

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS PARA PROMOVER EL
DESEMPEÑO EFICIENTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA ALCALDIA
MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZÁN.”**

INTEGRANTES:

BAIRES BERRIOS, KENY BERENICE
MARQUINA VELASQUEZ, MAX OVIDIO
SEGOVIA RAMIREZ, MARCOS MIGUEL

ASESOR DIRECTOR:
LIC. JUAN DAVID REYES

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LINCENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

INDICE

Introducción.....	i
Resumen Ejecutivo.....	ii

CAPITULO I

“GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZÁN”

GENERALIDADES DE LA ALCALDIA DE JOCORO	1
Situacion Actual de La Alcaldía Municipal de Jocoro.	3
Marco Legal de Las Municipalidades.	4
Autonomia de los Municipios.....	8
Generalidades de los Recursos Humanos	9
Conceptos Generales Relacionados con El Sistemas de Gestion de Recursos Humanos.....	14
Importancia de la Gestion de Recursos Humanos	16
Importancia de los Sistemas de Gestion de Recursos Humanos en las Alcaldias	18
Elementos de la Planeacion del Sistemas de Gestion de Recursos Humanos.....	20
Etapas de la Planeacion.....	22
Reclutamiento y Seleccion	25
Elementos de Ejecucion del Sistemas de Gestion de Recursos Humanos	26
Estructura Organizativa	27
Cultura Organizativa.....	28
Sistemas Administrativos de Apoyo	30
Manual de Bienvenida.....	31
Manual de Políticas	32
Codigo de Etica.....	33

Proceso de Control.....	34
Importancia de Los Mecanismo de control	35

Capitulo II

“DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZÁN”.

Objetivos de la Investigacion.....	36
Importancia de la Investigación	38
Fuentes de Recopilacion de la Informacion	39
Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos.....	40
Determinacion del Area Geografica Y Muestra	41
Calculo de Muestra	43
Recopilación, Tabulación y Análisis de Datos	44
Tabulacion de la Encuesta a los Usuarios de Servicios de la Alcaldía.....	44
Tabulacion de la Encuesta a los Empleados de la Alcaldía	63
Conclusiones de las Encuestas	87
Recomendaciones de las Encuestas	88

Capitulo III

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA PROMOVER EL DESEMPEÑO EFICIENTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO DEPARTAMENTO DE MORAZÁN”

Importancia.....	89
Planeacion de los Componentes del Sistemas de Gestion de Recursos Humanos.....	90
Mision y Vision del Departamento de Recursos Humanos.....	93

Objetivos del Departamento de Recursos Humanos.....	94
Metas del Departamento de Recursos Humanos.....	95
Estrategias del Departamento de Recursos Humanos.....	96
Políticas del departamento de Recursos Humanos.....	98
Control y Compensacion	99
Ejecucion del Sistema de Gestion de Recursos Humanos	100
Descripcion del Departamento de Recursos Humanos.....	102
Sistemas de Recompensas y Sanciones	103
Cultura Organizacional.....	108
Presupuesto para el Departamento de Recursos Humanos	112
Diseño de Mecanismos de Control.....	119
Matriz FODA.....	122
Sistemas Administrativos de Apoyo	125
Manual de Bienvenida.....	126
Manual de Organización y Funciones	127
Manual de Descripcion de Puestos	128
Manual de Políticas	129
Reglamento Interno.....	130
Codigo de Etica	131
Cronograma	132

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

AGRADECIMIENTOS

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

A Dios...porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti nunca me faltaste y aunque no soy tu hija más devota, en ti confío. Siempre me haz ayudado a seguir adelante y por ti aún no pierdo la esperanza, sé que todos pueden decepcionarme menos tú y reconozco que sin ti no hubiese podido sobrevivir hasta este día.

A mis padres, por darme la estabilidad emocional y económica, su creatividad y dedicación me sacaron a camino muchas veces, su esfuerzo, se convirtió en su triunfo y el mío constituyendo la herencia más valiosa que pudiera recibir de ustedes.

A mi familia que siempre motivaron y me alentaron a luchar y seguir adelante en mi carrera.

A mis docentes Este es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron instruyéndome a lo largo de estos años, Durante este tiempo, buenos y malos momentos ayudaron a fortalecer mi carácter, me brindaron una perspectiva de la vida mucho más amplia y me han enseñado a ser más cautelosa pero sin dejar de ser auténtica, a el Lic. Juan David Reyes por facilitar su tiempo y conocimientos en el desarrollo de este trabajo de graduación.

A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar, Ever, fuiste un gran amigo, compañero y persona desgraciadamente la vida quiso que te adelantaras al viaje sin retorno fuiste una inspiración en los momentos en los que quería darme por vencida, amigos presentes gracias por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría.

A mis amigos y compañeros de grupo Max Marquina y Marcos Segovia, gracias por tenerme paciencia, juntos pudimos hacer realidad la culminación de este trabajo de graduación.

Y a todos aquellos, que han quedado en los recintos más escondidos de mi memoria, pero que fueron participes en cincelar este esfuerzo que hoy se materializa en mi culminación académica MUCHAS GRACIAS...

Con Gratitud.

Kenya Berenice Baires Berrios.

DEDICATORIA.

A DIOS TODO PODEROSO: Que me guió pasó a paso por el sendero de la superación y por llenarme de sabiduría y paciencia hasta alcanzar el ideal propuesto.

A MIS QUERIDOS PADRES: Miguel Ángel Segovia Cruz que se encuentra al lado de nuestro Señor que me inculco responsabilidad y me apoyo en los momentos difíciles y Reina María Ramírez de Segovia, que me ha inculcado deseos de seguir adelante y no dejarme vencer por los obstáculos. A ambos con reconocimiento, gratitud por sus esfuerzos y sacrificios para mi formación académica además, por su amor incondicional en cada momento de mi vida.

A MI HERMANA: Karla Elena Colato Ramírez, por su cariño en cada momento de mi vida.

A MIS FAMILIARES: Dedico este triunfo a todos mis seres queridos, que me han apoyado para alcanzar la meta que me propuse, tanto a los que se encuentran fuera del país como los que se encuentran dentro de él.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: Keny Berenice Baires Berrios y Max Ovidio Marquina Velásquez, gracias por darme la oportunidad de ser mi grupo de tesis y de estar conmigo siempre. Y tenerme paciencia, comprensión y apoyarme en los momentos en los cuales lo necesite. Que Dios los bendiga y proteja siempre mis amigos.

A MI DOCENTE DIRECTOR: Lic. Juan David Reyes, por su esfuerzo y dedicación al brindarnos su sabiduría en desarrollo del trabajo de graduación y por su amistad incondicional en cada momento de mi formación universitaria.

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO: Por darnos la oportunidad de efectuar el Trabajo de Graduación en su Institución y por su amabilidad y atención al proveernos de la información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de graduación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso, por haberme brindado la oportunidad de concluir mis estudios, por haberme enseñado a confiar en el plenamente y que cualquier cosa es posible, por haberme cuidado siempre en todo sentido de mí, gracias por ser una fuerte fortaleza para mí en los momentos más difíciles de mi carrera, no existen palabras que describan lo agradecido que estoy con él.

Agradezco a mi querida Madrecita Lucila Velásquez por demostrarme con acciones el significado del verdadero amor de madre, por enseñarme a ver a las personas como a mí mismo, por enseñarme cualidades tales como el cariño, la amistad, el agradecimiento, la bondad, la paciencia, la lealtad y el amor, gracias madrecita por todos los sacrificios que hiciste por mí, créeme que no pasaran desapercibidos siempre los llevare en mi mente y corazón, gracias por preocuparte y cuidar de mí siempre, Muchas Gracias Madrecita querida.

Agradezco a mis hermanos Ada Mirian Chávez Velásquez; Ramón Antonio Chávez Velásquez y amigos quienes estuvieron conmigo en momentos tanto buenos como malos apoyándome y haciéndome saber que lo que se pretende alcanzar con mucho esfuerzo se puede lograr.

Agradezco a nuestro asesor Licenciado Juan David Reyes que con su conocimiento contribuyo a que lográramos la culminación de nuestro trabajo de graduación. De igual forma agradezco a mis compañeros de tesis Keny Berenice Baires Berrios y Marcos Miguel Segovia con quienes hicimos un buen equipo y juntos logramos alcanzar la expectativa de llegar al final de nuestra carrera, y a todos mis compañeros

Sinceramente.

Max Ovidio Marquina Velásquez

RESUMEN EJECUTIVO

Sabiendo que las organizaciones son entes sociales conformadas principalmente por el hombre y que el mismo es considerado su principal activo y dependen directamente de su actuación a la hora de alcanzar los objetivos de la misma para garantizar su la funcionalidad de la organizaciones, el manejo exitoso de este Recurso se puede lograr a través de mecanismos que permitan aprovechar al máximo su potencial y determinar que factores son los necesarios para su motivación persiguiendo un beneficio para la organización y todos sus miembros.

El presente trabajo persigue como objetivo dar a conocer la importancia de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos, ya que este es el medio idóneo para el manejo exitoso de los Recursos Humanos en toda organización. En la realización de este trabajo, se utilizó un tipo de investigación documental con los procedimientos que se siguen para su ejecución, donde sus objetivos específicos son; analizar los objetivos e indicar las ventajas y desventajas de los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos los cuales son considerados los mas relevantes para la misma, basando su justificación e importancia en que el factor humano es el activo más importante dentro de cualquier organización y que de él depende su existencia.

Se tomaron en cuenta los antecedentes y situación actual de la Alcaldía Municipal de Jocoro a la cual se le propone la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Recursos Humanos cuya información sirvió como pilar para el inicio del estudio aunado a las bases teóricas fundadas en diversos criterios de varios autores relacionados con el tema en cuestión procesando y analizando cada uno de los distintos enfoques para tratar de dar respuesta a los objetivos generados del planteamiento del problema.

INTRODUCCION

Los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos tiene como objetivo ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar y concretizar los objetivos propuestos.

En el presente trabajo se propone diseñar el Sistema con un enfoque estratégico y sistémico más acorde con el estado actual de la organización, que contribuya a los resultados y objetivos de la institución de una manera ética y socialmente responsable.

El contenido de este documento refleja las etapas de la investigación realizada con el fin de motivar a que su implementación sea de beneficio para la institución.

En nuestro trabajo abordamos el tema de una *“Propuesta de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán”*, nuestra intención es ofrecer una idea general del desarrollo y alcance que poseen los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos.

En el capítulo I, contiene *“Generalidades del Sistema de Gestión de los Recursos Humanos y de la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán”*

En este Capítulo se definirá lo que es Alcaldía y se hará una reseña de cómo ha evolucionado la Alcaldía de Jocoro y como se encuentra actualmente. Además se establecerán generalidades acerca de los Recursos Humanos, Concepto, Antecedentes e Importancia de éstos y como estos son vistos por la institución.

El capítulo II, se presentara el *“Diagnostico de la situación actual de los Empleados de la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán”*.

Este capítulo comprende los métodos y técnicas utilizadas para la recopilación de información. También se establecerá la forma en la cual se recopilará, tabulará y hará el análisis de los datos obtenidos en la encuesta. Se elaborara un diagnostico con los resultados obtenidos y se expondrá la situación actual de los empleados que laboran en la Alcaldía y de que forma realizan la prestación de los servicios que esta brindan a los usuarios.

En el ultimo capítulo se plantea la *“Propuesta de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán”*

El cual brindara a la Institución lineamientos para mejorar el desempeño de los empleados de la Alcaldía, también se expondrá los componentes de la planeación del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, los elementos de la Ejecución del Sistema, Estructura Organizativa, Sistema Administrativo de Apoyo. A la vez se presentaran los Mecanismos de Control. Además se definirá los recursos necesarios (Humanos, Técnicos y Financieros) que son indicadores que harán posible la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Al final se incluye la bibliografía y los anexos que comprenden la investigación. Estos son los formatos del Cuestionario y la Encuesta utilizados y los cuadros de tabulación de los mismos.

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán.”

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.

2.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

Las municipalidades representan un elemento fundamental para el desarrollo de cada una de las comunidades que se ven lideradas por estas, en ellas se incluyen aspectos de carácter económico, social y cultural que son los que convierten a las comunidades en pilares fundamentales del desarrollo local y nacional.

Las Alcaldías son una entidad de carácter autónomo, y su primordial función ante los ciudadanos es la de velar por la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de estos, basándose siempre en el marco de poder que la actual constitución les proporciona, con la finalidad de administrar, dirigir y regular la calidad de vida de sus habitantes.¹

La Alcaldía de la Ciudad de Jocoro, está ubicada en el departamento de Morazán, es una localidad con un potencial comercial en vías de desarrollo, la cual presenta una serie de debilidades que han surgido por la falta de herramientas administrativas que le permitan lograr la dirección adecuada que debería llevar la Alcaldía.

En la actualidad la orientación administrativa que posee la Alcaldía es imperceptible ante los empleados y personas que solicitan los servicios que presta la municipalidad a sus ciudadanos, lo que conlleva a la utilización de métodos poco eficientes, rutinarios y burocráticos para desempeñar las actividades operativas y administrativas, dificultando la gestión administrativa de la municipalidad y minimizando el desarrollo, lo que hace que esta se vea empañada con las expuestas deficiencias administrativas las cuales se pretenden rectificar a través de la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos, el cual beneficiara a empleados de la Alcaldía Municipal y usuarios que hacen uso de los servicios que presta esta entidad publica a sus ciudadanos.²

¹ Corado Asencio, Wilmer Orlando; Elaboración de los manuales de administración de Recursos Humanos y evaluación del desempeño para ser aplicados en la Alcaldía Municipal de Chalchuapa, pag 7.

² Hugo Edgardo Muñoz, Aplicación de una eficiente administración, pag 3.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿En que medida la creación de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos promoverá el desempeño eficiente en el personal de la Alcaldía Municipal de Jocoro, departamento de Morazán?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Objetivo General.

Crear un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán.

3.2 Objetivos Específicos.

- Elaborar la planeación de los componentes del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, para lograr un alineamiento estratégico del personal.
- Diseñar la ejecución del sistema de Gestión de Recursos Humanos para mejorar la calidad de los servicios brindados.
- Diseñar mecanismos de control para estandarizar el proceso de atención al usuario.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1 Justificación.

El trabajo de investigación es importante, ya que el tema radica en presentar un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía de Jocoro, Departamento de Morazán a través de una planeación sistemática que permita que el jefe identifique los elementos esenciales de trabajo y sus objetivos. Al mismo tiempo realizar una revisión sistemática del desempeño global de los empleados y así poder proporcionar retroalimentación constructiva, para así poder brindar información objetiva para guiar las decisiones administrativas de la institución.

El estudio a realizar es novedoso, porque tiene la finalidad de que el Sistema de Gestión de Recursos Humanos dará a los empleados el grado de asimilación de los métodos de trabajo, la manera en que los procesos son aplicados, las instrucciones, normas y procedimientos en sus actividades, así mismo permitirá a los empleados guiarse por lineamientos específicos, además este pretende apoyar y asistir al personal en todos los niveles de la organización permitiendo fortalecer cada área sobre una base metodológica que ayude a potenciar la evolución de los empleados a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo a la investigación, el presente trabajo es factible por se cuenta con los recursos necesarios para su ejecución como lo son: recursos humanos, materiales, económicos y se encuentra con la autorización de la Alcaldía Municipal de Jocoro, igualmente por que se tienen los conocimientos relacionados y la bibliografía necesaria para enriquecerla y poner en marcha el desarrollo del proyecto de tesis.

4.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

4.2.1 Delimitaciones de Tiempo.

El tiempo para desarrollar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos aplicados a la Alcaldía Municipal de Jocoro, Morazán será de siete meses comprendidos desde marzo 2010 hasta Octubre 2010.

4.2.2 Delimitaciones de Espacio y Territorio. (GEOGRAFICA)

El estudio se desarrollara en la Ciudad de Jocoro situada a 230 metros sobre el nivel del mar y a 12.50 kilómetros de la Ciudad de San Francisco Gotera (Morazán), específicamente la investigación se ejecutara en la Alcaldía Municipal de dicha ciudad, la cual esta ubicada en la calle Alberto Masferrer y Avenida Santiago Mata, Departamento de Morazán.³

4.2.3 Delimitaciones de Recursos.

Los recursos a utilizar para poder desarrollar la investigación estarán conformados por Recursos Humanos, recursos materiales y recursos financieros con los cuales el grupo de tesis tiene a disposición.

Los integrantes que conforman los Recursos Humanos estará compuesto por las personas que integran el grupo de tesis, docente asesor, las personas que laboran en la Alcaldía Municipal de Jocoro y las personas que utilizan los servicios que brinda dicha Alcaldía.

Todos los gastos con los que se incurran en el proceso de la investigación serán cubiertos en su totalidad por los miembros del grupo de tesis.

³ www.es.wikipedia.org/wiki/municipalidades.htm

5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 MARCO HISTÓRICO.

“Como se sabe el asentamiento de núcleos humanos numerosos en determinadas regiones, acompañando del apareamiento de las necesidades de la población, da como resultado el desarrollo de formas de Gobierno conocidas actualmente como Municipio”.⁴

“Al iniciar un estudio de un tema específico, es conveniente conocer los orígenes del mismo y así poder tener un mayor criterio de análisis. Con este criterio se procede a relatar los antecedentes históricos de las municipalidades en forma breve y concisa no sin antes hacer referencia al concepto de municipio para proporcionar una mayor idea sobre el tema”:

A continuación se presenta el concepto general de municipio: “El Municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento Jurídico, que garantiza la participación popular, en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse un propio gobierno, el cual, como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local.

EL Gobierno local conocido como municipio fue introducido en América Latina por España con el nacimiento de las poblaciones que los colonizadores fueron fundando, en las cuales creaban los Cabildos y Ayuntamientos que carecían de base democracia ya que no tomaban en cuenta para efectos de votación y solución de problemas generales a la población aborígen.

⁴Corado Asencio, Wilmer Orlando; Elaboración de los manuales de administración de Recursos Humanos y evaluación del desempeño para ser aplicados en la Alcaldía Municipal de Chalchuapa, pag 9

El municipio aparece precisamente como una unidad política administrativa a consecuencia de las campañas de conquista de los romanos pero estas permitieron a las ciudades que caían bajo su poder una forma de autogobierno que recibió el nombre de "*Municipium*".

El origen de los municipios en América Latina comienza con la conquista desde el momento en que los reyes de España dieron instrucciones a Cristóbal Colon para que estableciera cabildos o Concejos Municipales que gobernarían a los pueblos. "En Centroamérica a los conquistadores se les impartió instrucciones para que en los centros poblados que se fundaran, nombraran a los respectivos alcaldes y regidores. Algunas veces, los centros poblados nacieron de una vez como municipios, pero en otros centros aludidos fueron surgiendo poco a poco y después de algún tiempo se les otorgó su respectivo Concejo. Es de hacer notar que en un centro poblado donde no hay gobierno local no puede decirse que hay municipio, por cuanto los elementos necesarios para su existencia son: población, territorio, gobierno y organización jurídica".⁵

EL Gobierno local conocido como municipio fue introducido en América Latina por España con el nacimiento de las poblaciones que los colonizadores fueron fundando, en las cuales creaban los Cabildos y Ayuntamientos que carecían de base democracia ya que no tomaban en cuenta para efectos de votación y solución de problemas generales a la población aborigen.

En las ciudades grandes el Cabildo estaba formado por un Alcalde, que cumplía funciones judiciales, políticas y administrativas; hasta 8 regidores, 2 fieles ejecutores, 2 jurados y un procurador general. En las ciudades pequeñas integraban el Cabildo, el Alcalde, hasta 4 regidores y un procurador general. En

⁵ Corado Asencio, Wilmer Orlando; Elaboración de los manuales de administración de Recursos Humanos y evaluación del desempeño para ser aplicados en la Alcaldía Municipal de Chalchuapa, pag, 9,10.

estas ciudades el Alcalde convocaba cada domingo al Cabildo abierto para discutir en forma directa los problemas del colectivo.

En Centroamérica a los conquistadores se les impartió instrucciones para que en los centros poblados que se fundaran, nombraran los respectivos alcaldes y regidores. Algunas veces los centros poblados nacieron de una vez como Municipio, es decir, al mismo tiempo que se fundaron, se les dotó de Gobierno Local; pero en otras, los centros aludidos fueron surgiendo poco a poco y después de algún tiempo se les otorgó su respectivo consejo

El título de villa y ciudad era conferido, según la importancia que tuviera el centro poblado para el conquistador. En un centro poblado donde no hay gobierno local no puede decirse que hay Municipio, por cuanto los elementos necesarios para su existencia son: población, Territorio, Gobierno y Organización Jurídica.

Efectuada la independencia en El Salvador la forma de Gobierno Municipio continuo con pocas modificaciones y el ayuntamiento, por decreto de la Asamblea Constituyente de la República Federal, se llamo a partir de entonces Alcaldía Municipal.

CAPITULO

I

CAPITULO I

“GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN”

1) GENERALIDADES DE LA ALCALDIA DE LA ALCALDIA DE JOCORO

DEFINICION DE ALCALDIA:

Una Alcaldía es un órgano ejecutivo Municipal, la cual esta identificada como la máxima representación de la autoridad en la localidad, estas se encargan de coordinar la acción distrital en el territorio, cumpliendo, para ello, con el Plan de Desarrollo previamente establecido. Además, estas son las responsables de velar por la tranquilidad y la seguridad ciudadana de sus habitantes. ¹

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA DE JOCORO:

Jocoro, tuvo sus orígenes a partir de pequeñas tribus, un pueblo precolombino de Uluas, un pueblo precolombino ubicado en el antiguo reino de los lenca, etnia principal que se extendía por el centro y sureste de Honduras y la zona oriental del país, su toponimia a partir del poton (lenca), significa “Ciudad de Fuego”, de “joco” corrupción de “yoco” fuego y “oro”: ciudad o tierra. Algunos historiadores opinan que el origen de este nombre, por ser un pequeño grupo lingüísticamente emparentado con los pipiles, deriva su nombre del Ulua “jucuru”, formado por las voces: ju, apocope de “jore”: bosque; “cu”: pino; y “ru o ruc”: oriente. De tal manera que la etimología de Jocoro, quiere decir: “bosque de los pinos orientales”.

Según la tradición y algunos investigadores, tuvo su primer asentamiento en la cima del cerro Ocotepeque, de la jurisdicción de Sociedad, al noreste del departamento, los hallazgos arqueológicos en la zona confirman esta teoría y explica su nombre, haciendo referencia a los bosques de pino que existieron en este sitio.

¹ Información proporcionada por la Alcaldía de Jocoro.

La teoría mas aceptada sobre la fundación de Jocoro sostiene que posterior a la conquista los indígenas fueron repartidos a los conquistadores como botín de la guerra, los cuales alrededor de 1537 fueron trasladados desde el cerro Ocotepeque hacia un valle más accesible, fundando el pueblo en el asentamiento llamado “La cofradía”, dos kilómetros al noreste de su emplazamiento actual.

Bajo la administración española Jocoro se menciona por primera vez, en le nombre de Ulua Xoaro, haciendo referencia probablemente a las comunidades indígenas a Uluazapa y Jocoro, dadas en encomienda a un mismo conquistador. En la tasación de pueblos e indios tributarios de presidencia de Alonso López de serrato en 1549, se menciona este lugar como Ulua-Xoaro, con un aproximado de 300 habitantes.

En 1577, el pueblo de Jocoro fue trasladado en adoctrinamiento a los frailes franciscanos, quienes habían establecido su convento en San Miguel; iniciándose la evangelización comienza la historia del cristianismo en Jocoro.

Así durante la primera mitad del siglo XVIII, se da la construcción del pueblo en su asentamiento actual iniciándose como lo establecía las leyes de la corona española, se trazaron los planos con una plaza central, la iglesia, un edificio designado para el cabildo o ayuntamiento (actual alcaldía), y algunas casas y solares alrededor de la plaza destinadas a españoles, los pobladores mestizos e indios se ubicaban en los alrededores.

La sociedad colonial de Jocoro, basaba su economía principalmente en la agricultura y la ganadería, no existió un régimen de hacienda tan marcado como en otras regiones del país, los principales cultivos eran granos básicos, sin embargo algunos historiadores refieren la existencia de obrajes de añil en el municipio; el comercio del producto llevo a la celebración de la “Fiesta del Añil” celebrada el 8 de septiembre en honor a la natividad de la Virgen Maria, la tradición continuo hasta el principios del siglo XX.

Según el geógrafo don Guillermo Dawson, esta población, pintoresca y de brillante porvenir, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

Título de Ciudad

Era Presidente de la República el General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área Municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

SITUACION ACTUAL DE LA ALCALDIA DE JOCORO

La municipalidad de Jocoro como institución pública es regulada principalmente por el Código Municipal y otras leyes de la República, así como también es asesorada por parte de la corporación de Municipalidades de la República de El Salvador (COMURES) y del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Municipal (ISDEM), por otra parte es fiscalizada y controlada por la Corte de Cuentas de El Salvador quien vela por el buen uso de los fondos públicos.

En el área administrativa no se cuentan con todas las herramientas administrativas de apoyo que permitan que los empleados conozcan sus funciones dentro de la municipalidad, en la Alcaldía de Jocoro laboran actualmente 16 empleados de forma permanente y 5 externos, se identifican áreas funcionales como la de finanzas, que

es la encargada de de tareas de ejecución de proyectos, contabilidad, tesorería y la Unidad de Adquisición y Contratación Institucional, (UACI).²

Además en ellas están también las áreas de servicios Municipales, que son las encargadas de realizar, monitorear y supervisar la prestación de servicios públicos, controlar el funcionamiento adecuado de los servicios de aseo, mercado municipal, registro del estado familiar, cementerio, entre otros, otra área la cual se encuentra definida dentro de la Alcaldía de Jocoro es la del control tributario que es la área en la cual se integran las operaciones relacionadas con el registro y control de contribuyentes y usuarios de los servicios municipales mantener un plan de actividades catastrales y control de las cuentas corrientes.

MARCO LEGAL DE LAS MUNICIPALIDADES

Las municipalidades de la República de El Salvador se ven en la obligación de cumplir normas legales como cualquier otra institución pública, con la finalidad de establecer competencias, recursos, principios, derechos y deberes, que hagan de las municipalidades un órgano en el cual se desarrollen los principios de transparencia, participación y anticorrupción aplicados a la gestión administrativa y gerencial de la Alcaldía, a continuación se presentan algunos aspectos normativos a las que se encuentra sujeta la Alcaldía:

Art. 1.- El presente Código tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

Art. 2.- El Municipio constituye la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio

² Análisis administrativo de la Alcaldía de Jocoro.

gobierno, el cual como parte instrumental del Municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.³

La urgencia de solventar las necesidades de la población ante su crecimiento origina la creación de los gobiernos locales. Pero según lo establecido en el Código Municipal en su artículo 20, "Para la creación de un municipio deben concurrir:

1. Una población no menor de cincuenta mil habitantes de acuerdo al último censo poblacional, constituidos en comunidades inadecuadamente asistidas por los órganos de gobierno del municipio a que pertenezcan.
2. Un territorio determinado;
3. Un centro de población no menor de veinte mil habitantes de acuerdo al último censo poblacional, que sirva de asiento a sus autoridades;
4. Posibilidad de recursos suficientes para atender los gastos de gobierno, administración y prestación de los servicios públicos esenciales;
5. Conformidad con los planes de desarrollo nacional.

