

RESUMEN

El presente Proyecto de Grado se desarrolló para replantear los principales procesos que lleva a cabo la Municipalidad de Malagueño, los cuales tienen un alto impacto en los contribuyentes. Intentamos que estos procesos sean más eficaces y eficientes, y así de esta manera, lograr un alto nivel de satisfacción a las necesidades de la población. También planteamos una reducción significativa en los tiempos de espera en los trámites que deben realizar tanto los ciudadanos como las empresas cuando se dirigen al Edificio Municipal. El hecho de llevar a cabo una reducción o simplificación de los trámites municipales y de los procesos que los comprenden, hace necesario aclarar lo siguiente: 1) La Reingeniería no significa despido de personas, sino cooperación entre ellas. 2) La Reingeniería en la Gestión Municipal implica traslado de personal de áreas racionalizadas a áreas que optimicen el servicio a la comunidad. 3) La Reingeniería implica un proceso de mejoramiento continuo y habituar el desarrollo institucional. El presente trabajo aporta además a la Gestión Municipal lo siguiente: - La planificación estratégica municipal con una visión de futuro. - Administración racional de los recursos municipales. -Una serie de herramientas que ayuden a la toma de decisiones por parte de las Autoridades Municipales. -Descentralización Municipal. -Diversificación en la forma en que los contribuyentes puedan interactuar con el municipio.