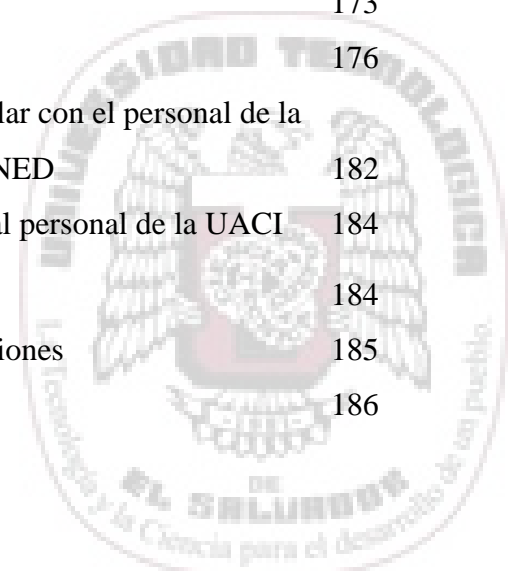
A. Marco Metodológico	92
1. Objetivo de la investigación	92
2. Variables de estudio	93
a. Indicadores	94
3. Determinación de la población y muestra	98
a. Sujetos de estudio	98
b. Cálculo de la muestra	98
c. Cuadro muestral	99
4. Tipo de investigación	99
5. Diseño de investigación	99
B. Marco Operativo	100
1. Recolección de la Información	100
a. Investigación bibliográfica	100
b. La encuesta	100
c. Etapas para le elaboración del instrumento	101
d. Proceso de recolección de la información	103
e. Ordenamiento de variables e indicadores	104



2. Procesamiento de la información	105
a. Análisis estadístico	107
b. Análisis inferencial	143
3. Conclusiones	158
4. Recomendaciones	162

**Capítulo III Plan de mejoramiento de los servicios que presta la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Educación.**

1. Descripción	164
a. Objetivos	165
b. Justificación	166
2. Normativa Institucional	167
3. Estrategias dirigidas a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y unidades operativas	169
4. Formulación de Estrategias para la elaboración de especificaciones técnicas dirigidas a las unidades operativas	171
5. Capacitación de recursos humanos	172
a. Objetivo general	173
b. Marco de referencia	173
c. Técnicas de capacitación	176
d. Propuesta de capacitación a desarrollar con el personal de la UACI y unidades operativas del MINED	182
6. Propuesta de un plan de estímulos dirigido al personal de la UACI	184
a. Objetivo	184
b. Conceptos de incentivos y contribuciones	185
c. Tipos de incentivos	186



**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

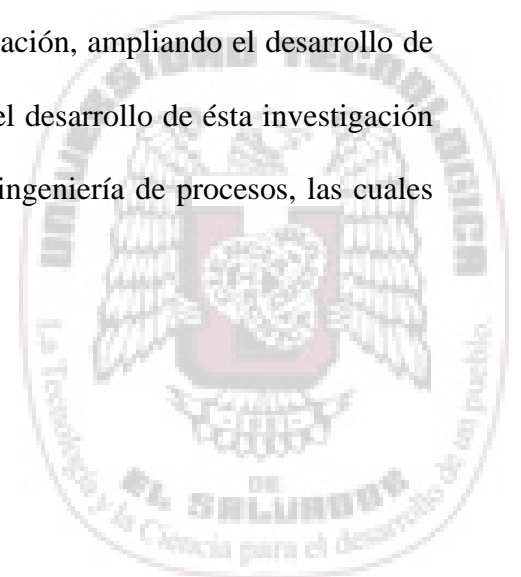
1. Matriz
2. Cuestionarios



## INTRODUCCIÓN

En la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, el numeral II de la Ley, establece que es deber del Estado que las adquisiciones y contrataciones se realicen en forma clara, ágil y oportuna, asegurando procedimientos idóneos y equitativos; para ello es necesario determinar los factores administrativos que afectan los procedimientos que efectúa la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Educación.

En el capítulo I se desarrolla el Marco de Referencia conformado por el Marco Histórico el cual presenta antecedentes del Ministerio de Educación, así como las funciones y atribuciones de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, los procesos que se realizaban antes de entrar en vigencia la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. El Marco Legal que sirve de lineamiento para realizar las contrataciones de suministros. El Marco Teórico conformado por las diferentes teorías las cuales sustentan el marco referencial de la investigación, ampliando el desarrollo de las variables de estudio, y otros temas que fortalecen el desarrollo de ésta investigación como la ética profesional, eficiencia institucional y reingeniería de procesos, las cuales amplían el desarrollo de la propuesta técnica.



El capítulo II refleja el trabajo desarrollado en la investigación de campo, está conformado por el marco metodológico de la investigación en el cual se definen los objetivos de la investigación, variables de estudio, determinación de la población y muestra, tipo y diseño de la investigación. El marco operativo describe como se desarrolló la etapa de la recopilación de la información, investigación bibliográfica, la aplicación de la encuesta, recopilación de datos y ordenamiento de variables e indicadores, así como el procesamiento de la información y la metodología de análisis.

Los resultados obtenidos en la investigación, sirvieron de base para elaborar la propuesta técnica, la cual consiste en un “Plan de Mejoramiento Integral de los Servicios que brinda la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Educación a las unidades operativas”, con el fin que los procesos de adquisiciones y contrataciones sean claros, ágiles y oportunos brindando así un servicio de calidad.