El municipio creado con estos requisitos tendrá el título de pueblo".

GOBIERNOS DE LOS MUNICIPIOS⁴

En los Gobiernos Municipales es posible distinguir un poder legislativo el cual es desempeñado por un concejo Municipal; un poder judicial a cargo del síndico Municipal y un poder ejecutivo cuyo responsable es el Alcalde Municipal.

En el Art. 24.- El Gobierno Municipal estará ejercido por un Concejo, que tiene carácter deliberante y normativo y lo integrará un Alcalde, un Síndico y el número de Regidores y Concejales que se establecen en la siguiente forma:

³ Corte suprema de El Salvador, Centro de Documentación Judicial, Código Municipal

⁴ Código Municipal

Dos Concejales o Regidores en los Municipios que tengan hasta diez mil habitantes.
Cuatro Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de diez mil hasta veinte mil habitantes.

Seis Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de veinte mil hasta cincuenta mil habitantes.

Ocho Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de cincuenta mil hasta cien mil habitantes.

Diez Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de cien mil habitantes.

En todo caso habrá cuatro Concejales o Regidores Suplentes para llenar las vacantes temporales o definitivas.

El Concejo es la autoridad máxima del municipio y será presidido por el Alcalde.

Art. 26.- Para ser miembro de un Concejo se requieren como únicos requisitos los siguientes:

- a) Ser salvadoreño por nacimiento o naturalización;
- b) Ser del estado seglar;
- c) Ser originario o tener por lo menos un año de ser vecino del municipio respectivo a la fecha de la inscripción como candidato para la elección correspondiente;
- d) Haber cumplido veintiún años de edad;
- e) Ser de moralidad notoria;
- f) Saber leer y escribir;
- g) Estar en el ejercicio de los derechos de ciudadano.

Art. 27.- No podrán ser miembros del Concejo:

- a) Los que tengan suspendido o hayan perdido sus derechos de ciudadano;
- b) Los que directa o indirectamente tengan parte o estén interesados en servicios públicos, contratos, concesiones o suministros con o por cuenta del municipio;
- c) Los que tengan pendiente juicio contencioso administrativo o controversia judicial con el municipio o con establecimiento que de él dependa o administre;
- d) Los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. En este caso, si el parentesco fuere entre el Alcalde y uno de los Concejales se tendrá por electo al Alcalde, debiendo llenar la vacante el Concejal suplente que el Concejo designare;
- e) Los destiladores y patentados para el expendio de aguardiente y sus administradores y dependientes;
- f) Los ciegos, mudos y sordos;
- g) Los militares en servicio activo.

Las causales contempladas en este artículo que sobrevengan durante el ejercicio del cargo pondrán fin a éste.

Art. 54.- El Concejo funcionará asistido de un Secretario nombrado por el mismo de fuera de su seno. Podrá ser removido en cualquier tiempo sin expresión de causa.

Art. 55.- Son deberes del Secretario:

- 1.- Asistir a las sesiones del Concejo y elaborar las correspondientes actas;
- 2.- Autorizar las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos que emita el Concejo;
- 3.- Comunicar a los Concejales las convocatorias para que concurran a las sesiones;
- 4.- Llevar los libros, expedientes y documentos del Concejo, custodiar su archivo y conservarlo organizado, de acuerdo con las técnicas más adecuadas;
- 5.- Despachar las comunicaciones que emanen del Concejo y llevar con exactitud un registro de todos los expedientes o documentos que se entreguen;

- 6.- Expedir de conformidad con la ley, certificaciones de las actas del Concejo o de cualquier otro documento que repose en los archivos, previa autorización del Alcalde o quien haga sus veces;
- 7.- Dar cuenta en las sesiones de todos los asuntos que le ordenen el Alcalde o quien presida el Concejo;
- 8.- Dirigir el personal y los trabajos de la Secretaria del Concejo;
- 9.- Auxiliar a las comisiones designadas por el Concejo y Facilitar el trabajo que se les encomiende;
- 10.- Los demás que les señalen las leyes, ordenanzas y reglamentos.

Art. 56.- En caso de ausencia o falta del Secretario, el Concejo podrá designar interinamente a cualquiera de los Concejales para que desempeñe el cargo temporalmente.

LA AUTONOMIA DE LOS MUNICIPIOS

Hasta enero de 1986 la ley del ramo Municipal regia el contexto legal de los Municipios, siendo esta ley derogada y entrando en vigencia el Código Municipal, en el mes de marzo de 1986.

El Código Municipal es un instrumento Municipal, dentro del cual se plasma una reforma política de actuación de la alcaldía que va con el espíritu y la letra de la constitución política vigente, como es la redistribución del poder del estado y la facilitación de la administración pública, tradicionalmente concentrado en sus órganos superiores y compartidos ahora, en la autonomía con la comunidad administrativa del Municipio.

El Código Municipal, constituyese en el instrumento legal cuya aplicación se debe realizar con extremo cuidado en cuanto a su contenido normativo, como el resto de leyes vigente que le son afines para así poder ejercer de parte de las municipalidades su autonomía como poder municipal del tal manera que este facilita

toda la gestión dentro del aspecto legal que ayuda a las alcaldía a alcanzar la eficiencia y eficacia suficientes para ser instrumentos reales de su propio desarrollo institucional y para la adecuada conducción de las sociedades locales en camino del desarrollo integral.

A partir de la entrada en vigencia el código Municipal se fortalece con él, el marco legal que regula la autonomía Municipal, o sea el ejercicio de las facultades constitucionales que otorgan libertad para que los municipios puedan legislar, dirigir y administrar sus propios asuntos.⁵

2) GENERALIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS

DEFINICION DE RECURSOS HUMANOS:

El Recurso Humano esta definido por las personas que poseen las habilidades, motivación y características personales que encajan funcionalmente en la estructura de la organización, su objetivo es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo.⁶

HISTORIA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Resulta sumamente interesante observar cómo el pensamiento humano ha evolucionado tan rápidamente, especialmente en los últimos cincuenta años, con relación a la importancia y el impacto que poseen las personas en las organizaciones. Es como si de pronto hubiese despertado de un largo letargo que le impedía comprender que no se trataba de una raza ajena a su especie, sino que era simplemente un reflejo de sí mismo. Sin embargo, si se comparara este espectro evolutivo con las doce horas dibujadas en un reloj, sólo le corresponderían unos pocos minutos a este momento que se vive en el presente con relación al concepto

⁵ Código Municipal.

⁶ Chiavenato, Idalberto "Gestión del Talento Humano" Editorial Mc Graw Hill, Edicion 2005.

del ser humano y su relación con las empresas que conforman. Ha costado mucho haber llegado allí.⁷

No fue sencillo entender que la gente es la empresa. De hecho aún hay organizaciones (en el concepto tradicional de la palabra) cuya visión está a años luz de esa contundente premisa, y todavía se vislumbran en los albores de lo que ha sido todo este inmenso camino andado y desandado por las mentes más revolucionarias que ha producido el ejercicio de la administración del talento humano.

No basta sólo con echar una mirada al pasado, se necesita una intensa e incisiva visión retrospectiva para tratar de explicar en unas líneas cómo ha sido el génesis y la evolución del pensamiento administrativo que llevó a las personas de simples piezas sin valor a convertirse en el verdadero sentido de toda organización. Tal vez las líneas que siguen no abarquen todo lo que significa escudriñar el pasado y dibujar el génesis de lo que hoy se comprende, pero sin duda servirá de base para futuras investigaciones.

Si la idea es deambular por los intrínquilos del pasado, hay que comenzar por el asentamiento humano en la más temprana era de su aparición y una vez superado el aislamiento y la concepción social que había ofrecido el hombre de Neardenthal a sus grupos. Según se especula, la aparición del homo sapiens representó el inicio de comunidades más organizadas y transformadoras del medio ambiente, totalmente distantes de los primeros brotes inteligentes de nuestra especie.

No es fácil precisar cuándo o cómo las comunidades dejaron tras de sí la vida silvestre y salvaje, y tal vez no sea necesario. Lo que sí es un hecho es que después de muchos años empezaron a aparecer asentamientos humanos que desarrollaron la tecnología y los conocimientos necesarios para ser recordados en el tiempo. Prácticamente de la noche a la mañana los sumerios, cerca del -2750 A.C.,

⁷ www.gestiopolis.com/cales5/rrhh/html.

comenzaron a dejar códigos escritos en lenguaje cuneiforme y superaron las rústicas expresiones de talla y grabados que habían dejado atrás sus ancestros en sus expresiones pictóricas. Estos ocupantes de la región mesopotámica crearon una sociedad donde las personas eran dirigidas y utilizadas para cumplir con las metas de un dios o de varios de ellos y, sin percatarse de ello, pusieron la simiente de uno de los paradigmas más dominantes que de alguna forma ha quedado inamovible en el ADN humano y que reza: La gente trabaja para terceros, no para sí.

El proceso de desarrollo de esa línea de pensamiento se extendió como pólvora en el mundo entero. Todas las expresiones culturales que se dieron cita en el pasado conservaron la dominante estampa de este rígido pensamiento. Desde las encumbradas civilizaciones Mayas, Aztecas e Incas hasta las ostentosas dinastías chinas, pasando por los imperios romanos, las expresiones griegas y las legendarias figuras Egipcias, el principio era el mismo: un importante grupo de personas, usualmente numerosas y fuertes, se rendían ante unas pocas que poseían un poder casi ilimitado el cual era alimentado y respetado por todos.

Pasaron siglos antes de que se comprendiera que el trabajo debía poseer una contraprestación que beneficiara a quien lo realizara, pues no hay que olvidar que todavía existía la esclavitud cuando se comenzó a pagar con sal y se mantuvo esa expresión de sometimiento por mucho tiempo, aún después de ser el dinero un concepto social y laboralmente aceptado.

Pero comprender tal elemento diferenciador entre un esclavo y un trabajador no trajo consigo la valoración ni un mejor trato para la gente. El pago por los servicios se hizo desigual y desproporcionado hasta el punto en que ser esclavo podía ser, en ocasiones, más atractivo, pues se contaba con cobijo y alimento y no era necesario hacer ningún esfuerzo extraordinario al que ya correspondía por la condición de esclavo.

No puede decirse que hubo ausencia de experimentos diferentes a las expresiones comentadas. En algún momento de la historia se habló de igualdad de derechos y oportunidades antes que tales consignas fueran el motor de la Revolución Francesa. Los griegos imaginaron al pueblo ejerciendo el poder en todas sus expresiones. Ello incluía el trato justo en la expresión laboral y la valoración por méritos. Espartaco, en el imperio Romano, intentó crear una sociedad auto gestionada y auto ministrada, así como otros tantos intentos que sirven de antecedentes al pensamiento que rige el mundo contemporáneo.

Siempre estuvo presente la inquietud que señalaba a las personas como el elemento esencial, aun cuando tan importantes muestras de lucidez fueron bloqueadas y obstaculizadas de manera férrea y sistemática. Si se observa con detenimiento el mensaje de los personajes inspiradores que han existido y cuya existencia ha marcado importantes cambios en las sociedades, desde Confucio hasta Sai Baba, el centro del espiral se concentra en la importancia de las personas y el impacto que la manera de gestionar los intercambios genera en las comunidades de cualquier índole.

Lo que sí se comprendió y se practicó en muchas culturas con rapidez fue el concepto de la motivación por intercambio. No importa si se habla de los Bárbaros o los Etruscos, de los Romanos o los Vikingos; las sociedades del pasado pensaron y comprendieron que sólo podían mantener atados a un grupo importante de personas si a cambio de su fuerza y fiereza se le ofrecían bienes y riquezas. Ya fuesen efímeras o de larga data, estas regalías sirvieron para “motivar” a pueblos enteros a extender los dominios de sus líderes y monarcas. Otras civilizaciones utilizaron las creencias religiosas o el temor a lo desconocido para mantener sometida a la masa trabajadora y hacerles creer que su esfuerzo sería recompensado en otro mundo.

En la historia de la humanidad se pueden apreciar altos y bajos con relación a lo antes expuesto: la Edad Media, ya sea la alta o la baja, se caracterizó por el desprecio y la servidumbre. Sólo podían ser considerados miembros de la sociedad quienes gozaban de privilegios auto-impuestos por las condiciones existentes de la época o heredados de expresiones similares y, sin embargo, ese oscuro pasado dio origen al Renacimiento, donde el hombre (la persona) era el protagonista, lo que realmente importaba; breve momento de lucidez que se vio opacado por el Absolutismo, donde el oscurantismo y nuevamente el desprecio se impusieron en el pensamiento humano.

Pero fuese en el siglo II A.C o en 1960, el principio era el mismo: La gente era un recurso para el trabajo y como tal era considerado, hasta el punto de que aún hoy persiste la costumbre de llamarlo Recurso Humano.

De una manera lenta y sumamente elaborada se entendió que el hombre necesitaba de ciertas condiciones para el trabajo y fue ahí cuando surgió el término de Relaciones Industriales, esa vinculación entre la gente (a un lado) y la empresa (del otro lado), dos entes diferenciados por el poder y la necesidad de subsistir. Las relaciones industriales inspiraron muchos cambios que hoy en día aún se aprecian, principalmente porque se dedicaron a considerar importante lo que antes eran meros peones.

No tardó en aparecer el Departamento de Personal (expresión por demás errada) una suerte de unidad pagadora de salarios y recolectora de la información básica de la gente. En él se pusieron de moda los archivos de personal que imitaban a las grandes carpetas que resumían la vida del estudiante en colegios y universidades.

La unidad de Talento Humano es altamente estratégica y posee un profundo impacto en toda la organización, por lo cual debe ser denominada o visualizada como una Gerencia, siendo ésta el nivel más básico donde se le puede colocar.

Retomando el tema, aun en las circunstancias descritas con relación al concepto de “Recurso”, la idea de continuar llamando a la gente “el Recurso Humano” o “Recursos Humanos” se ha mantenido hasta el presente, aun cuando, recientemente, se comenzó a escuchar expresiones como Capital Humano, el cual trató de introducir el concepto de “inversión” al mundo de las personas en convivencia con la empresa.

3) CONCEPTOS GENERALES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

3.1 SISTEMA DE GESTION

Un sistema de gestión es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización.

Los sistemas de gestión son necesarios por que brindan a la organización, rentabilidad, competitividad, globalización, velocidad de cambios, capacidad de adaptación crecimiento y tecnología además permiten aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización.

Un sistema de gestión probado permite renovar constantemente objetivos, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicio haciendo más eficiente a la organización.⁸

⁸ http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/Recursos_Humanos/htm.

3.2 OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION

- Garantizar el proceso de servicio como factor esencial del desarrollo de la actividad organizacional, mediante el empleo de administradores y trabajadores idóneos y debidamente calificados.
- Garantizar la elaboración y puesta en práctica de las políticas de Recursos Humanos.⁹
- Diagnosticar los cambios organizativos y estructurales que se requieran en la institución y contribuir a perfeccionar los métodos y estilos de administración en función de propiciar una mayor participación, compromiso, espíritu creativo y motivación de todos los dirigentes y trabajadores para la formación de una cultura organizacional propia de la institución.
- Preparar a la organización para que sea capaz de reaccionar con rapidez y eficiencia ante los cambios del entorno y las demandas cuantitativas y cualitativas de Recursos Humanos.
- Ejecutar de forma integral y ordenada todo el trabajo de ingreso, permanencia y egreso de los directivos, técnicos y trabajadores de la empresa sobre bases normativas, organizativos y de procedimientos científicamente fundamentos.

⁹ <http://koiwerrhh.com.ar/rrhh.shtml>.

3.3 IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos buscan construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la organización.

La administración de los Recursos Humanos es un término moderno de lo que tradicionalmente se ha conocido como administración de personal o gerencia de personal, la importancia de esta área es que la responsabilidad se ha alterado de manera significativa; en vez de ser los vigilantes corporativos, los gerentes de Recursos Humanos ahora asumen un papel estratégico de liderazgo en sus organizaciones. Deben tomar en consideración y planear en función del desarrollo de la cultura corporativa de la organización y, al mismo tiempo, vigilar las operaciones cotidianas involucradas con el mantenimiento de sistemas de administración de los Recursos Humanos.¹⁰

En los Sistemas de Gestión se incluye el desarrollo de habilidades a través de la capacitación y la instrucción, la promoción del trabajo en equipo, la participación, la motivación y el reconocimiento de los empleados, así como también proveer una comunicación significativa son habilidades importantes de los sistemas de Gestión de Recursos Humanos que deben tener todos los gerentes para que la calidad total tenga éxito.

En organizaciones de la calidad total, las unidades de poner en marcha los Sistemas de Gestión de los Recursos Humanos desarrollan políticas y procedimientos para asegurar que los empleados puedan desempeñar múltiples papeles, improvisar cuando sea necesario y dirigirse ellos mismos hacia una continua mejoría, tanto de la calidad de su trabajo individual así como del servicio al cliente.

¹⁰ <http://koiwerrhh.com.ar/rrhh.shtml>.

Algunas de las metas que se pretende lograr con los Sistemas de Gestión:

- Comunicar la importancia de la contribución que hace cada empleado a la calidad total.
- Hacer hincapié en sinergias relacionadas con la calidad, disponibles mediante el trabajo en equipo.
- Delegar la autoridad a los empleados para “hacer la diferencia”.
- Reforzar el compromiso individual y por equipos hacia la calidad mediante una amplia gama de estímulos y de reconocimientos.

Importancia de los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos son:

- Integran los planes de Recursos Humanos con planes generales de calidad y desempeño operacional, para afrontar totalmente las necesidades de desarrollo de toda la fuerza de trabajo.
- Los planes de Recursos Humanos deben estar impulsados por los planes estratégicos generales; involucran a todos los empleados en todos los niveles y todas las funciones.
- Utilizan con eficiencia sistemas de sugerencias y de reconocimientos para promover la participación y motivar a los empleados.
- Propician y apoyan el trabajo en equipo en toda la organización; los equipos alientan un flujo libre de la participación y de la interacción entre sus miembros.
- Otorgan autoridad a los individuos y equipos para tomar decisiones que afectan la calidad y la satisfacción del cliente.
- Mantienen un entorno de trabajo que conduce al bienestar y crecimiento de todos los empleados. Empleados satisfechos son empleados productivos.
- Vigilan la extensión y eficacia de las prácticas de Recursos Humanos y miden la satisfacción del empleado como un medio de mejora continua.

IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION EN LAS ALCALDIAS

“Una Alcaldía es un órgano ejecutivo Municipal, la cual esta identificada como la máxima representación de la autoridad en la localidad, estas se encargan de coordinar la acción distrital en el territorio, cumpliendo, para ello, con el Plan de Desarrollo previamente establecido. Además, estas son las responsables de velar por la tranquilidad y la seguridad ciudadana de sus habitantes.”¹¹

En los gobiernos municipales es posible distinguir un poder legislativo el cual es desempeñado por un concejo Municipal; un poder judicial a cargo del síndico municipal y un poder ejecutivo cuyo responsable es el Alcalde Municipal”.¹²

Las Alcaldías basan algunos de sus lineamientos administrativos y de autoridad valiéndose de un código municipal el cual es un instrumento legal, en el están plasmadas las reformas políticas de actuación de la Alcaldía, apegadas por supuesto a lo que establece la Constitución de la República vigente, facilitando así la administración pública.

El Código Municipal, facilita toda la Gestión dentro del aspecto legal que ayuda a las alcaldías a alcanzar la eficiencia y eficacia suficientes para ser instrumentos reales de su propio desarrollo institucional y para la adecuada conducción de las sociedades locales en camino del desarrollo integral.

Considerando todo lo anterior y la autonomía de las Municipalidades al momento de administrarlas; se destaca que los sistemas de gestión de Recursos Humanos permiten apoyar las actividades más usuales realizadas en una Alcaldía las cuales son administrar, dirigir y regular la acción que ayuda al desarrollo local.

¹¹ Chiavenato, Idalberto “Gestión del Talento Humano” Editorial Mc Graw Hill, Edición 2005.

¹² www.Gestiopolis.com/canales5/rrhh/replica/municipalidades.htm.

La labor de una Alcaldía que aplica un sistema de Gestión Recursos Humanos, consiste fundamentalmente en asignar e integrar personal dentro de ella, de acuerdo con criterios organizativos básicos que, sean cuales sean, han de estar siempre inspirados por los factores culturales que impregnan toda su estructura organizativa.

“Los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos son vitales para poder proyectar las líneas generales de un modelo de Gestión cultural del factor humano en la organización; el estudio de esta relación se produce en el contexto de un marco de análisis que plantea que las personas “constituyen culturalmente un activo muy importante para el desarrollo de cualquier organización”.

En este sentido se plantea que el sistema de Gestión de Recursos Humanos posea una visión no instrumentalista del factor humano; es decir, que las personas, además de ejecutar una práctica, también participan en su diseño y la interpretan. A partir de esta visión, el análisis de la gestión de recursos humanos puede recuperar el protagonismo del individuo que define, decide y ejecuta la actividad.

El factor humano es un elemento básico y estratégico de la práctica gerencial institucional. Es básico porque de su administración eficiente depende la correcta ejecución humana de los planes elaborados, es estratégico porque los cambios organizativos no se pueden realizar, lógicamente, sin la participación de las personas que los tienen que ejecutar.

En este sentido la Gestión de Recursos Humanos es una función que mira en dos direcciones:

1. Busca relacionar a las personas con los distintos puestos y las necesidades de trabajo que los mismos exigen.
2. Procura relacionar las personas según criterios de competencia y también de motivación. Aquí intervienen las condiciones de compensación. Se afirma que la práctica de asignación (cubrir vacantes de puestos) e integración de personal (aceptar a las personas en los puestos), se trata de una herramienta para relacionar

a las personas con los esquemas y objetivos de trabajo. Por esa razón, la Gestión de Recursos Humanos es una función estratégica: su misión es situar personas competentes y motivadas en el tiempo y lugar necesarios.”¹³

3.4 ELEMENTOS DE LA PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

PLANEACION

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización".¹⁴

Se puede concluir de lo anterior que la planeación en un Sistema de Gestión de Recursos Humanos establecerá las bases para determinar el elemento riesgo en la organización y minimizarlo.

La planeación formara las directrices de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Pasos de la Planeación

1. Detección de la oportunidad de acuerdo con:

- El mercado
- La competencia
- Lo que desean los clientes
- Nuestras fuerzas
- Nuestras debilidades¹⁵

¹³ http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/Recursos_Humanos/htm.

¹⁴ <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>.

¹⁵ www.gestiopolis.com/canales5/rrhh//reaplica.htm.

2. Establecimiento de objetivos y metas: Donde se desea estar, que se quiere lograr y cuando.

3. Consideración de las premisas de planeación: En que ambiente (interno o externo) operarán nuestros planes.

4. Identificación alternativas: Cuales son las alternativas más prometedoras para alcanzar nuestros objetivos.

5. Comparación de alternativas: Que alternativa proporcionará la mejor posibilidad de cumplir las metas con el costo más bajo y las mayores utilidades.

6. Elección de una alternativa: Selección del curso de acción a seguir.

7. Elaboración de planes de apoyo, como los planes para:

- Comprar equipo
- Comprar materiales
- Contratar trabajadores
- Desarrollar un nuevo producto

8. Expresión numérica de los planes mediante la elaboración de presupuestos tales como:

- Volumen y precio de ventas
- Gastos de operación necesarios para los planes
- Gastos para equipos de capital. ¹⁶

¹⁶ www.gestiopolis.com/canales5/rrhh//reaplica.htm.

Etapas de la Planeación

MISIÓN

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define:

Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

Es la declaración duradera de objetivos que distinguen a una organización de otras similares además describe el propósito, los clientes, los productos o servicios, los mercados, la filosofía y la tecnología básica de una empresa.¹⁷

VISION

La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividades, la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la organización a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones.¹⁸

OBJETIVOS

Los objetivos son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una organización, son los puntos finales de la planeación, y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación.

¹⁷ Sistemas.itpl.edu.mx/tutoriales/procesosadmitivo/tema6_1.html.

¹⁸ <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>.

Los objetivos deben ser perfectamente conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización. Deben ser estables; los cambios continuos en los objetivos originan conflictos y confusiones.

Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

Características:

- Deben establecerse a un tiempo específico.
- Se determinan cuantitativamente.

Pasos a seguir para el cumplimiento de objetivos:

- Deben de asentarse por escrito.
- No deben confundirse con los medios o estrategias para alcanzarlos.
- Al determinarlos, debemos recordar las seis preguntas clave de la administración (qué, como, dónde, cuándo, quién, porqué)

METAS

“Las metas establecen la intención total a largo plazo de la administración, estas se convierten en la aspiración primordial que posee toda organización, generalmente las metas de la organización cumplen funciones principales como los son:

Establecer el estado futuro deseado que la organización quiere alcanzar, por lo que constituyen principios generales que deben ser seguidos por los miembros de la organización, además proporcionan una lógica o razón fundamental para la existencia de la organización y por ultimo proporcionan un conjunto de estándares con los que se puede contrastar el rendimiento organizativo.”¹⁹

¹⁹ <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>.

ESTRATEGIAS

Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones ventajosas.

En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

POLÍTICAS

Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación

Las políticas son importantes ya que aseguran una cierta uniformidad en la conducta del empleado pero al mismo tiempo estas deben ser comprendidas e interpretadas por ellos para que sean efectivas y reflejadas en sus actitudes

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

“El reclutamiento específicamente es una tarea de divulgación, de llamada de atención, dando a conocer de la existencia de una plaza e interesando a los posibles candidatos; es, por tanto, una actividad positiva y de invitación; En cambio la selección es una actividad de impedimentos, de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

El Reclutamiento y Selección de Personal, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes a las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa; Por ello el objetivo principal del reclutamiento, es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización.

Como proceso, el reclutamiento y selección de personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización.”²⁰

RECLUTAMIENTO

Las organizaciones interactúan con un mercado de Recursos Humanos, en el cual, el reclutamiento está destinado a identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes que puedan existir en la empresa, es la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constantes de suplencia, renunciadas, despidos o jubilaciones.²¹

El reclutamiento consiste en un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recursos Humanos oportunidades de empleo que pretende llenar.

SELECCIÓN

“La selección de personal es un proceso de comparación entre dos variables: requisitos exigidos por el cargo vacante versus características ofrecidas por los candidatos.

Es un proceso técnico que permite “elegir” de un conjunto de postulantes, al futuro colaborador más “Idóneo”, para un puesto o cargo determinado; A este proceso también se le conoce como concurso, porque participan las personas, sometiéndose a una serie de pruebas establecidas por una comisión o jurado de concurso.

El proceso de selección de personal comprende el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la comprobación de los conocimientos y experiencias de los postulantes, así como la valoración de sus habilidades, potencialidades y

²⁰ www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/reaplica.html.

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>.

características de su personalidad, mediante la aplicación de pruebas psicotécnicas elegidas para tal fin.”²²

PROGRAMAS

Son un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

PRESUPUESTOS

“Son un esquema escrito de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresado en términos económicos (monetarios), junto con la comprobación subsiguiente de las realizaciones de dicho plan. Los presupuestos son diseñados para un periodo determinado.

El presupuesto puede considerarse una parte del clásico ciclo administrativo que consiste en planear, actuar y controlar (o, más específicamente, como una parte, de un sistema total de administración.”)²³

3.5 ELEMENTOS DE EJECUCION DEL SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de la planeación es necesario que se tomen medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros de la organización ejecuten las tareas.

Entre las medidas comunes utilizadas para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar, instruir, ayudar a los miembros de la organización.

²² Idalberto Chiavenato, Gestión del Talento Humano, pag.

²³ <http://www.monografias.com/trabajos24/planeacion-recursos/planeacion-recursos.shtml>.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE LA EJECUCIÓN.

- a. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- b. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- c. Motivar a los miembros.
- d. Comunicar con efectividad.
- e. Desarrollar a los miembros de la organización para que realicen todo su potencial.
- f. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- g. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- h. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.²⁴

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un Sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

En una estructura organizativa los objetivos deben ser verificables, precisos y realizables, para que sean precisos deben ser cuantitativos y para ser verificables deben ser cualitativos; además tiene que haber una clara definición de los deberes, derechos y actividad de cada persona y se tiene que fijar el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas, saber cómo y dónde obtener la información necesaria para cada actividad hará funcional la organización.

SISTEMA DE RECOMPENSAS

“Los sistemas de incentivos financieros al proporcionar estándares objetivos de desempeño mediante los cuales pudiera medirse y retribuirse la productividad del empleado.

²⁴ Chiavenato Idalberto; Gestión del Talento Humano , Capítulo V, pag 109.

Los sistemas de recompensas conforman un método para calcular los pagos de incentivos de los empleados y para relacionar más estrechamente los salarios de los empleados en función de su productividad.”²⁵

SANCIONES NO MONETARIAS

Sanciones no monetarias: Son aquellas sanciones echas de forma verbal o escrita echas a los empleados por incumplido alguna falta en la institución establecidas previamente por la municipalidad.

RECOMPENSAS POSITIVAS MONETARIAS Y NO MONETARIAS

Recompensas Monetarias: Son las que se plasman en los ingresos que recibe el Recurso Humano y que le sirven para satisfacer necesidades materiales.

Recompensas no monetarias: son las que se derivan de las satisfacciones personales del trabajador y es donde se ven estimulados internamente, entre algunos incentivos podemos mencionar incentivos morales, incentivos de superación personal.

CULTURA ORGANIZATIVA

Muchas veces llamada también atmósfera o ambiente de trabajo, la cultura organizacional es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

Es el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en toda la organización o en una división, filial, planta o departamento de ella. Esta idea de cultura organizacional es algo intangible, puesto que no se puede ver ni tocar, pero siempre esté presente, y como el aire de un cuarto, envuelve

²⁵Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano Capitulo V, pag 140.

y afecta todo cuanto ocurre en la empresa. La cultura influye en casi todo lo que sucede en el seno de la organización

RITUALES

Los rituales son secuencias repetitivas de las actividades que expresan y refuerzan los valores centrales de la organización, las metas de mayor importancia y que indican cuáles son las personas imprescindibles y cuáles las prescindibles.²⁶

Así mismo, ciertas organizaciones asisten a procesiones o peregrinaciones en las que participan desde el director de la empresa, hasta los niveles operativos. En esas ocasiones se suspenden las labores y las empresas suelen obsequiar al personal uniformes distintivos con los colores de la organización.

En otras instituciones es todo un ritual el proceso de bienvenida al personal de nuevo ingreso, precedido por un riguroso sistema de reclutamiento y selección. Todo ello constituye una verdadera ceremonia en la que participan todos los miembros de la empresa. Caso típico de ello es también la recepción que se ofrece a los nuevos reclutas, jugándoles las ya famosas “novatadas” de bienvenida.

SÍMBOLOS MATERIALES

En muchas organizaciones, la conformación de los edificios o incluso el material con el cual se encuentran contruidos, constituyen símbolos materiales. En otras organizaciones, los colores conforman la identificación innegable de relación con determinada empresa.

LENGUAJE

Muchas organizaciones y sus divisiones utilizan el lenguaje como medio para identificar a los integrantes de una cultura o subcultura. Al aprender ese lenguaje, los miembros atestiguan su aceptación de la cultura, y al hacerlo, ayudan a preservarla.

Asimismo, con el tiempo, en muchas empresas se desarrollan términos especiales para describir el equipo, oficinas, personal clave, proveedores, clientes o productos

²⁶ /www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhhlari.htm.

que se relacionan con su actividad. A menudo los empleados de ingreso reciente se sienten abrumados ante la abundancia de términos desconocidos para ellos, pero una vez asimilada, esa terminología sirve de común denominador que une a los miembros de una determinada cultura o subcultura.²⁷

LIDERAZGO

El liderazgo se define como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de ciertos objetivos.

TIPOS DE LIDERAZGO:

- **AUTORITARIO**, donde el jefe es sólo informador, es decir, decide y demanda.
- **PERSUASIVO**, donde el jefe es vendedor, o sea, vende, convence respecto de sus decisiones.
- **CONSULTIVO**, donde el jefe presenta su decisión o sus ideas y las sujeta a modificación para que el grupo pueda hacer preguntas.
- **PARTICIPATIVO**, donde el jefe da a conocer ciertos problemas, solicita sugerencias y deja que el grupo decida, desde luego, enmarcándose en algunos parámetros.²⁸

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE APOYO

MANUALES

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la

²⁷ Chiavenato Idalberto, Gestion del Talento humano capitulo VI, pag 142.

²⁸ www.monografias.com/trabajos16/liderazgo/liderazgo.shtml.

dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

En esencia, los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.”²⁹

MANUAL DE BIENVENIDA

La inducción o bienvenida, consiste en diseñar e implementar un programa con el que el empleado nuevo se informe de acontecimientos y situaciones que normalmente se ignora en la mayoría de las empresas; los manuales sirven para familiarizar al nuevo empleado con la empresa, su cultura, sus principales directivos, su historia, su filosofía.

Este proceso de inducción o bienvenida se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, facilitando así la información que el nuevo empleado requiere y debe de saber como; en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quién es quién, a quién recurrir para solucionar un problema, qué sistema de valores posee la organización, cuáles son las actitudes no toleradas, y todo el protocolo que este debe seguir para poder mantener el clima organizacional en la organización.

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Es el documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización. Su contenido son los puestos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, valoración, la descripción de sus funciones y el perfil que contiene cada puesto en la organización.

Los manuales de descripción de puestos se realizan a través de un proceso sistemático de recolección de información con la cual se identifican las tareas,

²⁹ <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=7374>.

deberes y responsabilidades de cada cargo, y es una herramienta que le sirve al miembro de la organización para identificar las labores que le competen realizar dentro de la empresa permitiendo al empleado apegarse a realizar con eficiencia su trabajo.³⁰

MANUAL DE POLÍTICAS

Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el que hacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones.

Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social, su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo , también ayuda a los administradores a no repetir la información o instrucciones.³¹

REGLAMENTO INTERNO

“El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.

Este además debe contener establecidas; las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo y las de cada turno, los descansos, los diversos tipos de remuneración; el lugar, día y hora de pago; las personas a quienes los trabajadores deben dirigir sus reclamos, consultas y sugerencias; la forma de comprobación del cumplimiento de las normas previsionales y laborales; las normas e instrucciones de prevención, higiene y seguridad, las sanciones que se puedan aplicar a los

³⁰ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/despues.htm>.

³¹ www.monografias.com/trabajos29/manual-politicas/manual-politicas.shtml.

trabajadores con indicación de las infracciones y el procedimiento a seguir en estos casos.”³²

CÓDIGO DE ÉTICA

Los códigos de ética permiten a las empresas incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de una organización.

El código de ética en una empresa, debe surgir como una parte integral de la cultura organizacional. Esta cultura organizacional determina los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la empresa, los cuales se ven reflejados en la forma en que sus directores, gerentes o administradores la conducen, y cómo los colaboradores se desempeñan en la misma.

El código de ética es un documento que recoge todos los elementos anteriormente enunciados y que permite a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y empleados de la organización.³³

MECANISMOS DE CONTROL

CONCEPTO DE MECANISMOS DE CONTROL

El control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados, con el fin de asegurar que los objetivos de la organización y los planes delineados para alcanzarlos se realicen.

El control de Recursos Humanos se emplea para que las diversas partes de la organización puedan desempeñar su responsabilidad de línea con relación al personal.

³² <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/despues.htm>.

³³ Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano Capítulo VII, pag 167.

PROCESO DE CONTROL.

El proceso de control es cíclico y repetitivo, y sirve para ajustar las operaciones a los estándares preestablecidos. El control es un proceso compuesto de cuatro etapas:

1. *Establecimiento de los estándares deseados.* Los estándares representan el desempeño deseado. Son criterios o disposiciones arbitrarios que proporcionan medios para establecer lo que deberá hacerse y cual es el desempeño o resultado que se aceptará como normal o deseable. Los estándares pueden expresarse en cantidad, calidad, tiempo o costo.

2. *Seguimiento o monitoreo del desempeño.* Etapa del control que acompaña y mide el desempeño. Monitorear significa acompañar, observar de cerca, ver como marchan las cosas. Para controlar el desempeño es necesario conocerlos y obtener información acerca del puesto. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se lleva a cabo.

3. *Comparación del desempeño con el estándar establecido.* Obtenida la información sobre el desempeño o resultado, la próxima etapa del control es compararlo con los estándares establecidos. Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Por consiguiente, el desempeño debe compararse con el estándar para verificar desviaciones o variaciones, y establecer si estos están dentro del límite de tolerancia. La comparación del desempeño con el estándar establecido se lleva a cabo por medio de informes, indicadores, porcentajes, medidas estadísticas, gráficas.

4. *Acción correctiva.* Las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca lograr que lo realizado esté de acuerdo con lo que se pretendía realizar. De este modo, la acción correctiva incide sobre los casos excepcionales, es decir, los casos que presentan desviaciones o variaciones más allá de lo tolerado.³⁴

³⁴ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/despues.htm>

IMPORTANCIA DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

Una de las razones más evidentes de la importancia de los mecanismos de control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar, el control se emplea para:

- **Crear mejor calidad:** Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- **Enfrentar el cambio:** Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización, surgen materiales y tecnologías nuevas se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales; la función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.
- **Producir ciclos más rápidos:** Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.
- **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo:** La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

OBJETIVOS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

- Facilitar el proceso de toma de decisiones.
- Sirven como instrumento de acción a corto y largo plazo, de implantación rápida.
- Los mecanismos de control incluyen tanto variables cuantitativas, monetarias y no monetarias, como cualitativas.
- Conjuga las orientaciones operativas y estratégicas.
- Proporciona información normalizada y sistematizada, en tiempo oportuno y con la periodicidad adecuada

CAPITULO II

“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDIA DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN”

OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

Objetivo General.

Crear un Sistema de Gestión de Recursos Humanos para promover el desempeño eficiente del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro, Departamento de Morazán.

Objetivos Específicos.

- Elaborar la planeación de los componentes del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, para lograr un alineamiento estratégico del personal.
- Diseñar la ejecución del sistema de Gestión de Recursos Humanos para mejorar la calidad de los servicios brindados.
- Diseñar mecanismos de control para estandarizar el proceso de atención al usuario.

2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

El desarrollo de esta investigación resulta importante ya que en ella intervienen factores que nos ayudan a referirnos a la realidad del comportamiento que manifiesta el empleado municipal hacia el desempeño de sus funciones dentro de la Alcaldía con el propósito de contribuir a la motivación en el logro de los objetivos de la Alcaldía Municipal de Jocoro los cuales se verán reflejados con el desarrollo y ejecución del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

3. METODOS Y TECNICAS DE LA INVESTIGACION

Método de la Investigación

Para la realización de la investigación de campo se planificaron las actividades basándose en etapas lógicas y ordenadas de tal manera que la información recopilada sea de fácil de comprensión y de un máximo aprovechamiento.

Las etapas desarrolladas son:

- La determinación del universo de estudio, integrado por los trabajadores de la Alcaldía municipal de Jocoro.
- La determinación de la muestra, para la cual se utilizaron los instrumentos estadísticos; por ultimo la obtención de la información etapa que fue cubierta mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron: entrevistas y cuestionarios.

TIPO DE INVESTIGACION

La investigación que se realizará será de tipo descriptiva ya que a través de esta podemos llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Además se utilizara el tipo de investigación documental ya que esta forma parte esencial de un proceso de investigación , constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos, además en ella se indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre el tema determinado teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la información de la investigación.³⁵

FUENTES DE RECOPIACION DE LA INFORMACION

Fuentes primarias.

“Una fuente primaria es aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. La naturaleza y valor que estos ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

En la investigación se incluirán las fuentes que directamente proporcionaron información relevante para el estudio, es decir, la información brindada por los empleados de la municipalidad de Jocoro y habitantes que hacen usos de los servicios que ofrece la comuna, la recolección de dicha información se realizara a través de cuestionarios, entrevista sostenida con el alcalde municipal y la observación directa.”³⁶

Fuentes secundarias.

Para el desarrollo de la investigación se consultaran fuentes bibliográficas, tales como libros de administración de recursos humanos, trabajos de graduación sobre temas relacionados en el área de recursos humanos y sistemas administrativos aparte de utilizar otro tipo de publicaciones relacionadas al tema de tesis en estudio, así como información publicada en la red mundial Internet.

³⁵ <http://www.monografias.com/trabajos59/tipos-investigacion/tipos-investigacion.shtml>

³⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Fuente_primaria

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Encuesta:

“Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

En una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Entrevista.

La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Su principal ventaja radica en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, estas son la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos.

Observación directa:

Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar.

La observación directa es aquella donde se tienen un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales.”

DETERMINACION DEL AREA GEOGRAFICA

El estudio se desarrollara en la Ciudad de Jocoro situada a 230 metros sobre el nivel del mar y a 12.50 kilómetros de la Ciudad de San Francisco Gotera (Morazán), específicamente la investigación se ejecutara en la Alcaldía Municipal de dicha ciudad, la cual esta ubicada en la calle Alberto Masferrer y Avenida Santiago Mata, Departamento de Morazán.

DETERMINACION DEL UNIVERSO

Para determinar la población a la cual estará dirigida la investigación se tomará en cuenta que se estudiarán dos poblaciones:

1. Número de personas que laboran en la alcaldía Municipal de Jocoro.
2. Los usuarios que solicitan servicios a la Alcaldía.

DETERMINACION DE LA MUESTRA

La muestra estará conformada por el número de personas que laboran en la Alcaldía las cuales son 16 en total, se realizara un censo para estimar la población de la ciudad de Jocoro, en el Departamento de Morazán.

Para determinar el número de la muestra de la segunda población, se utilizará el método probabilístico, el cual consiste en calcular la probabilidad de obtener cada una de las muestras que sea posible seleccionar, porque la selección de las muestras es objetiva y el error muestral puede ser medido en términos de probabilidad.

De acuerdo a datos obtenidos del Ministerio de Turismo (MITUR) en su pagina web del año 2009 se estima que el Municipio de Jocoro cuenta con una población total de 10,125 habitantes.

Se considera tomar una población finita ya que se sabe con exactitud el tamaño de la población de la cual se quiere extraer la muestra.³⁷

En donde:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1)E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

- N** = Tamaño de la muestra.
- Z²** = Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza.
- N** = Tamaño de la población considerada.
- P** = Probabilidad de éxito.
- Q** = Probabilidad de fracaso.
- E** = Margen de error.

³⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_en_estad%C3%ADstica

CALCULO DE LA MUESTRA.

Para calcular la muestra se toman en cuenta la población total del Municipio de Jocoro la cual es de 10,125 habitantes.

En donde:

$$N = 10,125$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$N = 10,125$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Donde:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (10,125)}{(10,125 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (2531.25)}{(10124) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{9724.05}{25.31+0.9604}$$

$$n = 370.15$$

371 es el número de personas que se van a encuestar en el Municipio de Jocoro.

CAPITULO

II

RECOPIACION, TABULACION Y ANALISIS DE DATOS
TABULACION DE LAS ENCUSTAS PARA LOS CONSUMIDORES.

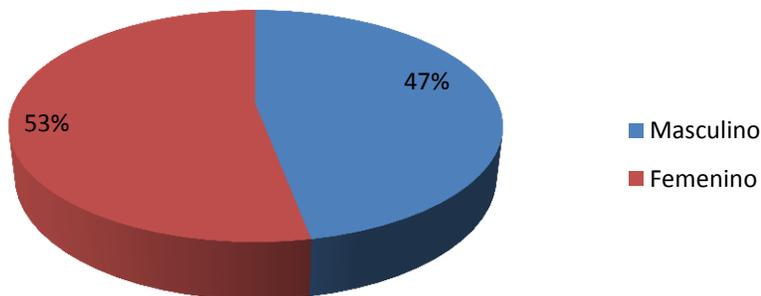
1) ¿Genero?

Objetivo: Conocer la diversidad de género que visita la Alcaldía Municipal de Jocoro.

Cuadro N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Masculino	174	47%
Femenino	197	53%
TOTAL	371	100%

Grafico N° 1



Análisis: Del total de los usuarios encuestados el 47% es de sexo Masculino, mientras que el 53% es de sexo Femenino.

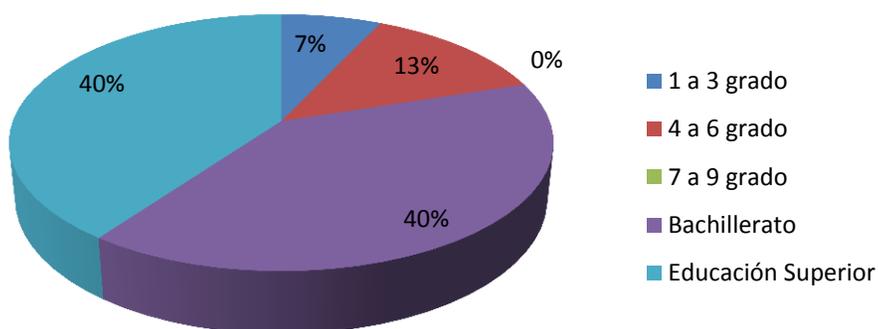
Interpretación: De acuerdo al objetivo planteado, el género masculino es el que mas hace uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

2.) ¿Nivel de Escolaridad?

Objetivo: Conocer el nivel de escolaridad de las personas que hacen usos de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1 a 3 grado	26	7%
4 a 6 grado	49	13%
7 a 9 grado	0	0%
Bachillerato	148	40%
Educación Superior	148	40%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 2



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 40% ha concluido su educación superior, 40% de las personas encuestadas tienen estudios de bachillerato, el 13% de las personas encuestadas posee un nivel de escolaridad hasta secundaria y un 7% solo ha logrado solo estudios de primaria.

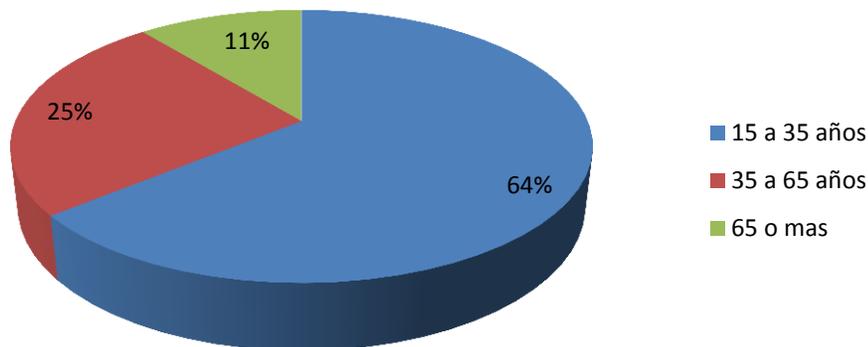
Interpretación: El resultado de la encuesta nos indica que la mayoría de la población tiene un nivel académico de bachillerato y educación superior.

3.) ¿Edad?

Objetivo: Conocer la las edades de las personas de que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
15 a 35 años	345	93%
35 a 65 años	0	0%
65 o mas	26	7%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 3



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas, un 64% de la población que hace uso de los servicios de la alcaldía tiene entre 15 a 35 años, un 25% de estos mismos edades entre 35 y 65 años y un 11 % de la población que utiliza los servicios de la alcaldía posee edades entre 65 y mas años.

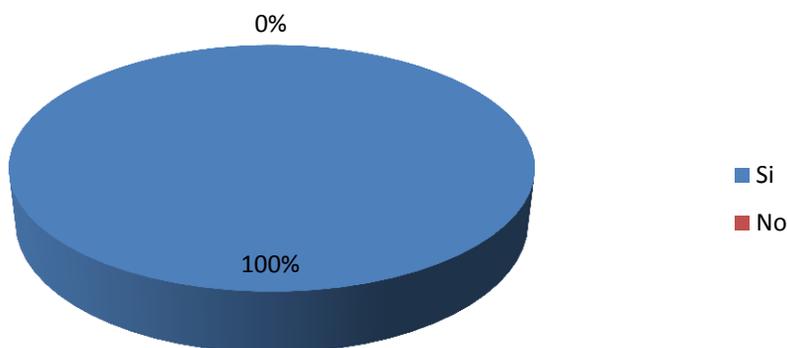
Interpretación: Según el resultados de la encuesta la edad de la mayoría de las personas que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía oscila entre 15 a 35 años.

4.) ¿Ha utilizado alguna vez los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro?

Objetivo: Conocer si las personas del municipio han utilizados los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	371	100%
No	0	%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 4



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% han utilizado de los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro.

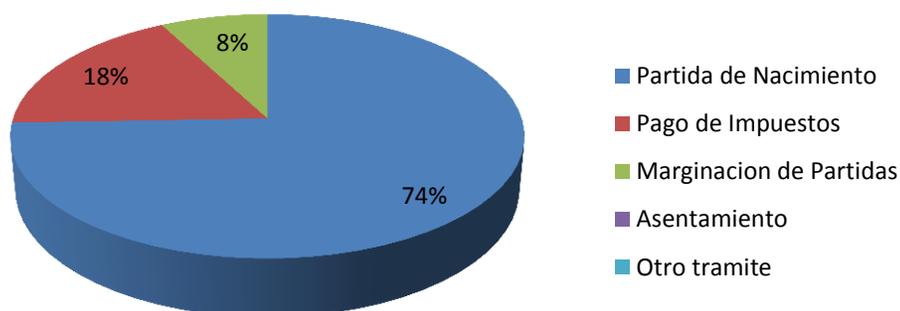
Interpretación: Un 100% de los pobladores encuestados de la Ciudad de Jocoro han hecho uso de los servicios de que ofrece la Alcaldía.

5.) De las siguientes opciones, seleccione el período de durabilidad que desea que tuviese el producto seleccionado?

Objetivo: Conocer que tipo de trámites que realizan las personas que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Partida de Nacimiento	249	67%
Pago de Impuestos	97	16%
Marginación de Partidas	25	7%
Asentamiento	0	0%
Otro Tramite	0	0%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 5



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 74% de servicios prestados a los usuarios de la alcaldía es para partidas de nacimiento, el 18% utiliza la utiliza para el pago de impuestos y un 8% para marginar partidas.

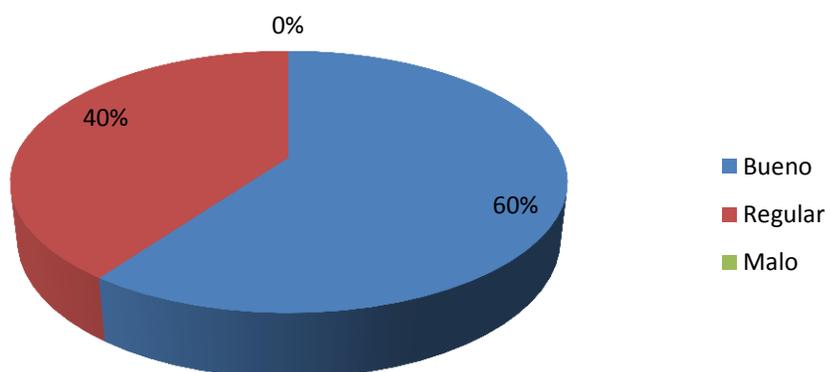
Interpretación: La mayoría de servicios de los que hacen uso los usuarios de la Alcaldía de Jocoro es para sacar partida de nacimiento.

6.) ¿Qué le pareció el servicio que le brindo el personal que labora en la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si los servicios prestados por la Alcaldía de Jocoro satisfacen las necesidades de servicios de los usuarios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Bueno	223	60%
Regular	148	40%
Malo	0	0%
TOTAL	371	100%

Grafico N° 6



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 60% de las personas encuestadas creen que el servicio que han recibido por el personal de la Alcaldía de Jocoro es bueno, mientras un 40% cree que el servicio que han solicitado lo han recibido de forma regular.

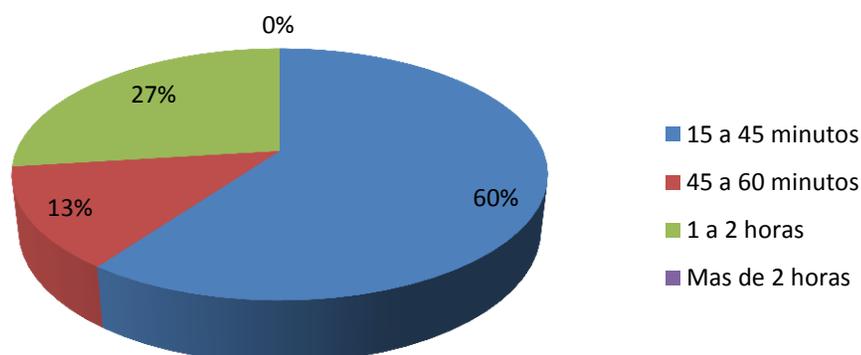
Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro consideran que lo realizan de una manera buena.

7.) ¿Cuánto tiempo espero para que le bridaran el servicio?

Objetivo: Conocer cual seria el tiempo de duración que los usuarios consideran el adecuado para que demorara el trámite que le realizan en la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
15 a 45 minutos	223	60%
45 a 60 minutos	48	13%
1 a 2 horas	100	27%
Mas de 2 horas	0	0%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 7



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 60% considera que lo ideal que deberían de durar los trámites en la Alcaldía de Jocoro es de 15 a 45 minutos, un 27% cree que de 1 a 2 horas, y un 13% creen que los trámites deben de durar de 45 a 60 minutos.

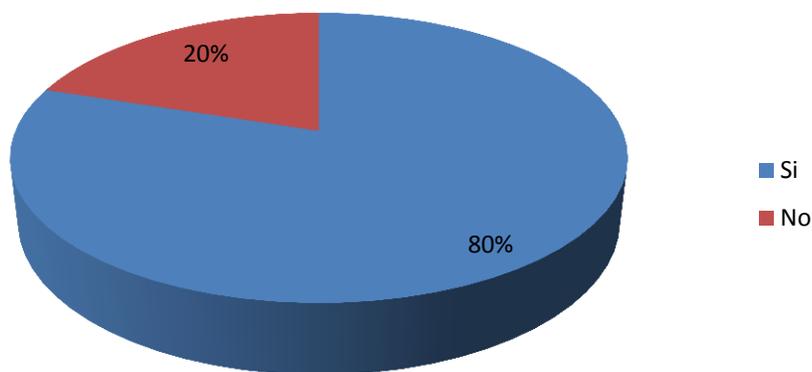
Interpretación: El 60% considera que el tiempo idóneo para realizar los trámites en la Alcaldía de Jocoro debería de ser de 15 a 45 minutos.

8.) ¿Considera eficiente el servicio que le presta el personal del Alcaldía?

Objetivo: Conocer si los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro son realizados de manera eficiente por los empleados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	297	80%
No	74	20%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 8



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 80% considera que el personal ha realizado de forma eficiente el trabajo mientras que un 20% consideran que no ha sido realizado de forma eficiente.

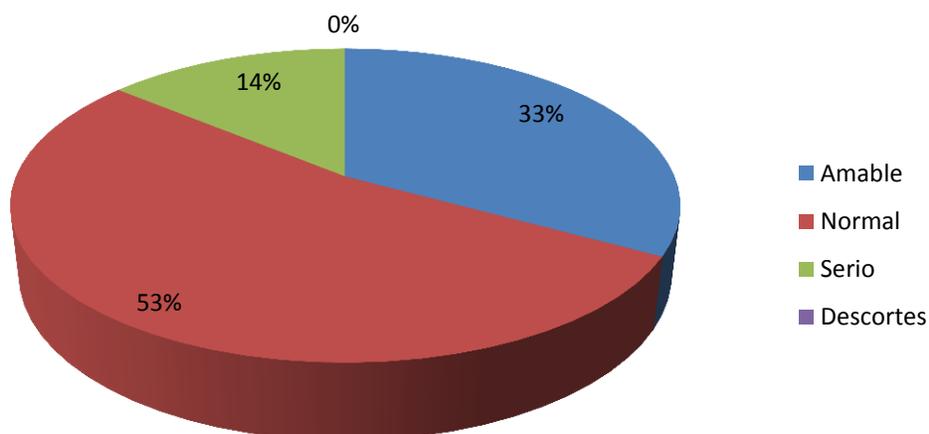
Interpretación: La mayoría de las personas que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro están satisfechas porque creen que los empleados realizan su trabajo de forma eficiente.

9.) ¿Cómo fue el trato del personal al momento de brindarle el servicio?

Objetivo: Conocer el trato que recibió el usuario de parte de los empleados al momento de solicitar los servicios en la Alcaldía de Jocoro?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Amable	122	33%
Normal	197	53%
Serio	52	14%
Descortés	0	0%
TOTAL	371	100%

Grafica Nº 9



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas que hacen uso de los servicios de la Alcaldía un 53% consideran que el trato es normal, un 33% consideran que es amable y un 14% que es serio.

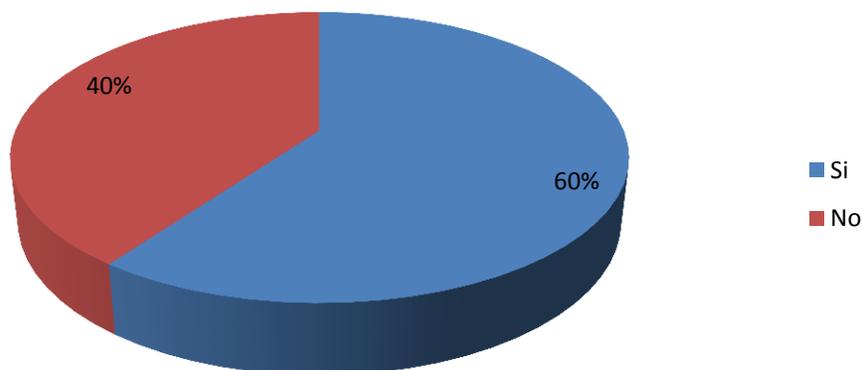
Interpretación: En su mayoría las personas que hacen uso de los servicios de la Alcaldía de Jocoro consideran que el trato recibido por parte del personal al realizar algún trámite es considerado normal.

10.) ¿Logró percibir si la comunicación entre el personal de la Alcaldía era eficiente?

Objetivo: Conocer el grado de comunicación que existe entre los empleados al momento de brindar un servicio a los usuarios y verificar si se hace de manera eficiente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	222	60%
No	149	40%
TOTAL	371	100%

Grafico N° 10



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 60% si percibieron que entre los empleados existe una comunicación eficiente mientras que un 40% no noto la comunicación entre los empleados.

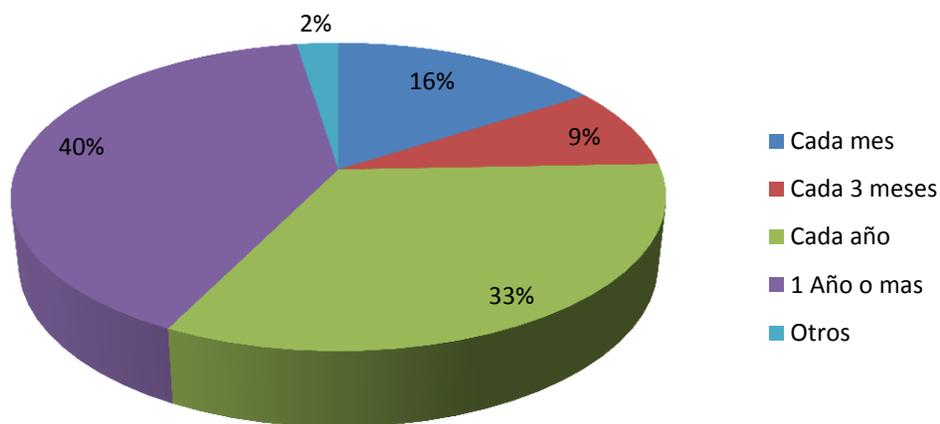
Interpretación: La mayoría de los usuarios notaron la comunicación eficiente entre los empleados de la Alcaldía de Jocoro.

11.) ¿Cada cuanto tiempo utiliza los servicios que presta la Alcaldía?

Objetivo: Conocer con que frecuencia los pobladores de la Ciudad de Jocoro hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Cada mes	48	13%
Cada 3 meses	26	7%
Cada año	100	27%
1 Año o mas	123	33%
Otros	74	20%
TOTAL	371	100%

Gráfica Nº 11



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 33% hace uso de los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro cada año, un 40% al año o mas del año, otro 16% cada mes, un 9% cada 3 meses y solo un 2% hace usos de los servicios en otros periodos de tiempo.

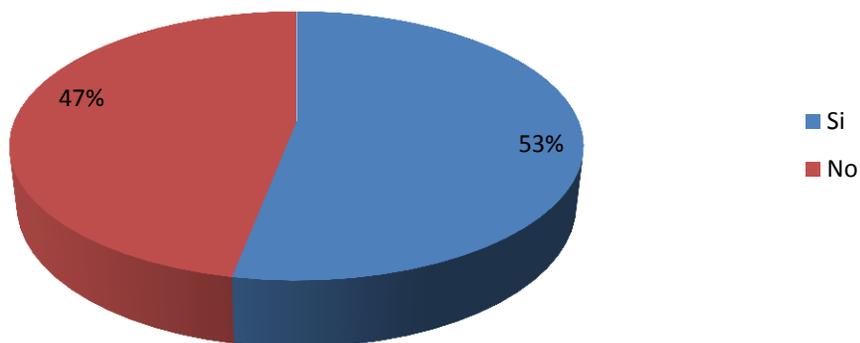
Interpretación: La mayoría de las personas que hacen uso de los servicios de la alcaldía lo hacen con una frecuencia anual o un poco más del año.

12.) Si solicitara un nuevo tramite. ¿Le gustaría que lo atendiera la persona que lo atendió cuando solicito los servicios en la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si el usuario se sintió identificado con algún empleado al momento de solicitar un trámite en la Alcaldía de Jocoro y si este solicitaría su asistencia al momento de requerir otra gestión en esta.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	197	53%
No	174	47%
TOTAL	371	100%

Grafico N° 12



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 53% consideran que si les gustaría que los atendiera la misma persona que los atendió cuando solicito un trámite anterior, mientras que un 47% optarían por que otra persona los atendiera al momento de requerir nuevamente de los servicios de la Alcaldía de Jocoro.

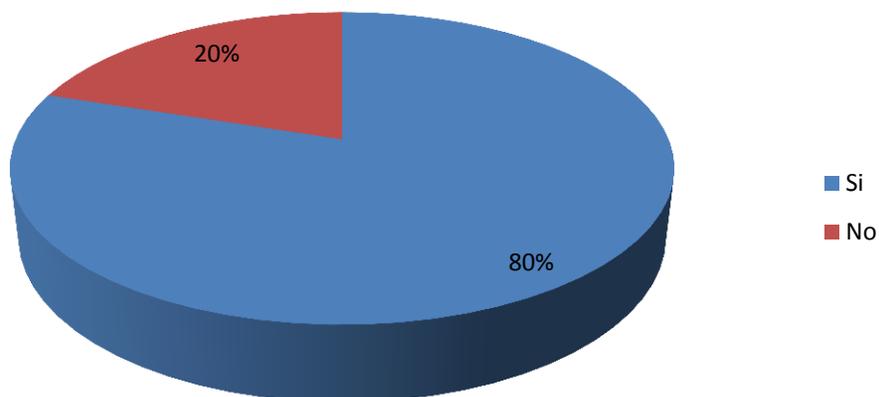
Interpretación: La mayoría de las personas opinan que si requirieran de un nuevo trámite en la Alcaldía de Jocoro quisieran que los atendiera la misma persona que los atendió la primera vez.

13.) ¿Considera que el personal de la Alcaldía debería recibir algún tipo de entrenamiento para mejorar en el trabajo que realiza?

Objetivo: Identificar si los usuarios creen que exista la necesidad de que los empleados reciban algún tipo de entrenamiento que les ayude a mejorar el trabajo que realizan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	297	80%
No	74	20%
TOTAL	371	100%

Graica N° 13



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 80% consideran que el personal debe de recibir algún tipo de entrenamiento para mejorar la calidad de su trabajo, mientras un 20% considera que no existe necesidad de brindar entrenamiento a los empleados.

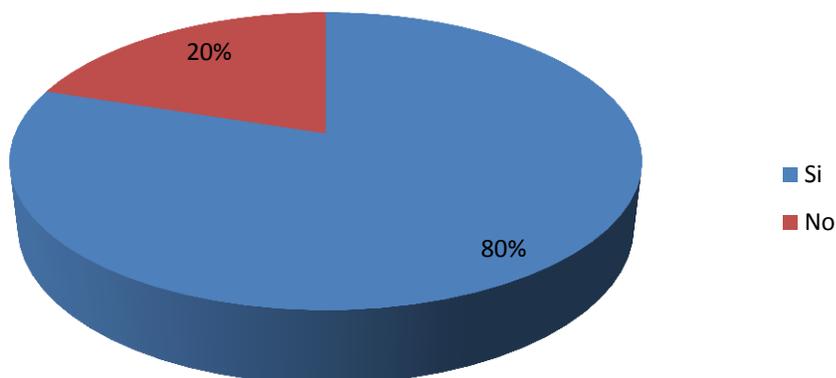
Interpretación: La mayoría de los usuarios creen que el personal debería de recibir algún tipo de entrenamiento que ayude a mejorar el trabajo que realizan dentro de la Alcaldía de Jocoro.

14.) ¿Piensa que con un entrenamiento los empleados de la Alcaldía podrían dar mejores resultados al momento de prestar el servicio?

Objetivo: Conocer si el entrenamiento de empleados mejoraría la calidad de los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	297	80%
No	74	20%
TOTAL	371	100%

Grafico N° 14



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 80% considera que el entrenamiento haría que los empleados brindaran mejor los servicios que ofrece la Alcaldía de Jocoro, mientras que un 20% considera que no brindarían mejor los servicios.

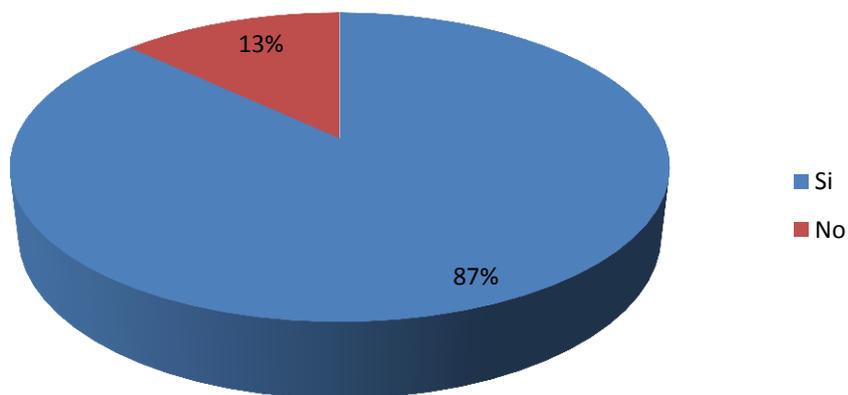
Interpretación: La mayoría de las personas que hacen usos de los servicios de la Alcaldía consideran que al recibir el entrenamiento adecuado el trabajo que realizan los empleados mejoraría la calidad de los servicios que brinda a la población.

15.) ¿Piensa que el personal de la Alcaldía debe ser monitoreado constantemente para obtener consistencia en los resultados?

Objetivo: Identificar si el monitoreo de empleados sería adecuado para mejorar la consistencia de los empleados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	323	87%
No	48	13%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 15



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas 87% piensan que sería idóneo que el personal sea monitoreado constantemente, mientras que un 13 % no está de acuerdo que sean monitoreados.

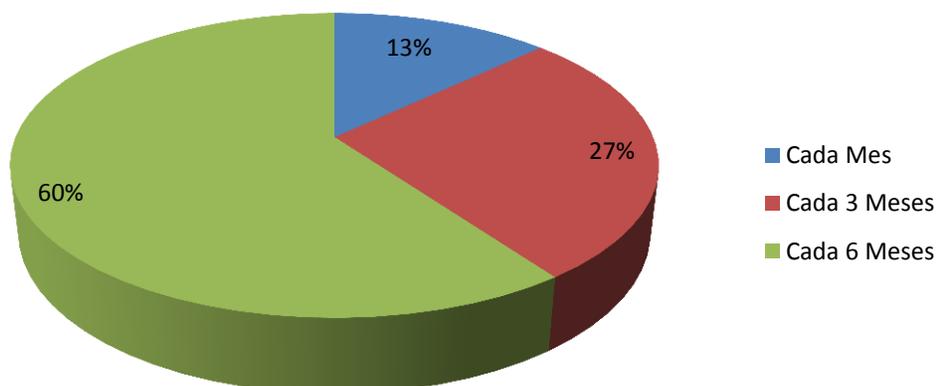
Interpretación: En su mayoría las personas encuestadas consideran que para que los empleados realicen un mejor desempeño en sus puestos de trabajo deberían de ser monitoreadas constantemente.

16.) Si su respuesta es Si. ¿Cada cuanto tiempo cree usted que es el conveniente para hacerlo?

Objetivo: Conocer el tiempo idóneo que deberían ser monitoreados los empleados de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Cada Mes	48	13%
Cada 3 Meses	100	27%
Cada 6 Meses	223	60%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 16



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 60% consideran que es adecuado que cada 6 meses se haga un monitoreo para verificar la calidad del trabajo realizado, mientras que un 27% considera que cada 3 meses y un 13% considera que el monitoreo se debería realizar de forma mensual.

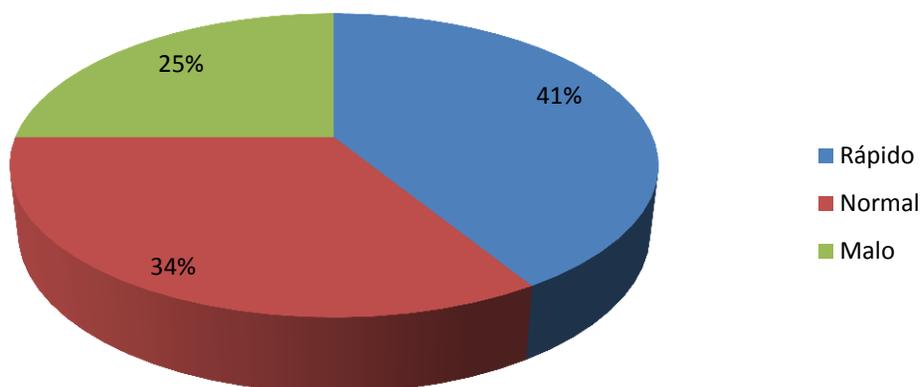
Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas creen que el personal debería ser monitoreado cada seis meses.

17.) ¿Cómo evalúa la rapidez del proceso seguido para atenderlo?

Objetivo: Conocer si los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro se realizan con rapidez y efectividad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Rápido	122	33%
Normal	175	27%
Malo	74	20%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 17



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 41% consideran que los procesos que se realizan en la Alcaldía de Jocoro se hacen de manera rápida, un 34% considera que manera normal y un 25% que son malos los procesos se están haciendo ya que consideran muy lentos los trámites.

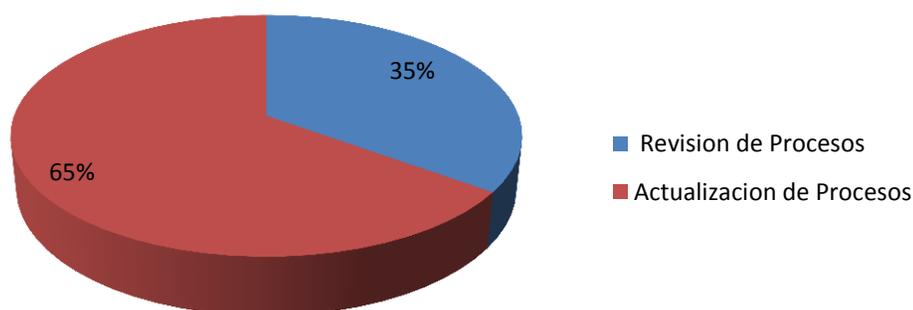
Interpretación: La mayoría de las personas que hacen uso de los servicios que presta la municipalidad están satisfechas porque consideran que los procesos para hacer los respectivos trámites se hacen de forma rápida.

18.) Para mayor agilidad a la hora de realizar el trámite. ¿Que factor deberían tomar en cuenta los encargados?

Objetivo: Identificar que factor facilitara la agilidad de los tramites en la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Revisión de Procesos	130	35%
Actualización de Procesos	241	65%
TOTAL	371	100%

Grafica Nº 18



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 65% creen que la actualización de procesos agilizará los trámites que se hacen en la Alcaldía de Jocoro, mientras un 35% creen que la revisión de procesos.

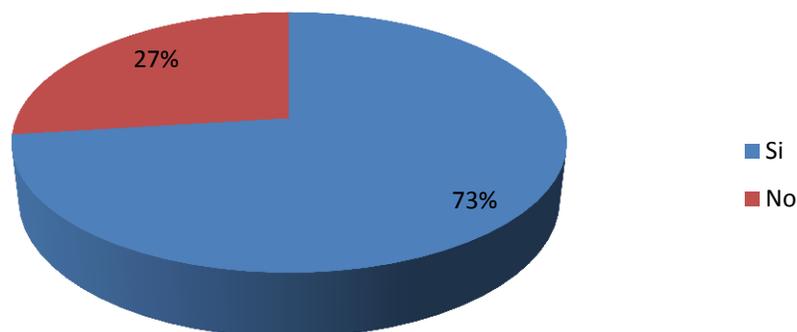
Interpretación: La mayoría de personas coinciden que la actualización de procesos facilitará los trámites y mejora los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro.

19.) ¿Debería la Alcaldía contratar personal idóneo para acoplarse a los nuevos procesos?

Objetivo: Conocer si se requiere de nuevo capital humano dentro de la Alcaldía de Jocoro que se acople a los nuevos procesos que se implementaran en la municipalidad para realizan un trabajo mas eficiente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	271	73%
No	100	27%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 19



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 73% creen que es necesario contratar nuevo personal idóneo, y un 27% considera que el personal que esta es el adecuado.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas considera que lo mas recomendado seria la contratación de personal capacitado y apto para que se acoplen a los nuevos procesos dentro de la municipalidad.

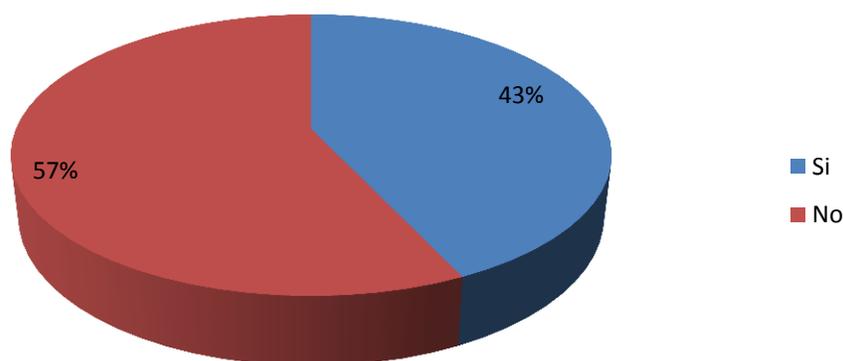
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDIA DE JOCORO

1.)¿Existe en la institución algún encargado de llevar acabo programas de Recursos Humanos en la institución?

Objetivo: Conocer si los empleados de la Alcaldía de Jocoro identifican los programas de Recursos Humanos existentes en la municipalidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	7	43%
No	9	57%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 1



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 57% conocen de los encargados de llevar los programas de Recursos Humanos en la Alcaldía de Jocoro mientras que un 43% no los conocen.

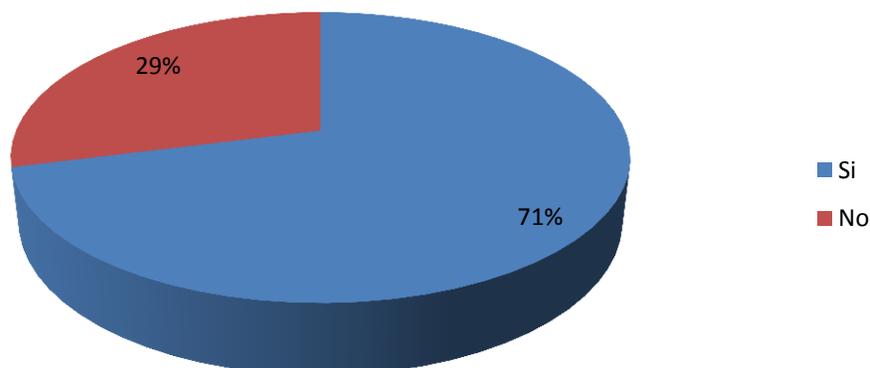
Interpretación: La mayoría de los empleados conocen de los programas de Recursos Humanos existentes en la Alcaldía de Jocoro y al encargado de ejecutarlos.

2.) ¿Existe algún jefe encargado de dirigirlos al momento de realizar su trabajo?

Objetivo: Indagar si el personal conoce al jefe o encargado que dirige sus actividades al momento que ellos ejecutan sus labores dentro de la Alcaldía de Jococho.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	71%
No	5	29%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 2



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 71% identifican al encargado de dirigirlos o al jefe inmediato al momento de realizar su trabajo, mientras que un 29% desconocen de este.

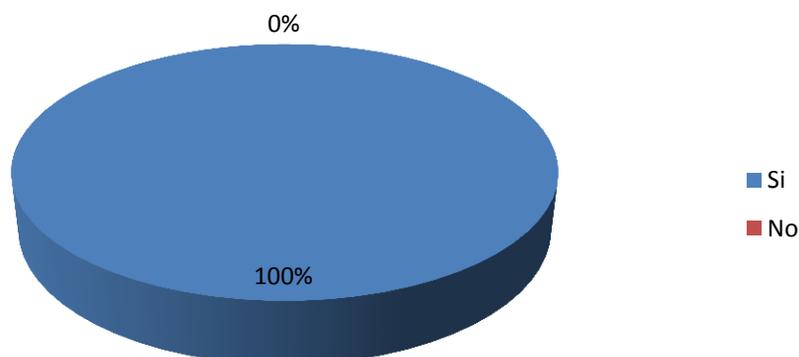
Interpretación: La mayoría de los empleados saben con claridad quien es su jefe inmediato o encargado de dirigirlos.

3.) Si su respuesta es positiva. ¿Considera que es el apropiado?

Objetivo: Conocer si los empleados de la Alcaldía aprueban la gestión de la persona que dirige sus actividades laborales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 3



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas que respondieron afirmativamente, el 100% aprueban el trabajo y a la persona que los dirige en su trabajo.

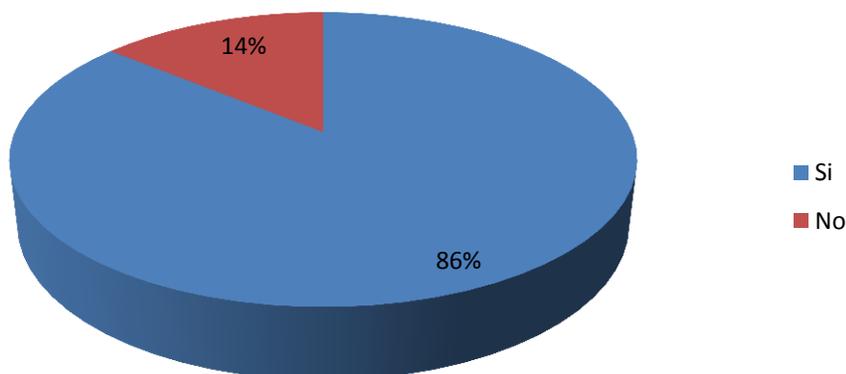
Interpretación: Los empleados de la Alcaldía de Jocoro están satisfechos con el trabajo que desempeña la persona que esta a cargo de dirigirlos.

4.) ¿Considera que debería de haber una supervisión constante de parte de los jefes en los puestos de trabajos?

Objetivo: Conocer si los empleados consideran adecuado que exista supervisión de parte de los jefes en los puestos de trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	86%
No	2	14%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 4



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas 86% creen que sería bueno que existiera supervisión de parte de los jefes, mientras un 14% no está de acuerdo a que se les supervisión constante.

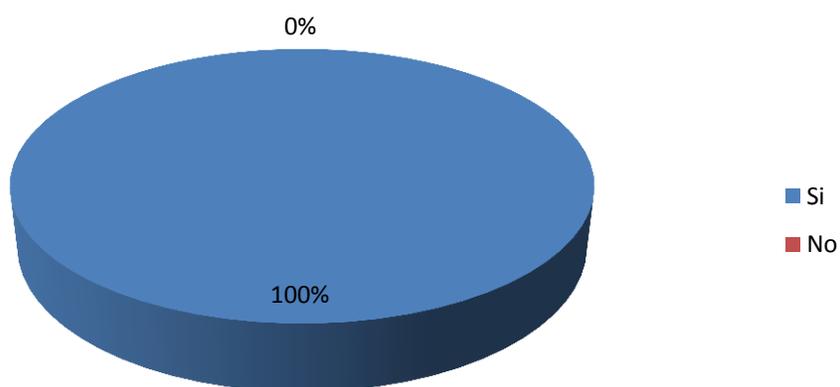
Interpretación: Los empleados de la Alcaldía de Jocoro creen que la supervisión constante por parte de los jefes sería favorable para la gestión de la municipalidad.

5.) ¿Es de su conocimiento si en la Alcaldía existe: Misión, Visión, Objetivos y Estrategias de trabajo?

Objetivo: Conocer si los empleados saben si existe dentro de la Alcaldía elementos de Gestión estratégica administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 5



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% conocen e identifican los elementos que conforman.

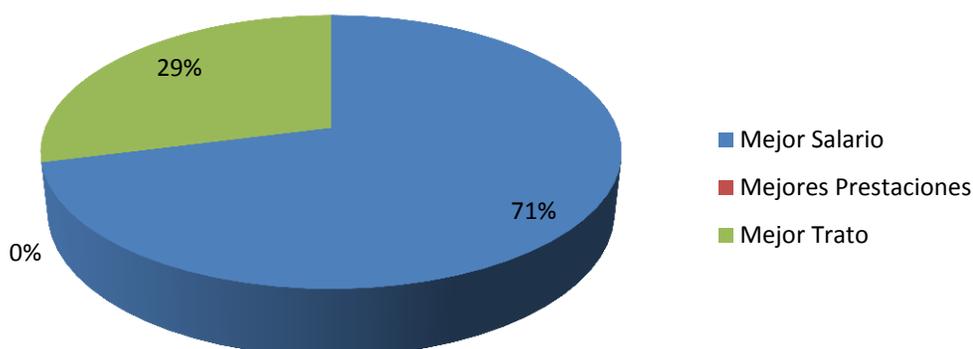
Interpretación: Todos los empleados identifican y conocen de los elementos de la gestión administrativa estratégica.

6.) ¿Qué criterios harían que usted se sintiera motivado para realizar su trabajo?

Objetivo: Identificar que elementos o factores motivarían y harían más efectivo el trabajo de los empleados de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mejor Salario	11	71%
Mejores Prestaciones	0	0%
Mejor Trato	5	29%
TOTAL	371	100%

Gráfico N° 6



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 71% creen que un buen salario los motivaría más, mientras que un 29% se inclinan por un mejor trato.

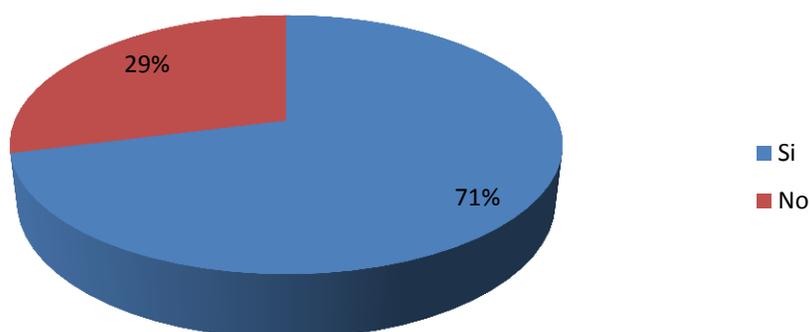
Interpretación: En su mayoría los empleados de la Alcaldía de Jocoro creen que el aumento a sus salarios incrementaría la motivación de ellos en el trabajo.

7.) ¿Podría dar mejores resultados si estuviera motivado usted en el trabajo?

Objetivo: Identificar el grado de convicción para mejorar el trabajo de los empleados de la Alcaldía de Jocoro si estos estuvieran motivados correctamente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	71%
No	2	29%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 7



Análisis: De acuerdo a los empleados encuestados un 71% creen que, si estuvieran motivados elevarían los resultados en el trabajo, mientras que un 29% creen que no incrementarían los resultados en el trabajo.

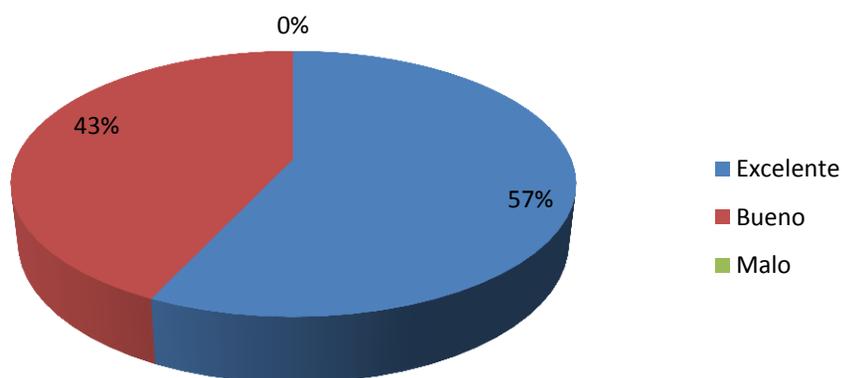
Interpretación: La mayoría de los empleados creen que al motivarlos elevarían el grado de resultados en el desarrollo de sus actividades laborales.

8.) ¿Cómo considera el ambiente laboral entre el personal?

Objetivo: Conocer cual es el ambiente laboral que existe entre el personal de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	9	57%
Bueno	7	43%
Malo	0	0%
TOTAL	371	100%

Grafica N° 8



Análisis: De acuerdo a los empleados de la Alcaldía de Jocoro el 57% opina que dentro del trabajo existe un excelente ambiente laboral, y un 43% opina que en ella es bueno el ambiente laboral.

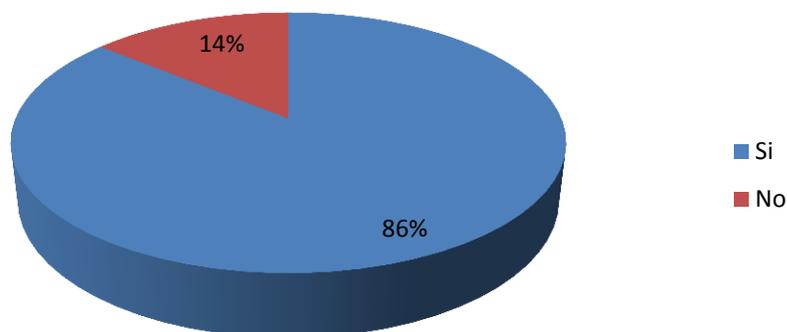
Interpretación: La mayoría de los empleados creen que el ambiente laboral en la Alcaldía de Jocoro es excelente.

9.) ¿La comunicación entre el personal de la Alcaldía es efectiva?

Objetivo: Indagar si existe comunicación entre el personal de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	86%
No	2	14%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 9



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 86% afirman que si existe comunicación entre los empleados de la Alcaldía de Jocoro, mientras un 14% cree que no existe comunicación.

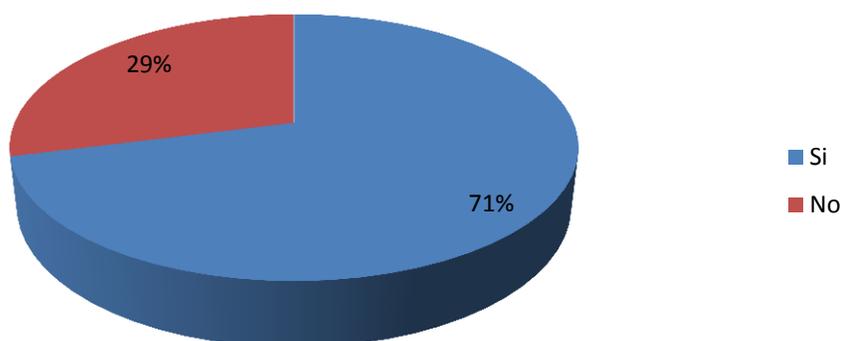
Interpretación: La mayoría de los trabajadores de la municipalidad reconocen que en la Alcaldía existe comunicación entre los empleados.

10.) ¿Conoce usted que son los Manuales de Descripción de Puestos?

Objetivo: Conocer si los empleados identifican el termino Manuales de Descripción de Puestos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	71%
No	5	29%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 10



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 71% de los empleados si conocen el término mientras que un 29% lo desconocen.

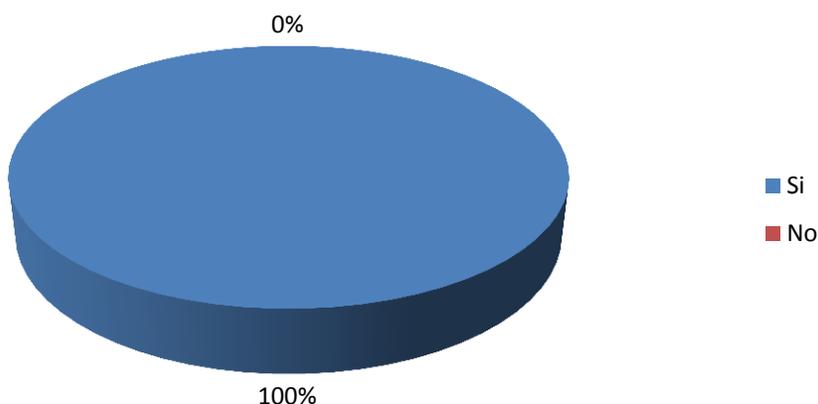
Interpretación: La mayoría de los empleados de la Alcaldía de Jocoro conocen el término de Manuales de Descripción de Puestos.

11.) ¿Realizaría mejor su trabajo si la institución utilizara Manuales de Descripción de Puestos?

Objetivo: Conocer si la creación de Manuales de Descripción de puestos facilitaría al empleado identificar y hacer mejor su trabajo dentro de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 11



Análisis: De acuerdo a los empleados encuestados un 100% afirma que con la creación de Manuales de Descripción de Puestos estos harían mejor su trabajo.

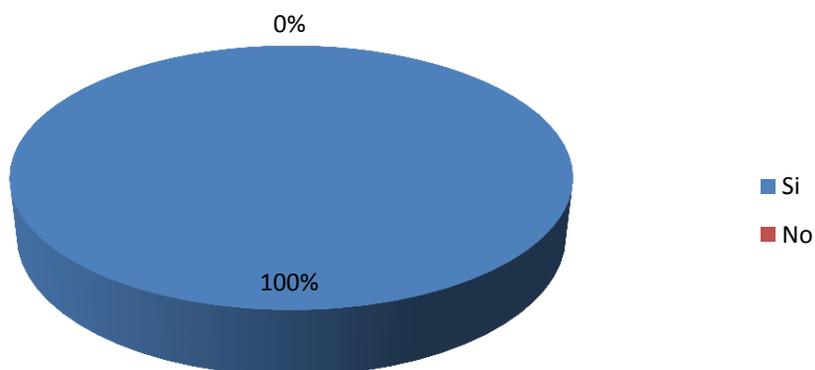
Interpretación: Todos los empleados de la Alcaldía de Jocoro creen que los Manuales de Descripción de Puestos facilitarían la identificación de su trabajo dentro de la Alcaldía de Jocoro e incrementaría su eficiencia en el trabajo que desempeñan.

12.) ¿Se considera eficiente a la hora de realizar su trabajo y prestar el servicio que el usuario solicita?

Objetivo: Conocer si el empleado cree que el trabajo que realiza lo hace con eficiencia a los usuarios que hacen uso de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 12



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% creen que el trabajo que realizan lo hacen con eficiencia.

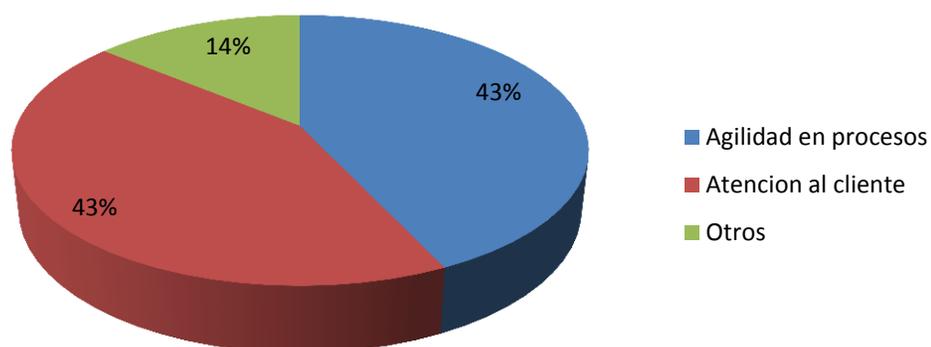
Interpretación: Todos los empleados de la Alcaldía creen que los usuarios son atendidos con eficiencia al momento de solicitar los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

13.) ¿Cuál de los siguientes aspectos deberían mejorar para brindar un mejor servicio al cliente?

Objetivo: Identificar que aspectos deberían mejorar los empleados que laboran en la Alcaldía de Jocoro para atender mejor a los usuarios que hacen usos de los servicios que presta al público.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Agilidad en Procesos	7	43%
Atención al Cliente	7	43%
Otros	2	14%
TOTAL	16	100%

Gráfico N° 13



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 43% creen que un aspecto a mejorar es la agilidad en los procesos, otro 43% la atención a los clientes y un 14% creen que otros factores son los que hay que mejorar.

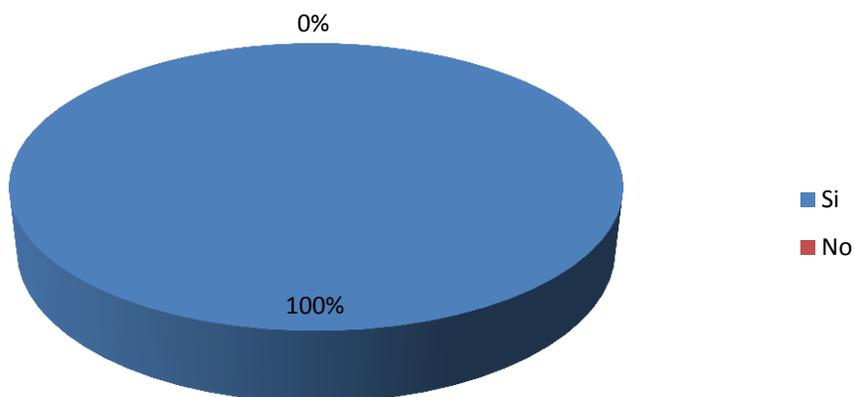
Interpretación: La mayoría de los empleados considera que es necesario mejorar la agilidad de los procesos y la atención a los usuarios en la Alcaldía de Jocoro.

14.) ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que les brinda la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 14



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% se encuentran satisfechos con los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro.

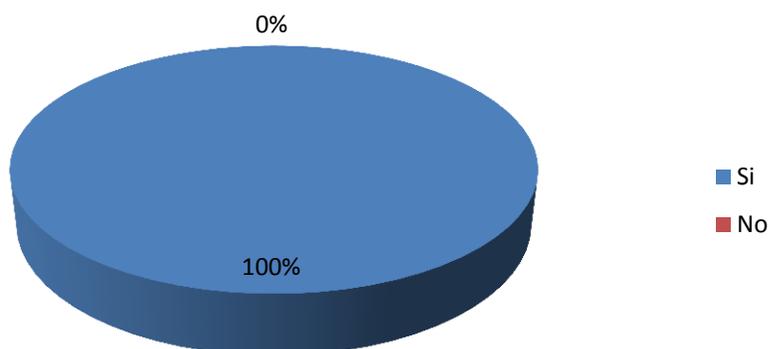
Interpretación: Todas las personas que hacen usos de los servicios que presta la Alcaldía de Jocoro están satisfechas al momento de hacer uso de estos.

15.) ¿Si los procesos se ordenaran darían mejores Resultados?

Objetivo: Identificar si el ordenamiento de los procesos dentro de la Alcaldía mejoraría los resultados al momento de brindar esta los servicios que los usuarios solicitan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 15



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% creen que el ordenamiento mejoraría los procesos.

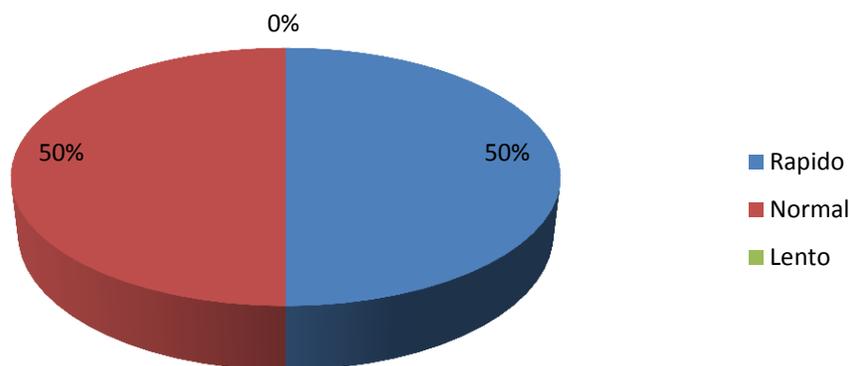
Interpretación: Todos los encuestados consideran que un ordenamiento de procesos en los servicios que presta la Alcaldía mejoraría los resultados de ella.

16.) ¿Cómo considera que es el tipo de servicio brindado al usuario?

Objetivo: Conocer la calidad de servicio que se le brinda al usuario que hace uso de los servicios de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Rápido	8	50%
Normal	8	50%
Lento	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico Nº 16



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas el 50% creen que es rápido y otro 50% creen que es normal.

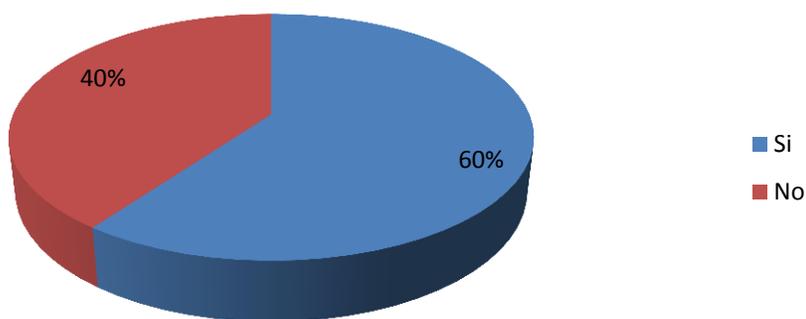
Interpretación: Las personas encuestadas creen que los servicios prestados por la Alcaldía de Jocoro se hacen de forma normal y rápida.

17.) -¿Considera necesario cambiar la forma en que se brinda el servicio?

Objetivo: Conocer si es necesario un cambio al momento de brindar los servicios en la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	10	60%
No	6	40%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 17



Análisis: Un 60% de los encuestados creen que es necesario cambiar la forma de cómo se brinda el servicio en la Alcaldía de Jocoro, mientras un 40% no cree que sea necesario.

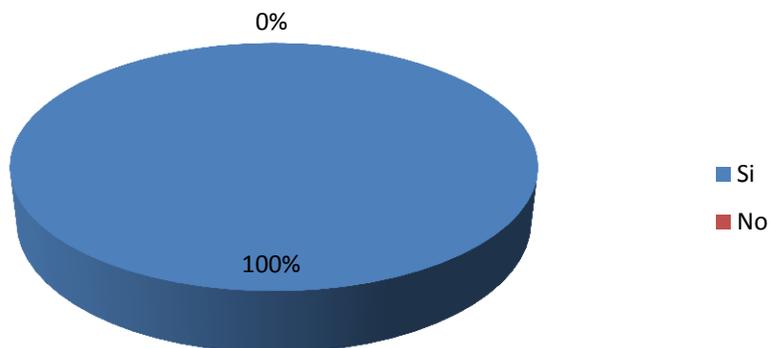
Interpretación: En su mayoría las personas encuestadas creen que es necesario hacer un cambio para que los servicios que brinda la Alcaldía de Jocoro se realicen con mayor eficiencia.

18.) ¿Recibe usted algún tipo de entrenamiento?

Objetivo: Conocer si los empleados reciben algún tipo de entrenamiento para realizar un buen trabajo dentro de la Alcaldía de Jocoro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 18



Análisis: De acuerdo a los empleados encuestados un 100% dicen recibir algún tipo de entrenamiento para realizar de forma adecuada su trabajo.

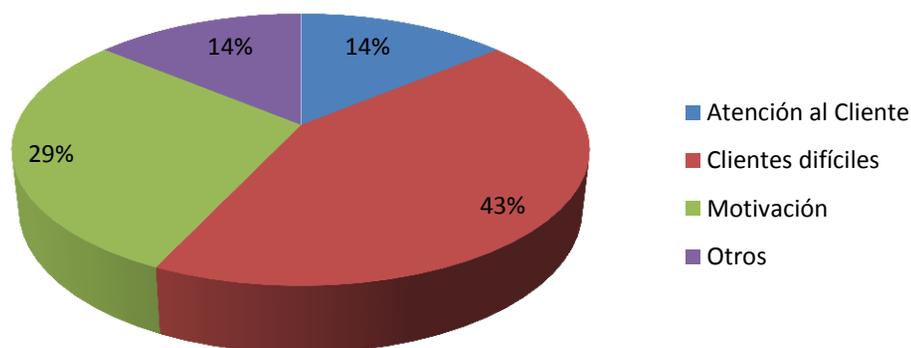
Interpretación: Todos los empleados de la Alcaldía de Jocoro reciben entrenamiento para desarrollar de forma efectiva el trabajo que realizan en la municipalidad.

19.) ¿En que área cree usted que debería recibir entrenamiento?

Objetivo: Identificar las área que el empleado cree que debería recibir algún tipo de entrenamiento.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Atención al Cliente	2	14%
Cientes difíciles	7	43%
Motivación	5	29%
Otros	2	14%
TOTAL	16	100%

Gráfica N° 19



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 43% creen que una de las áreas en las cuales quisieran recibir entrenamiento es en la atención a clientes difíciles, un 29% en motivación, 14% en atención a clientes y otro 14% en otros aspectos.

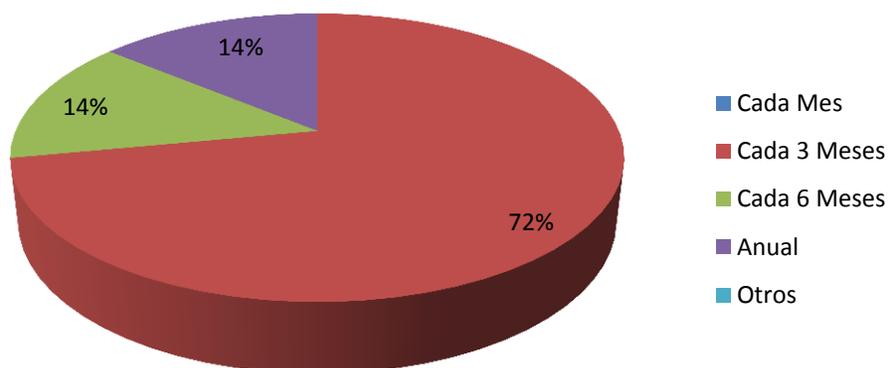
Interpretación: la mayoría de los empleados consideran que les gustaría recibir entrenamiento para tratar a clientes difíciles.

20.) ¿Cada cuanto tiempo debería recibir entrenamiento el personal?

Objetivo: Identificar cada cuanto tiempo los empleados de la Alcaldía de Jocoro deberían recibir algún tipo de entrenamiento.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Cada Mes	0	0%
Cada 3 Meses	12	72%
Cada 6 Meses	2	14%
Anual	2	14%
Otros	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfica N° 20



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 72 % consideran que cada 3 meses deberían recibir algún tipo de entrenamiento, un 14% piensan que anualmente y otro 14% considera que cada 6 meses.

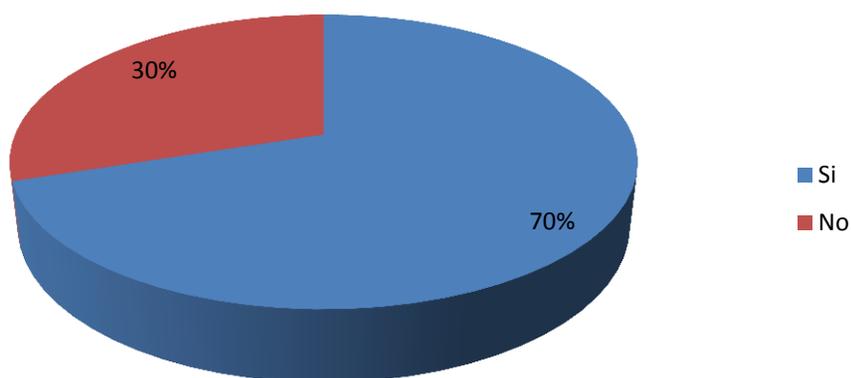
Interpretación: Casi todos los empleados considera que cada tres meses deberían recibir algún tipo de entrenamiento que ayude a hacer mas efectiva su labor dentro de la Alcaldía de Jocoro.

21.) ¿Recibe usted algún tipo de entrenamiento?

Objetivo: Conocer si los empleados están recibiendo algún tipo de entrenamiento actualmente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	70%
No	5	30%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 21



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 70% afirman que si están recibiendo entrenamiento, mientras que un 30% dice que no esta recibiendo entrenamiento.

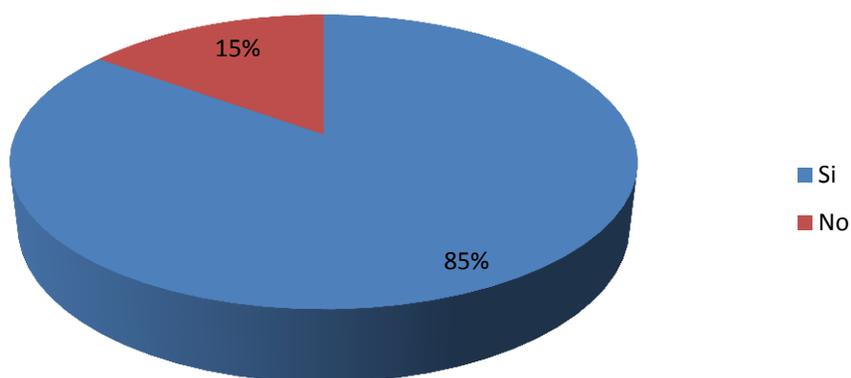
Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados afirma que reciben entrenamiento por parte de los entes competentes de la Alcaldía de Jocoro.

22.) ¿Los procesos desarrollados se entienden fácilmente por usted?

Objetivo: Conocer si los procesos que en la Alcaldía se realizan son entendidos por los empleados que los ejecutan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	85%
No	2	15%
TOTAL	16	100%

Grafica N° 22



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 85% entienden de los procesos que se realizan en la Alcaldía Municipal de Jocoro, mientras que un 15% no los entiende porque los consideran complicados.

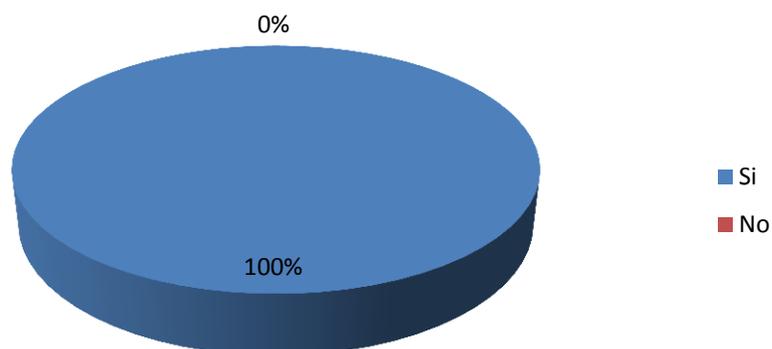
Interpretación: La mayoría de los empleados de la Alcaldía entienden de los procesos que se realizan en esta y los ejecutan de acuerdo a lo planteado en cada proceso.

23.) ¿Es necesario que la institución revise los procesos de prestación de servicios periódicamente?

Objetivo: Conocer si es necesario que los procesos de prestación de servicios sean revisados periódicamente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 23



Análisis: De acuerdo a las personas encuestadas un 100% creen que lo más idóneo es que los procesos de prestación de servicios sean revisados periódicamente.

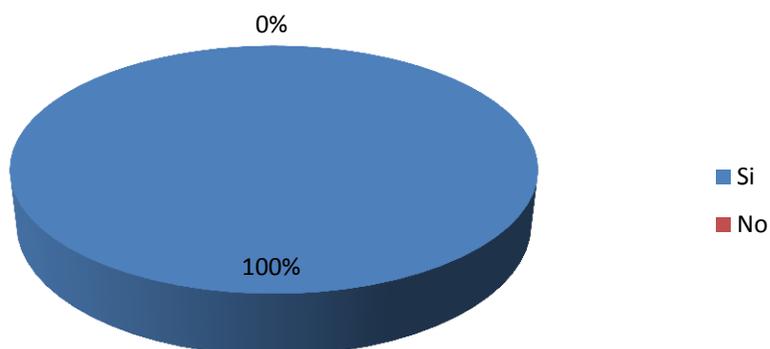
Interpretación: la mayoría de empleados consideran adecuado que se revisen periódicamente los procesos de prestación de servicios en la Alcaldía de Jocoro y así realizar un trabajo mas eficaz.

24.) ¿La actualización de los procesos mejoraría los servicios que esta brindando actualmente la Alcaldía?

Objetivo: Identificar si la actualización de los procesos mejoraría la prestación de los servicios que la Alcaldía brinda a sus usuarios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 24



Análisis: De acuerdo a los empleados encuestados un 100% consideran que la actualización de los procesos agilizará y mejorará los servicios que presta la Alcaldía Municipal de Jocoro.

Interpretación: La mayoría de los empleados consideran la actualización de información y de procesos como un factor que hará su trabajo más efectivo y mejorará la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la Alcaldía Municipal de Jocoro.

CONCLUSIONES

- Es del conocimiento para la mayoría de personas que laboran dentro de la Alcaldía Municipal de Jocoro los Manuales de Descripción de Puestos a la vez suponen que si la alcaldía les proporcionara los manuales ellos brindaría un mejor servicio para los usuarios..
- El personal de la Alcaldía Municipal de Jocoro supone eficiencia al momento de prestar sus servicios por que piensan que el servicio brindado es rápido y satisface las demandas de los usuarios.
- Los empleados de la Alcaldía Municipal de Jocoro exponen que reciben entrenamiento de forma trimestral e indican que un entrenamiento enfocado en usuarios difíciles mejoraría en gran medida la prestación del servicio dentro de la alcaldía.
- Para la mayoría del personal de la Alcaldía Municipal de Jocoro es de fácil entendimiento los proceso desarrollados para la prestación de los servicios a la vez resaltan que la entidad debería continuamente revisar los procesos y actualizarlos tanto para que sea de mejor entendimiento para el empleado como para que se mejore el servicio brindado.
- Los usuarios de los servicios manifiestan que el servicio que les brindo el personal de la Alcaldía de Jocoro es eficiente ya que indican que fue bueno el servicio prestado y el tiempo de espera fue el idóneo.
- Las personas encuestadas opinan que el personal de la Alcaldía de Jocoro deberían de recibir un entrenamiento enfocado en la actualización de los procesos y esto daría como resultado mayor agilización al momento de prestar el servicio.
- Los usuarios de los servicios de la Alcaldía de Jocoro suponen que el personal debería estar siendo monitoreado trimestralmente para evaluar si esta dando los resultados adecuados y que satisfagan la demanda de los mismos usuarios

RECOMENDACIONES.

- Se debe crear un área de Recursos Humanos en la entidad que genere programas que hagan que lleguen, a desempeñar los cargos que la Alcaldía Municipal de Jocoro demanda, las personas idóneas conforme lo indiquen los manuales, y a la vez que mantenga motivado a los empleados para que realicen mejor sus labores y satisfagan sus necesidades.
- Es indispensable para los empleados de la Alcaldía que se elaboren Manuales de Descripción de Puestos que los oriente para un mejor entendimiento de las actividades que corresponden a cada puesto y haga a la vez que se mejoren los servicios.
- Aprovechando que la Alcaldía ya cuenta con un plan de entrenamiento con sus empleados, la entidad debería enfocar este entrenamiento en usuarios difíciles como lo exponen los mismos empleados de la alcaldía y buscar otras opciones en donde se piense que existen diferencias.
- Se debe de hacer una revisión continua de los resultados que arrojan como están funcionando los procesos actualmente y en base a ello se debe reinventar la forma en que se debe brindar el servicio para que estos sean mas agiles y efectivos.

CAPITULO

III

CAPITULO III

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS PARA PROMOVER EL DESEMPEÑO EFICIENTE DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO DEPARTAMENTO DE MORAZAN”

CONSIDERACIONES GENERALES

1. IMPORTANCIA

La Alcaldía Municipal de Jocoro presenta deficiencias y problemáticas en lo que respecta a la Administración de los Recursos Humanos, lo que impide un funcionamiento eficiente en la prestación de los servicios que esta brinda a la comunidad.

Con el propósito de minimizar esta situación que afecta a los usuarios que hacen uso de los servicios que la comuna presta, se presenta a continuación la “Propuesta de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos”, con el cual se pretende brindar herramientas técnicas administrativas que mejoren el papel que desempeña el Recurso Humano de la Alcaldía de Jocoro con el fin de lograr eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades y funciones especializadas que el este Sistema de Gestión de Recursos Humanos propone.

2. PLANEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Objetivos

- Contribuir positivamente a las necesidades y demandas de carácter social, cuidando siempre que esas necesidades y demandas no afecten negativamente la contribución de la institución.
- Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la comuna, es otro de los objetivos fundamentales de la administración de los Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.
- Contribuir al logro de las metas que cada persona se ha señalado, también es una función y un objetivo de la Administración de Recursos Humanos. En esta área se puede fijar como nivel mínimo deseable lograr que la organización apoye los proyectos individuales que coinciden con los objetivos generales. Los objetivos individuales que se cumplen son otros tantos pasos que la organización da para el logro de los objetivos globales que postula. Cuando los objetivos individuales no se cumplen, la motivación de los empleados decrece; puede disminuir el nivel de desempeño y aumentar la tasa de rotación de personal.

Actividades:

- Fortalecer la capacidad del gobierno en la gestión y administración de los Recursos Humanos.
- Optimizar el tamaño de las organizaciones en función de sus objetivos sectoriales e institucionales, competencias y funciones.
- Contar con personal gerencial altamente motivado y remunerado de acuerdo al grado de responsabilidad y capacidad técnica, con un salario competitivo.
- Establecer un Sistema Gestión de Recursos Humanos basado en parámetros objetivos que permitan asegurar tanto la idoneidad y la aptitud para el puesto del personal permanente, mediante procesos transparentes de selección, como el progreso gradual de los funcionarios durante el desarrollo de su vida laboral según el desempeño demostrando y el grado de capacitación adquirido
- Contar con escalas salariales racionales y adecuadas que respondan a la responsabilidad y al desempeño de las funciones.

3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS QUE PERSIGUE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Atraer a los candidatos al puesto de trabajo que estén potencialmente cualificados.
- Retener a los mejores empleados.
- Motivar a los empleados.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse en la organización.
- Aumento de la productividad.
- Mejorar la calidad de vida en el trabajo.
- Cumplimiento de la normativa y legislación estipulada.

1.1. MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

“Somos el departamento de Recursos Humanos cuya función es garantizar una efectiva y eficiente selección, entrenamiento, capacitación y desarrollo del Recurso Humano de la Alcaldía, con el objetivo de orientar al personal para contribuir al éxito organizacional, desarrollando personal eficiente comprometido a mejorar las relaciones laborales entre todos los empleados que laboran en la institución y proporcionar a la comunidad funcionarios atentos y calificados que brinden servicios ágiles, oportunos y de calidad.”

1.2. VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

“Constituirnos como la unidad organizacional con mejores resultados institucionales enfatizándose por la capacidad y experiencia de su personal, manteniendo actualizadas las innovaciones tecnológicas en materia de Recursos Humanos con el propósito de convertir a la municipalidad en una de las mas eficientes del departamento de Morazán”

1.3. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1.3.1. *Objetivos Generales.*

Crear un Sistema de Gestión de Recursos Humanos que contribuya al capital humano de la Alcaldía Municipal de Jocoro desarrollar las capacidades idóneas al puesto de trabajo, con el propósito de aumentar la eficiencia del personal; considerando su capacidad, aptitudes, destrezas, actitudes y deseos de superación.

1.3.2. *Objetivos Específicos.*

1.3.2.1. *Reclutamiento y Selección:*

Identificar las dificultades para llenar las vacantes en los puestos de trabajo de la institución, con el propósito de reclutar los mejores prospectos del mercado laboral local acordes a las necesidades dentro de la institución.

1.3.2.2. *Desarrollo de Recursos Humanos:*

Capacitar adecuadamente tanto al personal de nuevo ingreso como el actual, según el puesto de trabajo que va a ocupar dentro de la institución con el fin de que desempeñe su trabajo eficaz y eficientemente.

1.3.2.3. *Control y Compensación :*

Mantener un clima organizacional agradable y generar estabilidad laboral al interior de la institución por medio de una motivación permanente hacia el personal.

1.4. METAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

1.4.1. *Meta General.*

Poner en marcha el Sistema de Gestión de Recursos Humanos en Junio del año 2011, verificando el cumplimiento de programas de Recursos Humanos que garanticen el satisfacción de todos los empleados que laboran en la municipalidad creando y ejecutando talleres de inducción a los nuevos empleados y que permitan el acoplamiento y adaptación del nuevo capital humano en la institución en un lapso de un año.

1.4.2. *Metas Específicas.*

1.4.2.1. *Reclutamiento y Selección:*

Cumplir con el proceso técnico y objetivo en al momento de reclutar y seleccionar al personal en un lapso de 15 días.

1.4.2.2. *Desarrollo de Recursos Humanos:*

Establecer y mantener los programas que capacitan a todos los empleados sin excepción de personal, las capacitaciones se deberán realizar cuatro veces al año con ello se pretende incentivar al personal y así tener un mejor desempeño laboral.

1.4.2.3. *Control y Compensación:*

Implementar un sistema de control biométrico en Febrero del año 2011, con el propósito de mejorar el control de asistencia del personal que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro.

1.5. ESTRATEGIAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

1.5.1. *Estrategia General.*

Capacitar y concientizar a todos los empleados de la Alcaldía de Jocoro, de forma que se pueda difundir confiabilidad y seguridad en la institución a través de programas de inclusión y desarrollo del capital humano.

1.5.2. *Estrategias Específicas.*

1.5.2.1. *Reclutamiento y Selección:*

Promover un proceso de selección previamente establecido que permita identificar al candidato idóneo valiéndose de las técnicas psicométricas, escritas y orales para hacer transparente el proceso de reclutamiento y selección en la Alcaldía de Jocoro.

1.5.2.2. *Desarrollo de Recursos Humanos:*

Identificar el personal que tenga un rendimiento mínimo en sus labores a través de la utilización de herramientas como el buzón de sugerencias, reuniones con jefes de áreas o correos electrónicos, con el propósito de implementar programas de motivación y capacitación que ayuden a corregir el desempeño de estos en las labores que realizan.

1.5.2.3. Control y Compensación:

Crear una base de datos digital que contenga toda la información de aspirantes y empleados que laboran o aspiran trabajar en la Alcaldía de Jocoro con su respectiva clasificación e información de datos personales.

Compensar con un día de permiso con goce de sueldo al empleado en forma de tiempo compensatorio por haber laborado horas extras previo acuerdo entre empleado y su jefe.

1.6. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

1.6.1. Política General.

Todo proceso de Recursos Humanos será regido por los lineamientos que contenga el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

1.6.2. Políticas Específicas.

1.6.2.1.Reclutamiento y Selección:

Para llenar las plazas por vacantes, el consejo municipal realizara los procedimientos de reclutamiento de personal como resultado de una necesidad existente, se hará mediante la divulgación a través de avisos impresos y de manera verbal, el concurso de la plaza se hará primero de forma interna con el personal de la municipalidad en caso de no existir candidato idóneo, se admitirá candidatos externos que posean las aptitudes técnicas e intelectuales que requiera el puesto de trabajo.

1.6.2.2.Desarrollo de Recursos Humanos:

Persona que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro y no asista a la capacitación que ha sido convocado deberá justificar su inasistencia por escrito y quedara a criterio del jefe inmediato dar el visto bueno para justificar su ausencia.

Incorporar las medidas de seguridad en los procesos de aprendizaje de los aspirantes que laboraran en la institución y aplicar programas de incentivos y de beneficios acorde a su desempeño para que permita el desarrollo del capital humano que labora en la Alcaldía Municipal de Jocoro. Vincular la evaluación del desempeño a la asistencia de la jornada de la capacitación que es impartida al personal de la Alcaldía Municipal de Jocoro.

1.6.2.3. Control y Compensación:

Contar con una comunicación efectiva, generar confianza y saber escuchar las inquietudes y necesidades del personal para garantizar un buen ambiente de trabajo.

Inculcar en el personal la apropiación del cumplimiento de horarios establecidos de trabajo, metas, logros de los objetivos institucionales, ahorro en los recursos para evitar el máximo de despilfarro en los bienes de la comuna y el ocio por parte de los empleados creando así calidad en el ambiente laboral.

3.1 EJECUCION DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO DEPARTAMENTO DE MORAZAN

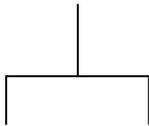


2.1.1 Leyenda

En la figura anterior se muestra la representación gráfica de la estructura orgánica del departamento de recursos humanos, en la que muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen. Donde:



Entegrama: es el lugar donde se coloca el nombre de los diferentes elementos que conforman la estructura.



Relación Línea: en ella la autoridad y responsabilidad se transmite mediante una sola línea lo cual permite establecer la relación de subordinación entre las diversas unidades que aparecen en el gráfico de la organización. ¹

¹ www.monografias.com/trabajos.html.

Descripción del Departamento de Recursos Humanos.

Departamento	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Esta Departamento promueve y emplea la política de Recursos Humanos, así genera y regula el planeamiento de las actividades inherentes a la Gestión de Recursos Humano.
Departamento de Reclutamiento y Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Este Departamento promueve y coordina junto con los Directores y/o Jefes Departamentales de la Organización, el reclutamiento y la selección de personal idóneo para ocupar aquellos puestos vacantes de la organización, utilizando los procesos propios del departamento
Departamento de capacitación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Este departamento brinda un servicio al empleado de la organización en aspectos relacionados con cursos, seminarios, charlas; de acuerdo a las necesidades de cada departamento
Departamento de Control y Prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Este departamento registra y controla y se encarga de formular, ejecutar y llevar a cabo las diferentes aplicaciones en las planillas, como deducciones de impuestos sobre la renta, incapacidades, deducciones porcentuales, así como también es la responsable por la correcta aplicación de los pagos quincenales de salarios, vacaciones, reasignaciones.

SISTEMAS DE RECOMPENSAS Y SANCIONES

SANCIONES NO MONETARIAS

SANCION	MOTIVO
Amonestaciones Verbales	<ul style="list-style-type: none">• Por el incumplimiento del código de ética de la empresa.• Por no tener el debido respeto a sus compañeros de trabajo, clientes o subordinados.• Por cometer alguna imprudencia dentro o fuera de la organización de carácter confidencial.• Por hacer cualquier tipo de propaganda política en el desempeño de sus labores.• Por el mal uso del material en el área de trabajo.• Por realizar sus labores descuidada, en la forma, lapso de tiempo y lugar decretados por su jefe inmediato.• Por presentarse incorrectamente vestido o mantenerse de la misma forma en el lugar de trabajo.• Por llegare a su puesto de trabajo después de la hora establecida.• Por no cumplir con las disposiciones sobre seguridad, higiene prescritas en el Reglamento.• Por utilizar los componentes, herramientas y suministros de trabajo fuera dela organización sin autorización del Jefe inmediato.

Amonestaciones Escritas.	<ul style="list-style-type: none">• Por ingerir bebidas embriagantes, estupefacientes, narcóticos, en horas de trabajo.• Cuando exista relaciones amorosas entre compañeros (as) de trabajo.• Alterar los libros, registros, comprobantes, correspondencia o cualquier documento de la organización.• Por quebrantar las órdenes originadas de parte de su jefe inmediato y demás superiores, en relación al desempeño de su puesto.• Por faltas de respeto y consideración a sus compañeros de trabajo.• Por no atender o tratar indebidamente a los asociados y demás personas que demanden los servicios que la organización ofrece.• Por efectuar transacciones comerciales o de cualquier clase en el lugar de trabajo.
---------------------------------	--

Sanciones Monetarias.

SANCION	MOTIVO
<p>La cantidad nominal del costo real del material y equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por robo de materiales y equipo perteneciente a la organización.
<p>Suspensión de sueldo por un día.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por brindar, a personas ajenas a la empresa información relacionada con su trabajo sin autorización del jefe respectivo.
<p>La suspensión sin goce de sueldo hasta por tres días</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Por actos graves de inmoralidad cometido por el empleado dentro o fuera del lugar de trabajo, cuando se encontrase en el desempeño de sus labores. • Por faltar a sus labores sin causa justificada un día completo o dos medios días, durante una misma semana. • Por retirarse de sus labores durante la jornada de trabajo, sin la autorización de su jefe superior inmediato. • Por cometer en cualquier circunstancia actos de irrespeto con los miembros de la organización, personas que nos visitan y sus superiores jerárquicos. • Por cometer actos que alteren gravemente el orden de la organización o altere el normal desarrollo de las labores. • Por portar armas en el lugar de trabajo, excepto cuando estas sean para el desempeño de sus funciones, como las de vigilancia. • Cuando hubiere reincidido en alguna de las faltas descritas en el artículo anterior, durante los 30 días siguientes a la infracción.

<p>La suspensión sin goce de sueldo por 15 días</p>	<ul style="list-style-type: none">• Por no cuidar y conservar los bienes de la organización que posea bajo su responsabilidad.• Por causar astutamente o por negligencia grave, por juicios materiales en los edificios, maquinaria, materias primas, obras, instalaciones, equipo, etc.• Relacionados con el trabajo; o por lesionar con dolo o negligencia grave, cualquier otra propiedad a los intereses económicos de la organización.• Por no obedecer al jefe inmediato o sus representantes en forma manifiesta, sin motivo justo y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.• Por no prestar el auxilio necesario, cuando por siniestro o riesgos inminentes peligren sus compañeros de trabajo, funcionarios y demás personas vinculadas con la organización, así como los bienes e intereses de la misma.• Por presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas enervantes o narcóticos.• Por proporcionar sin la autorización respectiva de su jefe inmediato, cualquier tipo de información relacionada con su trabajo, el de sus compañeros y el de la organización en general en general.• Por faltar a sus labores sin causa justificada durante dos días laborales completos y consecutivos o durante tres no consecutivos, en un mes calendario, entendiéndose este último caso, no solo días completos, sino también medios días.• Por incumplir o transgredir cualquiera de la obligaciones o prohibiciones prescritas en artículo 24 del Código de Trabajo.• Por reincidir en alguna de las faltas especificadas en el artículo anterior, durante los 30 días siguientes a la infracción.
--	---

Recompensas Positivas Monetarias

Por el tipo de lineamientos legales vigentes por los que se rige la municipalidad en ella no se pueden realizar recompensas de tipo monetarias.

Recompensas Positivas No Monetarias

RECOMPENSA	MOTIVO
Ser reconocido como empleado del mes.	Cumplir con todas las obligaciones y compromisos establecidos y cuidar el equipo y herramientas de la organización
Reconocimiento con un diploma.	Por fomentar el valor del cooperativismo e implementar la filosofía de la empresa.
Reconocimiento Verbal.	Mostrar iniciativa y motivar a sus compañeros al desarrollo de sus actividades.
Reconocimiento verbal frente a sus compañeros por el jefe inmediato.	Por brindar sus servicios de forma cortés y amable a los asociados de la empresa.
Reconocimiento por asistencia a eventos de capacitación	Por asistir siempre a los eventos de capacitación.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

2.3.1. Tipo de Cultura.

La cultura es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que hace que esta se distinga de otras organizaciones, este sistema se caracteriza por valorar la organización.

La cultura es una percepción común que comparten los miembros de la organización, sirve para crear vínculos de compromiso, respeto, y servicio que deben tener los empleados hacia la organización.

La Alcaldía Municipal de Jocoro, sigue una cultura basada en el cooperativismo y el bienestar común de sus empleados y los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda a la comunidad de Jocoro, actualmente la cultura que practican los miembros de la municipalidad es:

Cultura tipo Fortaleza

Entienden la enseñanza como una actividad compartida. Se fomenta una colaboración espontánea y una participación voluntaria. Los tiempos y espacios de trabajo no están prefijados. Sentido de comunidad: apoyo y relación mutua, auto revisión, aprendizaje profesional compartido. Interdependencia y coordinación, como formas asumidas personal y colectivamente. Visión compartida del centro como conjunto de valores, procesos y metas. Se entiende el centro como unidad y agente de cambio. Gira en torno a las tareas y los resultados. Está orientada a la resolución de problemas. La meta es la tarea realizada, los medios son reunir la gente adecuada con los recursos apropiados y dejarles que ellos resuelvan las distintas situaciones que se presentan acorde a lo capacidad del empleado. El poder está basado en la capacidad intelectual y práctica de resolución de problemas (los expertos) más que en la posición o en el poder personal. Se trata de una cultura de equipo y de proyecto, que tiende a borrar las diferencias individuales, de status y de estilo. Los miembros del equipo poseen gran control sobre su trabajo, y la valoración del mismo se hace en función de los resultados.

El control global de la organización se ejerce mediante asignación de proyectos, recursos y miembros de equipo encargados. Es una cultura adecuada en entornos flexibles, cambiantes, competitivos y poco predecibles. Fomenta una participación que exige responsabilidad y compromiso en la toma de decisiones, del conflicto crea una estrategia de mejora, que implica innovación y cambio.

2.3.2. Rituales.

Los rituales en la Alcaldía implica la celebración de una reunión con el consejo municipal cada lunes de la semana, así como una fiesta infantil a los hijos de los empleados anualmente, otro ritual que se practica entre los miembros de la municipalidad es el de recrearse en distintos lugares turísticos en cada vacación de también cabe mencionar la celebración navideña cada fin de año.

2.3.2. Símbolos Materiales.

Los símbolos materiales son los distintivos que hacen que la institución se distinga de otras entidades, entre los símbolos materiales que posee la municipalidad están; el papel membretado en el cual se realizan los distintos trámites que son extendidos a los usuarios, así como también aquellos que son emitidos hacia otros remitentes como alcaldías y entes públicos con los que la municipalidad mantiene intercambio de papelería, además se cuenta con sellos que son los que autentifican el respectivo trámite a realizar dentro de la Alcaldía de Jocoro.

2.3.4. Lenguaje.

El lenguaje utilizado en la Alcaldía de Jocoro para proyectar algún tipo de mensaje que, un empleado o un superior quiere transmitir a otro, podemos mencionar: el lenguaje verbal, conversaciones telefónicas, mensajes de textos por medio de la red, notas, memorándum y en algunos casos, con expresiones corporales.

Los tipos de mensajes por los que se comunican dentro de la institución son verbales y a través de informes presentados a los superiores o a los miembros del consejo municipal.

2.3.5. Valores.

Los valores que se han identificado en la Alcaldía de acuerdo al estudio realizado son percibidos por los usuarios de la comuna y son implementados por la gestión que actualmente lleva la dirección de la municipalidad.

- **Servicio al cliente:** La Alcaldía de Jocoro se esfuerza por satisfacer las necesidades de los usuarios que solicitan los servicios de esta con cortesía, eficiencia y respeto.
- **Compromiso:** El personal esta comprometido en mantener y colaborar con el orden y aseo durante el desempeño de sus funciones laborales, además el uso correcto de los recursos de la empresa asignados.
- **Libertad:** El ambiente de trabajo en la Alcaldía de Jocoro estará exento de cualquier tipo de discriminación u hostigamiento basados en prejuicios de religión, color, edad, política, minusvalía u otros factores que no estén íntimamente vinculados a los legítimos intereses de servicio que persigue la municipalidad.
- **Honestidad:** La proyección clara y honesta hacia nuestros usuarios y pobladores, están plasmadas en nuestras normas de conducta, al aplicarlas, se logra la confiabilidad necesaria para el logro de los objetivos trazados orientados siempre al servicio de la comunidad.
- **Fidelidad:** hacia la institución y sus usuarios.

- **Transparencia:** compromiso que tiene la municipalidad con la sociedad para dar a conocer todos los actos del ejercicio del poder público que en ella se realizan, es decir, que toda la información que existe y resulta de la gestión pública que se está realizando en la Alcaldía está disponible para que los ciudadanos accedan a ella en el momento que consideren pertinente.
- **Democracia:** considerada como un sistema de organización social y político que, en lo esencial, promueve los valores de la dignidad de la persona, su libertad y su igualdad, un gobierno elegido por el pueblo y para el beneficio de este.

PRESUPUESTO PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Recursos Materiales.

Los Recursos materiales son de gran importancia para el buen funcionamiento y desarrollo del departamento de Recursos Humanos ya que son el medio por el cual los empleados pueden desenvolverse y ejecutar adecuadamente las actividades diarias que se van a realizar. El recurso material es uno de los pasos fundamentales que se deben seguir para implementar el departamento de Recursos Humanos.

Mobiliario y Equipo.

El mobiliario y equipo que se requiere en el departamento de Recursos Humanos para agilizar las tareas y el buen desempeño de las mismas se presenta a continuación en el siguiente cuadro:

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
2	Escritorios Secretarias	\$135	\$270
2	Sillas Giratorias	\$125	\$250
2	Computadoras de Escritorio	\$490	\$980
2	Impresora HP	\$33	\$66
2	Mueble de Computadora	\$29	\$58
3	Silla de Recepción	\$25	\$75
3	Archiveros de tres Gavetas	\$135	\$405
1	Fax	\$190	\$190
4	Teléfono	\$45	\$180
1	Oasis General Electric	\$200	\$200
Total			\$2,674

Papelería y Artículos de Oficina.

Además del mobiliario y equipo también se hace necesario determinar la cantidad de papelería ya artículos de oficina que serán indispensables para el buen desempeño del departamento de Recursos Humanos. Existen dos tipos de artículos, los artículos consumibles y los no consumibles.

Los artículos consumibles se han presupuestado para un periodo de tres meses ya que el material puede variar al momento de ser utilizado en el departamento y esto puede generar como consecuencia un aumento o disminución al momento de realizar las compras.

ARTICULOS CONSUMIBLES.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
8	Resma de papel Bond/ Carta	\$4.30	\$34.40
3	Caja Folder/ Carta (100 u)	\$5	\$15
8	Resma de papel bond/Oficio	\$5.65	\$45.29
3	Caja Folder/ Oficio (100 u)	\$5.85	\$17.75
3	Caja Folder Arch/Oficio	\$9.75	\$29.25
1	Papel para Fax	\$11.70	\$11.70
3	Caja de bolígrafos BIC	\$1.35	\$4.05
3	Caja de lápiz	\$1.56	\$4.68
3	Caja de clips/ pequeño	\$0.35	\$1.05
3	Caja de clip/grande	\$0.55	\$1.65
2	Paquete de Post. It (12 u)	\$2.24	\$4.48
1	Caja de grapas	\$1.69	\$14.69
2	Tinta de Impresora	\$40	\$80
1	Caja de CD	\$12.20	\$12.20
Total			\$276.19

ARTICULOS NO CONSUMIBLES.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
2	Engrapadora mediana	\$8	\$16
1	Perforadora estándar	\$3.10	\$3.10
3	Saca grapas	\$0.40	\$1.20
2	Saca punta	\$0.42	\$0.84
3	Papeles	\$14	\$42
Total			\$63.14

PRESUPUESTO DE PRESTACIONES LABORALES

“ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO”

Presupuesto para el Departamento de Recursos Humanos

(Cantidad expresada en dólares)

CARGO	CANTIDAD	SALARIO MENSUAL UNITARIO	SALARIO MENSUAL TOTAL	SALARIO TOTAL ANUAL	AGUINALDO	VACACION	CUOTA PATRONAL		LIQUIDO A PAGAR
							AFP (6.75%)	ISSS (7.5%)	
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1	\$800.00	\$800.00	\$9,600.00	\$263.01	\$512.88	\$648.00	\$720.00	\$11,743.89
JEFE DE UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELESCION	1	\$400.00	\$400.00	\$4,800.00	\$131.51	\$256.44	\$324.00	\$360.00	\$5871.95
JEFE DE UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO	1	\$400.00	\$400.00	\$4,800.00	\$131.51	\$256.44	\$324.00	\$360.00	\$5871.95
JEFE DE UNIDAD DE CONTROL Y PRESTACIONES	1	\$400.00	\$400.00	\$4,800.00	\$131.51	\$256.44	\$324.00	\$360.00	\$5871.95
TOTAL		\$2,000	\$2,000	\$24,000	\$657.54	\$1,282.20	\$1,620	\$1,800	\$29,359.74

PRESUPUESTO CONSOLIDADO.

Rubros	Precio
Recursos Humanos	\$29,359.74
Mobiliario y Equipo	\$2,704.
Artículos Consumibles	\$276.19
Artículos no Consumibles	\$63.14
Total	\$32,403.07

2.5 EL LIDERAZGO

Al hablar de liderazgo nos referimos a la capacidad de influir en un grupo para que consigan o alcancen las metas.

Esta influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena disposición y entusiasmo lograr metas de grupo es indispensable dentro de toda organización.

El líder de hoy está obligado a ser un constante agente de cambios, inspirar una visión compartida, levantar los ánimos y canalizar positivamente la inconformidad, así como capacitar a otros para la acción y comienza a autoeducarse.

2.5.1. Perfil del Líder

El Jefe de Recursos Humanos además de poseer muchas habilidades y capacidades, tanto técnicas, prácticas e intelectuales, debe de poseer también un liderazgo democrático-participativo, para poder influir en todos los empleados de la organización a que contribuyan en el desempeño laboral para alcanzar las metas y objetivos propuestos por la institución.

En este caso el Jefe de Recursos Humanos para alcanzar este perfil debe poseer las siguientes características.

- Capacidad para descubrir los puntos débiles y fuertes de uno mismo y de los demás.
- Capacidad de fijar metas y alcanzarlas.
- Capacidad de aceptar la responsabilidad personal.
- Capacidad para encontrar y utilizar los recursos adecuados para llevar a cabo una tarea.
- Capacidad para evaluar el grado de éxito y de fracaso.
- Capacidad de convertir cada situación en una experiencia útil.
- Capacidad de entender el uso del poder.
- Capacidad para aceptar una posición de poder sin renuencia o celo.
- Capacidad para tener una fuerza impulsora hacia la realización personal sin ser egoísta o codicioso.

- Capacidad de mirar el presente en una forma realista y soñar y planear realizaciones futuras.
- Capacidad de mantener un equilibrio entre los aspectos físicos, espirituales y emocionales de la vida.
- Capacidad de pensar en proyectos y metas que engendren una vida mejor para todos los interesados.
- Capacidad de entender que la forma de manejar una situación es mucho más importante que la información de hechos para lograr buenos resultados.
- Deseo constante de saber y entender más acerca de todo.
- Capacidad de distinguir la verdad, las buenas intenciones y la dura realidad.
- Capacidad para entender que las metas y los deseos de uno, con frecuencia son más complejas, que aquellas que se están dirigiendo.
- Capacidad para despertar entre quienes lo rodean una comprensión de su verdadero potencial.

2.5.2. Género.

Debido que actualmente la Alcaldía Municipal de Jocoro esta integrada por miembros de ambos géneros, por ende la decisión de definirse por un género *femenino o masculino* no implicaría una consecuencia negativa para el clima organizacional porque ya está acostumbrado a trabajar con ambos géneros.

2.5.3. Tipo de Líder.

La Institución cuenta con un tipo de líder *democrático*, ya que estimula a sus empleados a participar y comprometerse en la toma de decisiones, así como ejerce su autoridad para lograr que las cosas se hagan, pero se fía más en sus conocimientos, experiencia y capacidad de persuasión que del poder de autoridad.

DISEÑO DE MECANISMOS DE CONTROL

Control del Sistema de Gestión de Recursos Humanos

Determinación de periodos, según criterios a evaluar

CRITERIOS	PERIODOS	OBSERVACIONES
PLANEACION		
Misión	Anual	Determinar de forma anual si la razón de ser de la Alcaldía de Jocoro esta en sintonía con la misión y revisar los aspectos positivos o negativos que esta pueda tener.
Visión	Anual	Observar si la gestión del departamento de Recursos Humanos es viable y así lograr el propósito expuesto dentro la visión y si ésta podría reflejarse en el futuro.
Objetivos	Trimestrales	Verificar si los objetivos se están cumpliendo de manera eficiente y si los recursos con los que cuenta la Alcaldía están cumpliendo con los propósitos para lo cual han sido asignados y si no reinventarlos para ponerlos en practica según le convenga a la entidad.
Metas	Semanal	Las actividades realizadas por la gestión de Recursos Humanos deben verificarse de forma cuantitativa para observar si se están desarrollando según que se planteo.
Estrategias	Mensual	Examinar las herramientas destinadas para alcanzar los objetivos planteados y aumentar la eficiencia de los resultados.

CRITERIOS	PERIODOS	OBSERVACIONES
Políticas	Semestral	Evaluar la efectividad de las políticas y si estas son efectivas en cuanto a la regulación que le da al plan de acción; a la vez, si su aplicabilidad es igual que en el momento de su creación.
EJECUCION		
Estructura Orgánica	Anual	Analizar las dependencias de autoridad dentro del Departamento de Recursos Humanos y observar si cumplen un funcionamiento adecuado dentro de la Alcaldía.
Sistema de Recompensas y Sanciones	Anual	Evaluar si las medidas actuales ya sea de recompensa o sanción impuestas, son eficientes para el desarrollo tanto del empleado como para la Alcaldía y modificarlo siempre y cuando lo amerite.

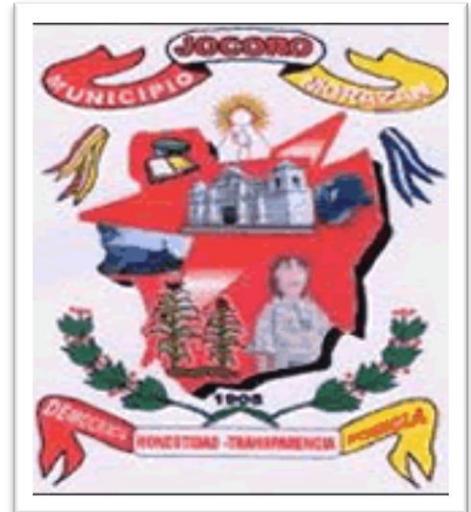
CRITERIOS	PERIODO	OBSERVACIONES
Presupuestos	Anual	Señalar que el Recurso Financiero que se le fue asignado para las operaciones monetarias a la Alcaldía se están utilizando de forma correcta y transparente, y si se es capaz de cumplir con lo que se ha presupuestado. Si no se debe de modificar de tal forma que el recurso se pueda utilizar al máximo.
Manuales	Anual	Verificar si los manuales están de acorde al apoyo que deben brindar a la administración así como si las funciones detalladas en cada manual se están ejecutando de forma eficiente. Si el manual no cumple con los requisitos de exigencia se debe proceder a modificar o a complementar vacios existentes.
CONTROL		
Evaluación de Desempeño	Anual	Cuantificar el desempeño de cada uno de los empleados de la Alcaldía de acuerdo con los resultados reales obtenidos y así categorizar el nivel de productividad de cada uno para posteriormente incluirlos en programas de capacitación y recompensas para que puedan mejorar su desempeño laboral.

MATRIZ FODA

AREA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
PLANEACION	<ul style="list-style-type: none"> -Innovación de técnicas para el rediseño de procesos - Experiencia del personal -Identificación de dificultades que se tiene al momento del Reclutamiento y Selección -El Personal se identifica con la Misión y Visión 	<ul style="list-style-type: none"> -Con la creación de la Gestión de Recursos Humanos se lograra mayor eficiencia y competitividad. -Obtención de mejores programas de capacitación. -Poseer empleados mejor preparados y, a la vez, poder incluir a la institución personal con mas experiencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> -Rechazo o temor de parte del personal por la creación de una Gestión de Recursos Humanos. -No contar con instalaciones físicas adecuadas para la creación dela Gestión de Recursos Humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> -No cumplir con las expectativas propuestas por la Gestión. -No encontrar el personal idóneo o calificado para ser responsable e la Gestión de Recursos.

AREA	FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
EJECUCION	<p>-Poseer una cultura dominante que se enfoque en los valores centrales de la institución</p> <p>-Ejecución eficiente de los manuales que sirven como sistema de apoyo administrativo.</p> <p>-Aplicación adecuada del control interno de la institución</p>	<p>-Involucra activamente a los empleados con la razón de ser de la institución.</p> <p>-Incentivar al personal para el cumplimiento misión, visión y objetivos.</p> <p>-Implementación de nuevos programas para atracción de candidatos idóneos para la Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>-Desinterés por parte del personal por la creación de la Gestión de Recursos Humanos que permita una mejor administración.</p> <p>-No contar con el personal idóneo para laborar en la institución.</p>	<p>-Que el personal desconozca las funciones que debe realizaren la institución.</p> <p>-Cambios en la administración de las municipalidades en el país.</p>

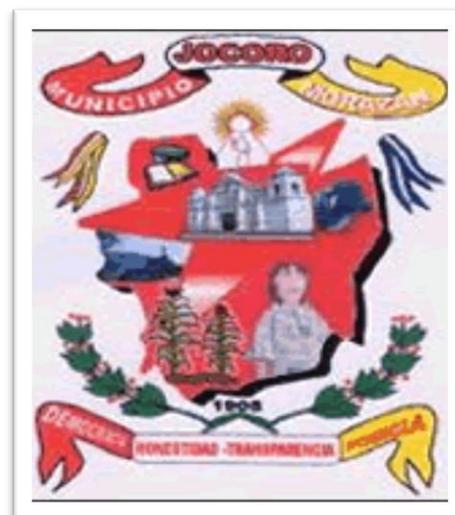
AREA	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
CONTROL	<p>-Amplio criterio de evaluación del desempeño del personal de la institución.</p> <p>-Contar con un programa de incentivos que motiven al personal cuando realiza sus actividades.</p>	<p>-Publicación de informes específicos para que el personal conozca la situación actual de la institución.</p> <p>-Llevar un adecuado horario de trabajo que permita evitar el estrés y la monotonía de las actividades a desarrollar.</p>	<p>-Poca objetividad del evaluador al momento de la aplicación de la evaluación.</p> <p>-Inequidad en la compensación del personal.</p>	<p>-Pocos recursos financieros para implementar el programa de incentivos.</p>



SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE APOYO PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

**Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.
2010**

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN



Manual de Organización Y Funciones

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.

2010

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
ALCANCES DEL MANUAL.....	3
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	4
MANUAL DE JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	4
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN....	6
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	8
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CONTROL Y PRESTACIONES.....	10

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

INTRODUCCION

Es necesario contar con un manual de organización que permita a jefes y empleados los niveles jerárquicos, la autoridad y responsabilidad correspondientes, los objetivos, políticas y funciones; con la finalidad de ayudar al mejor desarrollo de las labores administrativas que ejecutan tanto jefes como empleados.

En este contexto se presenta una propuesta del manual de organización para la unidad de Recursos Humanos conformado con los siguientes apartados: objetivos del manual alcance del manual.

OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Proporcionar a la unidad de Recursos Humanos de herramienta técnico administrativa que oriente a jefes y empleados en el desarrollo de sus labores.
2. Proporcionar a jefes y empleados información sobre las principales responsabilidades, objetivos, funciones y dependería jerarquía.
3. Proporcionar un documento de consulta para el personal de nuevo ingreso a fin de que conozcan y se familiaricen con la estructura organizativa de la empresa.

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPALDE JOCORO.

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

.La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal)

ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual de organización será de aplicación general para todas las secciones y sub secciones que conforman la estructura orgánica de la unidad de Recursos Humanos de la empresa.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 1-A

IDENTIFICACION DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe del Departamento de Recursos Humanos.

UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: Departamento de Recursos Humanos.

RELACIONES DE AUTORIDAD: Consejo Municipal.

PUESTOS BAJO SU DEPENDENCIA: Jefe de departamento de Reclutamiento y Selección, Jefe de Departamento de Capacitación y Desarrollo, Jefe de Unidad de Control y Prestaciones.

RELACIONES DE TRABAJO:

DENTRO DE LA UNIDAD: Ninguna.

CON OTRAS UNIDADES: Unidad de Reclutamiento y Selección, Unidad de Capacitación y Desarrollo, Unidad de Control Y Prestaciones

CON OTRAS DEPENDENCIAS: Ninguna.

CON PARTICULARES: Ninguna.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 1-B

FUNCIONES

GENERAL:

Formular y ejecutar la política de Recursos Humanos, así como efectuar y coordinar el planeamiento de las actividades inherentes a la Gestión de los Recursos Humanos y controlar su aplicación.

ESPECIFICAS:

- Diseñar las políticas de Reclutamiento y selección de personal para su contratación conforme a ley.
- Proponer la motivación e integración, y las condiciones de trabajo que garanticen la salud y seguridad ocupacional.
- Promover la actualización de manuales, normas y demás disposiciones administrativas que se requieren para el mejor desempeño de sus funciones.
- Dirigir y supervisar la administración de la capacitación y desarrollo.
- Velar por el desarrollo de la gestión eficientemente de los Recursos Humanos para el logro de los objetivos.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 2-A

<p>IDENTIFICACION DEL PUESTO:</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Encargado de Reclutamiento y Selección.</p> <p>UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p>RELACIONES DE AUTORIDAD: Encargado de Reclutamiento y Selección.</p> <p>PUESTOS BAJO SU DEPENDENCIA: Ninguno</p>
<p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>DENTRO DE LA UNIDAD: Ninguna.</p> <p>CON OTRAS UNIDADES: Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Unidad de Capacitación y Desarrollo, Unidad de Control Y Prestaciones</p> <p>CON OTRAS DEPENDENCIAS: Ninguna.</p> <p>CON PARTICULARES: Ninguna.</p>

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 2-B

FUNCIONES

GENERAL:

Proporcionar al Departamento de Recursos Humanos en lo concerniente a la admisión y aplicación de personal

ESPECIFICAS:

- Seleccionar y contratar al personal de la Alcaldia Municipal de Jocoro.
- Comprobar el fiel cumplimiento del Manual de Reclutamiento y Selección de personal.
- Dar seguimiento al proceso de contratación de personal.
- Desarrollar todas las acciones competentes relacionadas a la adquisición de personal.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 3-A

<p>IDENTIFICACION DEL PUESTO:</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Encargado de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p>RELACIONES DE AUTORIDAD: Jefe del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>PUESTOS BAJO SU DEPENDENCIA: Ninguno</p>
<p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>DENTRO DE LA UNIDAD: Ninguna.</p> <p>CON OTRAS UNIDADES: Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Unidad de Reclutamiento y Selección, Unidad de Control y Prestaciones.</p> <p>CON OTRAS DEPENDENCIAS: Ninguna.</p> <p>CON PARTICULARES: Ninguna.</p>

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 3-B

FUNCIONES

GENERAL:

Promover el desarrollo personal de los empleados para que contribuyan a la eficiencia y mejoramiento de la competitividad de los empleados de la Alcaldía Municipal de Jocoro.

ESPECIFICAS:

- Trasladar información y conocimientos al personal.
- Encargado de planear periodos de capacitación.
- Desarrolla los periodos necesarios para llevar a cabo una capacitación efectiva.
- Planea los periodos de adiestramiento.
- Concreta los indicadores del desempeño laboral.
- Motiva a los empleados a que asistan a las capacitaciones y adiestramiento.
- Ayuda a desarrollar el potencial de las personas.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 4-A

<p>IDENTIFICACION DEL PUESTO:</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Encargado de Control y Prestaciones.</p> <p>UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p>RELACIONES DE AUTORIDAD: Jefe del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>PUESTOS BAJO SU DEPENDENCIA: Ninguno</p>
<p>RELACIONES DE TRABAJO:</p> <p>DENTRO DE LA UNIDAD: Ninguna.</p> <p>CON OTRAS UNIDADES: Unidad de Reclutamiento y Selección, Unidad de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>CON OTRAS DEPENDENCIAS: Ninguna.</p> <p>CON PARTICULARES: Ninguna.</p>

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	PÁG. 4-B

FUNCIONES

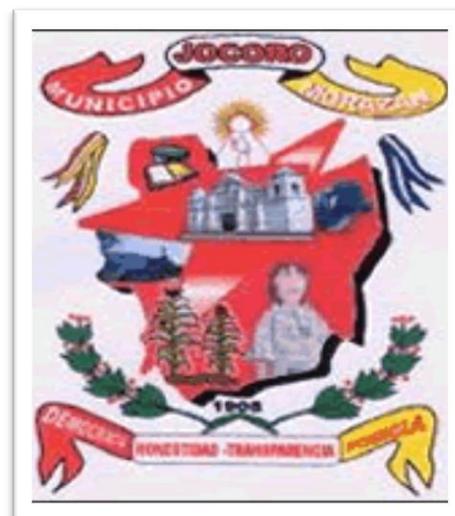
GENERAL:

Producir un control informativo del desempeño del personal y motivar al personal, a fin de que coloquen todo su interés y dedicación a la realización de las metas de la organización.

ESPECIFICAS:

- Revisar, comprobar y analizar todas las funciones y actividades en materia de personas, realizadas en todos los puestos de trabajo.
- Efectuar un sondeo periódico por los departamentos para verificar el cumplimiento efectivo de las funciones en cada puesto.
- Retener y atraer el talento humano adecuado para la Alcaldía Municipal de Jocoro.
- Establecer un sistema de remuneración justo a nivel interno y externo, que beneficie a los miembros de la Alcaldía Municipal de Jocoro.
- Remunerar a cada persona de acuerdo al puesto de trabajo que este ocupa en la institución.

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN



Manual de Bienvenida

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.
2010

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	2
SALUDO DE BIENVENIDA.....	3
ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPALDE JOCORO.....	4
ORGANIGRAMA.....	5
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
PRESTACIONES SOCIALES.....	10
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.....	12
GENERALIDADES.....	13

MANUAL DE BIENVENIDA

INTRODUCCION

El periodo de adaptación del nuevo empleado, es de suma importancia para su Comportamiento futuro, y también para su aceptación por el resto del grupo.

La elaboración del Manual de Bienvenida tiene como objetivo primordial ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso para lograr que la adaptación del trabajador se logre de una forma adecuada no solo limitar al trabajador al puesto y a la tarea que se le ha asignado, sino, también en lo concerniente a los aspectos generales de la institución.

El manual de bienvenida describe aspectos generales que son de interés para el nuevo empleado, tales como: la estructura organizativa de la Alcaldía, las prestaciones sociales, las obligaciones, deberes y prohibiciones de los trabajadores que ingresan y forman parte de la Alcaldía Municipal de Jocoro.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Proporcionar al nuevo colaborador de la institución bases sólidas para comprender y resolver sus dudas acerca de procedimientos, políticas y beneficios de la institución, así mismo con este manual de inducción se pretende crear la oportunidad de pertenencia y permanencia dentro de la institución.
- Proporcionar al nuevo elemento sentimientos de seguridad y adaptación que ayudaran a que el nuevo empleado de la institución transmita actitudes de manera positiva al momento de estar ejerciendo su trabajo en la institución.
- Pretende facilitar la información necesaria para el conocimiento del empleado referente a las condiciones cambiantes que afectan sus operaciones y los procedimientos organizacionales.
- Servir de base sólida y firme para el entrenamiento del personal, proporcionando al personal nuevo, todas las herramientas para que se sienta a gusto, y pueda asimilar mejor y más rápidamente su adaptación.

BIENVENIDA

Reciba en nombre de la Alcaldía Municipal de Jocoro y de sus compañeros, la más cordial bienvenida al incorporarse al personal de esta institución.

Nos causa mucho satisfacción tenerle con nosotros, su ingreso a nuestra institución es un indicador que usted es una persona digna de pertenecer a esta municipalidad.

Sabemos que el progreso de la institución es el resultado de las decisiones, esfuerzos, alto sentido de responsabilidad y la experiencia que con gran lealtad nos han proporcionado los hombres y mujeres que han laborado y laboran para esta institución pública.

Desde este preciso momento, usted adquiere un serio compromiso con esta municipalidad y todos los ciudadanos que pertenecen a ella, tome en cuenta que el puesto que desempeñara es de suma importancia para el logro de los objetivos institucionales, y solo se alcanzarán con entusiasmo y optimismo unidos a su capacidad y responsabilidad.

!!! BIENVENIDO A NUESTRO EXCELENTE EQUIPO DE TRABAJO!!!

QUE ES LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

.La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal)

ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para que se forme una idea de cómo está estructurada la Alcaldía Municipal de Jocoro, a continuación se describe la estructura organizativa.

El organigrama muestra 3 niveles de autoridad:

NIVEL DIRECTIVO:

Está formado por el Concejo Municipal, quien representa la autoridad máxima del municipio y es presidido por el Alcalde (quien es el representante legal del Municipio)

Concejo Municipal: Impulsa la elaboración, aprobación y ejecución de los planes de desarrollo económico y social de la comunidad, identifica las necesidades e interpreta el sentir de la comunidad local para realizar aquellas acciones, actividades y servicios que satisfagan mejor las necesidades y anhelos de la población, ejercer la administración del municipio regulando las materias de su competencia y la prestación de servicios por medio de ordenanzas, reglamentos y acuerdos, nombramientos y remociones de puestos, así como la correspondiente contratación y evaluación del personal necesario para la prestación de los servicios públicos.

Alcalde Municipal: Velar por la eficiente administración de los recursos de la Municipalidad, incluyendo la contratación y evaluación del recurso humano necesario, para la prestación de servicios públicos en beneficio de la comunidad, cumplir y hacer cumplir los acuerdos, leyes y reglamentos vigentes así como los objetivos y políticas dictadas por el Concejo Municipal.

Unidad de Recursos Humanos: Tiene por objetivo asesorar y orientar a los diferentes departamentos, en la ejecución del sistema de administración de Recursos Humanos (SARH) con el fin de alcanzar la armonía obrero - patronal.

NIVEL ASESOR:

Pertenecen a este nivel todos aquellos departamentos cuya naturaleza es brindar asesoría u orientación a las demás dependencias; entre estos departamentos se encuentran:

Sindicatura Municipal: Dentro de sus actividades le corresponde asesorar al Concejo, Alcalde y demás unidades en todo lo relativo a aspectos legales y emitir dictamen en forma razonada y oportuna en los asuntos que el Concejo solicita.

Secretaría: Asesorar oportuna y eficientemente al Concejo Municipal y Alcalde en asuntos legales y administrativos.

Promoción Social: Lograr la armonía y articulación entre los intereses de la comunidad y los objetivos de la municipalidad al apoyo y facilitar la realización de acciones y proyectos auto - sostenibles orientadas al beneficio y mejoramiento socio económico de la población.

Asesor Jurídico: Asesorar al Alcalde, Síndico y demás unidades administrativas en los aspectos relacionados con su actuación administrativa, prestación a sus competencias y jurisdicción territorial.

Auditoría Interna: Se encarga de controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales, a informar directamente al Concejo Municipal.

Comisiones Municipales: Son grupos de personas asignadas por el Concejo Municipal, para colaborar en la coordinación de proyectos de desarrollo comunitario.

Secretaria del Alcalde: Organizar la agenda de compromisos adquiridos por el alcalde y mantenerlo informado sobre su cumplimiento; recibir y tramitar la correspondencia dirigida al alcalde, llevar los libros, expedientes y documentos, custodiar su archivo y conservarlo organizado de acuerdo con las técnicas mas adecuadas.

NIVEL OPERATIVO:

Está formado por aquellos departamentos, que con el desarrollo de sus actividades contribuyen a la prestación de los servicios públicos.

Servicios Generales: En esta unidad se ejecutan, coordinan, supervisan y controlan las actividades y tareas necesarias para otorgar a los ciudadanos aquellos servicios públicos de competencia municipal y otros, que se hayan determinado brindar como producto de estudios, análisis y evaluaciones de las necesidades manifestadas y sentidas por la población.

Desarrollo Urbano: Mantiene información actualizada sobre el desarrollo inmobiliario urbano que se genera dentro del municipio.

Registro del Estado Familiar: Es responsable por la oportuna, eficaz y eficiente prestación de los servicios de registros y documentación para la respectiva inscripción e identificación legal.

Están bajo dependencia de esta unidad las siguientes áreas:

- ***Cementerio Municipal***

Mantener el control y registro de los descensos de la población de la comunidad, así como el ordenamiento en las instalaciones del cementerio.

Tesorería: Controlar la recaudación, custodia y erogación de los fondos de la municipalidad, teniendo bajo su dependencia las unidades siguientes:

- *Terminal de buses*

Controlar el cobro respectivo del impuesto a los autobuses que ingresen a la ciudad

- *Mercado Municipal*

Controlar y registrar los cobros respectivos a los usuarios de los puestos del mercado.

- *Cobranza Municipal*

Cuestionar el cobro de los impuestos de acuerdo a la tarifa vigente.

Archivo e Inventario: Velar porque los archivos y libros de registros estén actualizados y debidamente ubicados, procurando la conservación adecuada de la información y de igual forma mantener actualizados los registros de los inventarios de utilería, mobiliario y equipo.

Contabilidad: Registrar las operaciones contables que realiza la municipalidad de acuerdo a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados.

Ganadería: Controlar y regular las actividades de naturaleza ganadera que se realizan en la municipalidad, contando con dos unidades bajo su dependencia.

- *Tiangué*

Realiza el control de calidad y saneamiento de las reses y porcinos que posteriormente se trasladarán a la correspondiente área de destace.

- *Rastro*

Unidad encargada de brindar el servicio de destace a los ganaderos del municipio de Jocoero.

Catastro: Maneja un sistema de información territorial, cuyo núcleo está constituido por el catastro inmobiliario, rústico y urbano y además un inventario organizado e informado sobre los bienes inmuebles junto con las actividades económicas que se desarrollan dentro del municipio.

Tiene bajo su dependencia las siguientes unidades:

Cuentas Corrientes

Registra y controla información actualizada sobre los impuestos correspondientes, provenientes de la calificación de los comercios existentes y recientes, así como también de la remediación de los inmuebles.

Recuperación de Mora

Gestionar la recuperación de los impuestos atrasados o que han caído en mora, para agilizar su actualización a través de planes de pago de conveniencia para el usuario y la comunidad.

UACI: Es la unidad de adquisiciones y contrataciones institucionales, la cual se encarga de controlar y canalizar las contrataciones de proveedores de labores y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la institución.

A continuación se presenta el organigrama de la Alcaldía Municipal de Jocoro, para comprender mejor la estructura organizativa de la institución.

PRESTACIONES SOCIALES

AGUINALDO:

En Diciembre de cada año, se concede aguinaldo a todo el personal que hubiere trabajado por completo el año, en caso contrario el aguinaldo es proporcional al tiempo trabajado durante el año, de acuerdo con lo que la ley establece:

- Para quien tuviere un año o más y menos de tres años de servicios, tendrá derecho a la prestación equivalente al salario de diez días.
- Para quien tuviere tres años o más y menos de diez años de servicio, tendrá derecho a la prestación equivalente al salario de quince días.
- Para quien tuviere diez o más años de servicios, una prestación equivalente al salario de dieciocho días.

VACACIONES:

Todo el personal que tenga un año de servicio tiene derecho a gozar de quince días de vacación remunerada más un 30% del salario de 15 días.

DIAS DE ASUETO:

- Primero de Enero
- Miércoles, jueves y viernes santo de Semana Santa.
- Primero de Mayo.
- Festividades patronales
- Quince de Septiembre
- Dos de Noviembre
- Veinticinco de Diciembre

JORNADA DE TRABAJO Y SALARIOS

HORARIO DE TRABAJO:

PERSONAL ADMINISTRATIVO: El horario de trabajo es de lunes a viernes de las ocho horas hasta las doce y treinta y de las catorce horas hasta las diecisiete horas.

PERSONAL DE CAMPO: El horario es de lunes a sábado de las cinco horas hasta las doce horas del mismo día, con receso de cuarenta y cinco minutos para tomar sus alimentos.

SALARIOS:

POR LEY DE SALARIOS: El pago se efectúa entre el día 24 y 30 de cada mes.

POR CONTRATO: El pago mensual se efectúa de igual forma.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Además de las que establece el Código de Trabajo en los artículos 31 y 115, son obligaciones de los empleados las siguientes:

- Desempeñar sus labores con el cuidado, esmero e intensidad adecuada debiendo respetarse unos a otros.
- Colaboración necesaria para el correcto y normal desempeño del trabajo, así como seguir estrictamente las normas que se les indique.
- Presentarse correctamente vestido y mantenerse así durante el desempeño de sus labores.
- Tratar al público de la manera más cortés.
- Cumplir con los compromisos laborales en la medida que se les exija.

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES:

Además de las que establece el Código de Trabajo en el artículo 32, son prohibiciones las siguientes:

- Recibir visitas personales, dedicarse a charlas en horas de trabajo o perder el tiempo de labor en entretenimientos de cualquier clase o dedicarse a la venta personal de mercadería de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones de la Alcaldía.
- Hacer uso de los aparatos telefónicos para conversaciones y fines particulares, sin previo consentimiento del respectivo superior.
- Ingerir alimentos durante las horas de trabajo, salvo el horario destinado para los tiempos de comida.
- Alterar, falsificar o destruir pertenencias de la Alcaldía.

- Hacer comentarios y críticas destructivas dentro de la alcaldía, que dañen a la institución, empleados y funcionarios.

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

- Formular peticiones y reclamos ante el jefe inmediato o Alcalde.
- Recibir mensualmente el salario correspondiente al desempeño de sus labores previamente pactado.
- Recibir un trato que no dañe su dignidad humana.
- Gozar de permiso para control médico.
- Gozar de permiso cuando la justificación lo permita, ya sea éste con o sin goce de sueldo.
- Contar con el material necesario para desempeñar sus labores.
- Todo el personal tendrá derecho a gozar de las prestaciones o beneficios sociales que señala la ley en la forma que la Alcaldía las tenga establecidas o las determine en el futuro.

GENERALIDADES

ACTUALIZACION DE SUS DATOS:

Toda situación que implique un cambio en los datos personales presentados, deberá reportarse al encargado de Recursos Humanos para la actualización respectiva.

DISCRECION EMPRESARIAL:

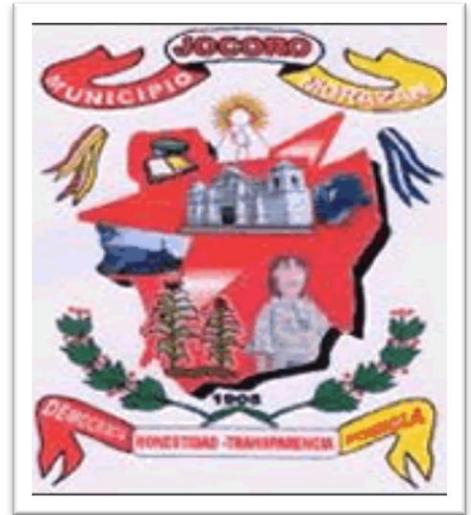
La reputación de la Alcaldía depende directamente de la discreción y responsabilidad de su personal; es sumamente importante que se guarde todo tipo de información en la más estricta confidencialidad todo el tiempo, sin discutir las ni comentarlas en el hogar, con amigos y demás compañeros de trabajo, excepto por motivos de trabajo.

POLITICA GENERAL:

El personal será administrado como el recurso más valioso de la Alcaldía, por lo cual somos muy cuidadosos en el reclutamiento y selección de personal para que responda eficientemente a las necesidades de nuestra organización, y que su permanencia y desarrollo en la misma represente siempre una inversión favorable para el empleado y la institución.

De tal manera que las diferentes actividades relacionadas con el personal estarán siempre orientadas tanto al desarrollo integral del empleado, como el aprovechamiento de su potencial para la consecución de los objetivos institucionales.

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN



Manual de Descripción de Puestos

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
MANUALES DE DESCRIPCION DE PUESTOS.....	3
MANUAL DE JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	3
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN....	6
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	9
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CONTROL Y PRESTACIONES.....	12

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

INTRODUCCION:

Es para toda entidad necesario que ésta cuente con manuales de descripción de puestos que les permita a los empleados conocer las funciones que tendrá en el puesto a desempeñar, la obligaciones que tendrán en el trabajo, la autoridad que tendrán, las personas que estarán bajo su mando, los objetivos que debe cumplir como poseedor del puesto descrito.

La existencia de los manuales de descripción de puestos es de vital importancia para el mejor desenvolvimiento de los empleados así como su desarrollo paulatino con asimilación de sus labores cotidianas.

Por tal motivo se le presenta a la organización lo que serán los Manuales de descripción de Puestos para la unidad de Recursos Humanos.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS.

OBJETIVOS:

- Analizar la utilidad de las técnicas de análisis de puestos de trabajo y su aplicabilidad a las características específicas de la organización.
- Definir el proceso más adecuado para llevar a cabo el análisis y descripción de los puestos de una organización.
- Realizar la descripción de un puesto de trabajo.
- Evitar repetir información, explicación e instrucciones similares.

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

.La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal)

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 1-A

JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
<p>CONTACTOS EN LA INSTITUCION:</p> <p>INTERNOS: Alcalde Municipal, Encargado del área de Selección y Reclutamiento, Encargado de Seguimiento y Control, Encargado de Mantenimiento y desarrollo de personas, empleados que prestan sus servicios en la Municipalidad.</p> <p>EXTERNOS: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Empresas de capacitación.</p>	<p>SE REPORTA CON: Alcalde Municipal de Jocoro</p> <p>SUPERVISA A: Encargado del área de Selección y Reclutamiento, Encargado de Seguimiento y Control, Encargado de Mantenimiento y desarrollo de personas.</p>
<p>OBJETIVO DEL PUESTO: Tomar las decisiones para cada una de las áreas establecidas en este departamento y de la supervisión realizada a cada uno de los empleados ;además de coordinar el desarrollo de toda la estructura, conforme a planes, políticas, objetivos y metas establecidas.</p>	
<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa que se lleven acabo cada una de las funciones de sus subordinados. • Presentación del informe de planilla de los empleados. • Programar periodos de capacitación 	

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 1-B

RESPONSABILIDADES

- Establecer reglas, políticas, metas, estrategias de Recursos Humanos.
- Evaluación del desempeño de todos los empleados de la institución.
- Organizar la agenda y asesorar al Alcalde de la Municipalidad sobre ciertas decisiones.
- Programar reuniones de trabajo periódicas de los empleados con el Alcalde Municipal de Jocoro.
- Elaborar informe general tanto de su desempeño como gerente como también de los empleados de la Alcaldia Municipal de Jocoro para la mejora continua de la Municipalidad.
- Establecer recompensas, cuando el empleado lo amerite, así como también dictar sanciones por incumplimiento de labores o de conducta.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 1-C

CONOCIMIENTOS:

Conocimiento adecuado de las leyes laborales y conocimientos de las normas que regulan a las Municipales en El Salvador.

HABILIDADES :

Organizar y atender el funcionamiento general de la Institución, estableciendo los medios para agilizar las operaciones con el público y alcanzar la máxima eficiencia ,facilidad de expresión ,manejo de conflictos de una forma objetiva, relaciones interpersonales, ser un motivador ,tener iniciativa, deseo de dirigir, proactivo, moralidad, respeto y honestidad.

EXPERIENCIA:

Dos años mínimos en cargos similares como gerente o asistente de gerente de Recursos Humanos.

PERFIL DEL CANDIDATO:

- Educación superior sobre las Ciencias Económicas y especializado en Administración de Personal.
- Entre 30 y 45 años.
- Masculino o Femenino.
- Idioma español.
- Habilidad para manejar personal.
- Dispuesto a trabajar en base a metas y objetivos.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 2-A

ENCARGADO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.	
<p>CONTACTOS EN LA INSTITUCION:</p> <p>INTERNOS: Gerente de Recursos Humanos, Encargado de Mantenimiento y desarrollo de personas, Encargado de Seguimiento y Control, empleados que prestan sus servicios en la Municipalidad.</p> <p>EXTERNOS: Ministerio de Trabajo, empresas privadas que prestan servicios de publicidad.</p>	<p>SE REPORTA CON: Gerente de Recursos Humanos y Alcalde Municipal de Jocoro.</p> <p>SUPERVISA A: Personal administrativo y operativo.</p>
<p>OBJETIVO DEL PUESTO: Responsable de investigación del mercado de Recursos Humanos, reclutamiento de personal, selección de personal, y de la descripción y análisis del cargo que se va a desempeñar por los empleados.</p>	
<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigaciones de mercado laboral y estar en contacto constante con instituciones como el Ministerio de Trabajo que sirven como intermediarios al momento de reclutar personal para laborar en las distintas instituciones. • Estudiar a profundidad cada puesto de trabajo para crear los requisitos que requiere cada puesto. 	

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 2-B

RESPONSABILIDADES

- Reclutamiento masivo de personas para poder escoger al idóneo.
- Seleccionar a la persona mas adecuada para cubrir y desenvolverse en el puesto de trabajo.
- Enviar los reportes necesarios al Gerente de Recursos Humanos, así como también al encargado del área de seguimiento y control.
- Entrevistar a los participantes.
- Preparar las pruebas para los solicitantes de los puestos.
- Integrar y motivar a los nuevos empleados con rapidez y eficiencia.

CONOCIMIENTOS:

Conocimiento de leyes laborales y técnicas de Reclutamiento y selección.

HABILIDADES

Habilidad para la selección adecuada del personal, conocimientos de comportamiento de personas y habilidades psicológicas para el reconocimiento de buen personal y buenas relaciones interpersonales.

EXPERIENCIA

Dos años mínimos en cargos similares como encargado o asistente de Reclutamiento y Selección.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 2-C

PERFIL DEL CANDIDATO:

- Educación superior de Ciencias Económicas.
- Entre 25 y 40 años.
- Masculino o Femenino.
- Idioma español
- Facilidad de expresión.
- Amable.
- Servicial.
- Honesto.
- Objetivo en las decisiones.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 3-A

ENCARGADO DE CAPACITACION Y DESARROLLO.	
<p>CONTACTOS EN LA INSTITUCION:</p> <p>INTERNOS: Gerente de Recursos Humanos, Encargado del área de Reclutamiento y Selección, Encargado de Seguimiento y Control, empleados que prestan sus servicios en la Municipalidad.</p> <p>EXTERNOS: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Empresas de capacitación.</p>	<p>SE REPORTA CON:</p> <p>Gerente de Recursos Humanos y Alcalde Municipal de Jocoro.</p> <p>SUPERVISA A:</p> <p>Personal administrativo y operativo de la Alcaldia Municipal de Jocoro.</p>
<p>OBJETIVO DEL PUESTO: Mantener a las personas trabajando en la entidad, encargándose de la remuneración, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo; además preparar al personal en su desarrollo dentro de la entidad.</p>	
<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer a los empleados que mejoren su desempeño en la organización. • Reunirse con los empleados continuamente para la consecución de metas y proponer nuevas. 	

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 3-B

RESPONSABILIDADES

- Mantener las buenas relaciones de trabajo entre el personal.
- Garantizar el reporte de bonificaciones y beneficios equitativamente de acuerdo a lo establecido en las leyes que se rigen dentro de la municipalidad.
- Control del trabajo para la mejor realización de este.
- Presentar nuevas formas de realización del trabajo para que este se mejore paulatinamente.
- Preparar a los empleados para la realización de nuevos puestos dentro de la entidad.
- Elaboración de informes según se estime conveniente de los resultados reales brindados por el desempeño del personal.

CONOCIMIENTOS:

Conocimiento de leyes laborales y técnicas de Compensación, actualización de procesos y técnicas de prestación de servicios.

HABILIDADES

Manejo de políticas salariales, excelente relaciones personales y habilidades para la resolución de conflictos laborales tanto entre empleados, como por el mal funcionamiento del trabajo.

EXPERIENCIA

Tres años mínimos en cargos similares como encargado o asistente áreas de mantenimiento y desarrollo de personal.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 3-C

PERFIL DEL CANDIDATO:

- Educación superior de Ciencias Económicas.
- Entre 28 y 40 años.
- Masculino o Femenino.
- Idioma español
- Facilidad de expresión.
- Liderazgo.
- Credibilidad.
- Responsabilidad.
- Justo.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 4-A

ENCARGADO DE CONTROL Y PRESTACIONES	
<p>CONTACTOS EN LA INSTITUCION:</p> <p>INTERNOS: Gerente de Recursos Humanos, Encargado del área de Reclutamiento y Selección, Encargado de Mantenimiento y Desarrollo, empleados que prestan sus servicios en la Municipalidad.</p> <p>EXTERNOS: Empresas de capacitación.</p>	<p>SE REPORTA CON: Gerente de Recursos Humanos y Alcalde Municipal de Jocoro.</p> <p>SUPERVISA A: Personal administrativo y operativo de la Alcaldía Municipal de Jocoro.</p>
<p>OBJETIVO DEL PUESTO: Se encarga de que el empleado cumpla con las labores que se le han sido designados en su puesto de trabajo, a la vez evalúa el desempeño de todos los empleados que laboran dentro de la Alcaldía de Jocoro.</p>	
<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las sanciones respectivas cuando no se estén dando los resultados esperados, o por mala conducta por parte de algún empleado. • Realizar evaluación según las necesidades que se perciban en la institución. 	

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 4-B

RESPONSABILIDADES

- Medir el desempeño de los empleados de la Alcaldia Municipal de Jocoro.
- Velar por el orden y cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de cada trabajador de la Municipalidad.
- Realizar los informes pertinentes que le sirvan al Gerente de Recursos Humanos para la toma de decisiones.
- Elaboración de informes continuos del desempeño general de la entidad.
- Revisa si se han cumplido con los objetivos, metas, reglas, políticas y estrategias planteadas por la organización.

CONOCIMIENTOS:

Técnicas de control y monitoreo de personal, conocimientos de evaluación de personal y de leyes laborales para aplicar sanciones o incentivos según lo disponen las respectivas leyes Municipales y laborales.

HABILIDADES

Capacidad de asignación de tareas, proactivo, buenas relaciones interpersonales, facilidad de expresión, carácter para fomentar el trabajo, análisis e interpretación rápida y eficaz de datos e información recolectada.

EXPERIENCIA

De uno a dos años mínimos en cargos similares como encargado o asistente áreas Control de personas.

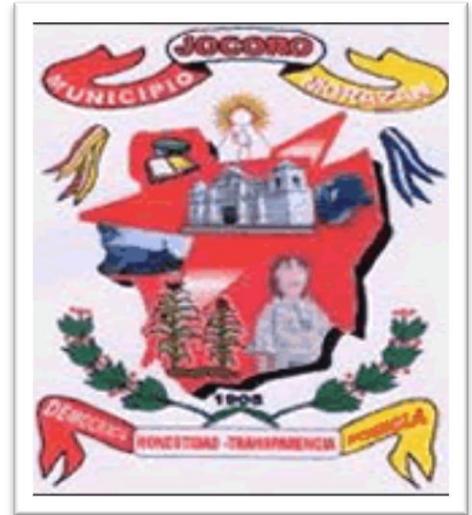
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.	FECHA
	MANUAL DESCRIPCION DE PUESTOS.	PÁG. 4-C

PERFIL DEL CANDIDATO:

- Educación superior de Ciencias Económicas.
- Entre 28 y 40 años.
- Masculino o Femenino.
- Idioma español
- Facilidad de expresión.
- Liderazgo.
- Credibilidad.
- Analítico
- Honesto.
- Responsable.
- Proactivo.

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.
2010

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN



Manual de Políticas

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLITICAS.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
CONTENIDO.....	4
MANUAL DE POLITICAS.....	6
POLITICAS PARA EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD.....	6
POLITICAS PARA EL GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD.....	6
POLITICAS PARA EL REGISTRO DE ESTADO CIVIL.....	7
POLITICAS PARA TESORERIA.....	7
POLITICAS DE PLANEACION.....	8
POLITICAS DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS.....	9
POLITICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.....	9
POLITICAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	10
POLITICAS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO.....	10

MANUAL DE POLITICAS DE LA ALCALDIA DE JOCORO.

ELABORADO: Municipio de Jocoro departamento de Morazán, El Salvador.

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento Recursos Humanos

ENCARGADO DE LA UNIDAD: Jefe de Recursos Humanos.

Introducción: Las políticas en la institución son de gran importancia pues son un instrumento que sirve de guía a todos los usuarios de la institución debido a que reflejan las condiciones y métodos para llevar a cabo las actividades tanto funcionales como operativas de la institución.

Los manuales de políticas son un instrumento que los empleados muy a menudo les sirven de guía y como un recordatorio de algunos lineamientos y objetivos que la institución espera lograr así como también algunas metas y objetivos que se espera alcanzar los cuales son transmitidos a los empleados por medio de las políticas.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLITICAS.

- Describir las políticas y lineamientos para la recepción, ejecución de órdenes y asignación de operación, así como las distintas funciones, responsabilidad y participación de las distintas áreas de la Alcaldía de Jocoro
- Establecer normas para simplificar los procedimientos, así como hacer eficiente la prestación de los servicios por parte de los empleados de la municipalidad

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal).

LEGISLACION O BASE LEGAL

Art. 1.- El presente Código tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

Art. 2.- El Municipio constituye la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del Municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

CONTENIDO.

El presente manual contiene las políticas que la organización considera para su funcionamiento normal:

Políticas para el Alcalde de la Municipalidad de Jocoro: se hace en conformidad en el accionar del alcalde para como desenvolverse en la gestión que le corresponde como regidor del municipio

Políticas para el Gerente General de la Municipalidad: esta relacionada con la forma en que debe de trabajar el Gerente General al momento de desempeñar su cargo dentro de la institución.

Políticas para el área de Registro del Estado Familiar: estas políticas están orientadas al trato deben de tener con el usuario y la confidencialidad de la información.

Políticas para el área de Tesorería de la Municipalidad: estas políticas brindan los lineamientos y procedimientos que rijan el accionar del área de tesorería dentro de la institución.

Política de Reclutamiento y Selección de personal: estas políticas están orientadas a todo lo relacionado al reclutamiento y selección de personas, es decir, todos los procesos llevados a cabo en dicha etapa del funcionamiento de la institución.

Políticas de Capacitación y Desarrollo: están relacionadas al desempeño que la organización tiene coordinación con los empleados para desarrollar habilidades y destrezas que mejoren los procesos de prestación de servicios y administrativos.

Políticas de Planeación: están relacionadas al desempeño y el seguimiento de lo referente a los planes que la institución quiere implementar, tanto planes a largo plazo como a corto plazo así como también las estrategias a implementar para el logro de estos.

Políticas de Evaluación del Desempeño: estas políticas se elaboran en conformidad a los sistemas de evaluación de desempeño que tiene la institución.

Políticas de Análisis y Descripción de puestos: estas políticas contienen los lineamientos y procedimientos de los manuales así como también la forma en que distribuyen los puestos en la organización y la dinámica en que se deberán desempeñar las áreas en la institución.

Políticas de Inducción: están orientadas a integrar al personal nuevo a la organización de forma eficiente logrado una adaptación del nuevo integrante de la organización.

Política de Remuneración: son políticas que contienen lineamientos y procesos llevados a cabo para la remuneración, la distribución de salarios y bonificaciones.

**ALCALDIA DE JOCORO.
MANUALES DE POLITICAS**

POLITICAS PARA EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD.

Objetivo: Regir la forma en el que debe de actuar el alcalde de la Municipalidad en la relación con los empleados, usuarios de los servicios y personas del Municipio de Jocoro.

- Debe de entrar a la hora prevista por la institución ya que es la cabeza de la institución y debe predicar con el ejemplo con sus empleados.
- Debe presentar equidad en el trato con el personal de la institución.
- Mantener contacto constante con los empleados o con los jefes de área para informarse del accionar cotidiano de cada empleado.
- Mantener una imagen de profesionalismo ante los usuarios de los servicios, la población del municipio y los empleados de la Alcaldía.

POLITICAS PARA EL GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD.

Objetivo: Cumplir con todos los planes trazados en los periodos previstos.

- Crear un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de las labores de los empleados de la institución.
- Dirigirse con equidad en todos los procesos administrativos que realice dentro de la institución.
- Evaluar y ponderar los objetivos estratégicos según los criterios definidos por el concejo municipal.
- Definir los mecanismos y procedimientos bajo el cual serán ejecutados los planes de acción dentro de la alcaldía.

POLITICAS PARA REGISTRO DE ESTADO CIVIL.

Objetivo: Brindar la forma más a adecuada de realizar todo lo relacionado con esta área.

- Cumplir con el horario de atención al usuario.
- Compresión al usuario de los servicios
- Confidencialidad de la información de los usuarios.

POLITICAS PARA TESORERIA.

Objetivo: Ofrecer seguridad a los empleados al momento de realizar todas las tareas relacionadas con esta área dentro de la alcaldía.

- El encargado del área de tesorería es el único que tiene acceso a la información financiera.
- Solo el personal de tesorería es el único que tiene acceso a esta área.
- Manejar el efectivo en espacio físico que no sea visible al público en general.

POLITICAS DE PLANEACION.

Objetivo: Planear la contratación, la capacitación, la evaluación y desarrollo de las personas con relación a la planeación estratégica de la organización.

- Los departamentos de la institución para realizar su planeación de personal, deben tomar en cuenta la planeación estrategia general de la institución.
- Para realizar la contratación, la capacitación se debe tomar en cuenta todas las áreas de la organización.
- Todas las áreas que conforman la organización deben realizar su planeación de personas beneficiando la institución.
- La planeación de personas se realizara según lo considere cada área de la institución, es decir, que no existe un tiempo determinado.

POLITICAS DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Objetivo: Describir el análisis y la descripción de los puestos de trabajo de la organización.

- Los Manuales de Descripción de Puestos serán la base para asignar funciones y responsabilidades a los empleados de la institución.
- Al contratar nuevo personal, la gerencia de personas entregaran una copia de las funciones y responsabilidades del puesto para el cual este haya sido seleccionado.
- Se considera la descripción de puestos al momento de diseñar los programas de capacitación y desarrollo.
- El Gerente de Recursos Humanos será el responsable de la revisión y actualización del Manual de descripción de Puestos.

POLITICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

Objetivo: Especificar y orientar los medios de reclutamiento y los procesos de selección que deben aplicar, a fin de garantizar la igualdad de oportunidad y a la vez proveer las personas que cumplan el perfil requerido.

- Ante cualquier vacante que surja, en primer lugar se buscaran candidatos internos.
- No existirán prioridades, es decir, que no importa el lugar de procedencia de los candidatos
- Toda persona que se dedica a laborar en la institución debe someterse al proceso de selección establecido por el departamento de Recursos Humanos.

POLITICA DE CAPACITACION Y DESARROLLO

Objetivo: Proporcionar habilidades y conocimiento a empleados a corto, mediano y largo plazo considerando el potencial y capacidad de aprendizaje de cada uno y así contar con personal capacitado.

- Capacitar y desarrollar a todas personas que laboran en la institución independientemente del puesto ejercido.
- Los programas de capacitación y desarrollo deben de estar orientados de tal manera que favorezca tanto al personal como a la institución.
- La institución destinara el tiempo y los fondos requeridos para la capacitación y desarrollo de los empleados.
- La asistencia promedio de una persona a un evento de capacitación será de un 80% de los programado de lo contrario deberá cancelar por su propia cuenta la capacitación.

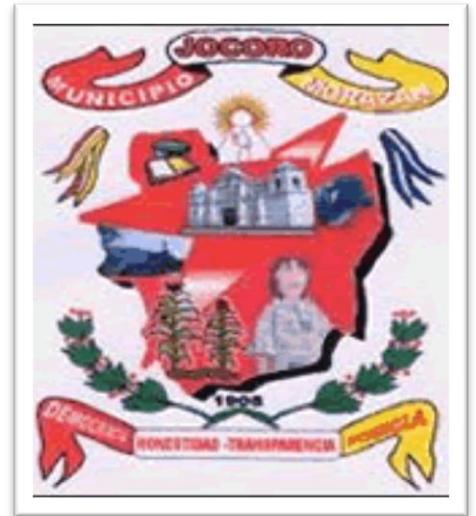
POLITICAS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Objetivo: Determinar el nivel de rendimiento de los empleados en la organización durante un periodo establecido por la institución.

- Las evaluaciones de los empleados se realizaran trimestralmente cuando el Gerente de Recursos Humanos lo considere necesario.
- Las evaluaciones se deben realizar con el fin de mejorar el desarrollo profesional y laboral de las personas que laboran dentro de la institución.

2010

**ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN**



Reglamento Interno

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO.....	1
ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
CONTRATACION Y SELECCIÓN DE PERSONAS.....	4
FORMA DE PAGO.....	6
JORNADA LABORAL, VACACIONES Y ASUETOS.....	6
LICENCIAS.....	7
DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.....	7
SANCIONES DISCIPLINARIAS.....	9
MODO DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES.....	10
DISPOSICIONES FINALES.....	11

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

INTRODUCCION.

Toda institución u organización ya sea de carácter público o privado necesita contar con un Reglamento Interno el cual rija el comportamiento, la forma de trabajar y las responsabilidades de cada uno de los miembros de la institución. Este Reglamento Interno contiene las normas siguientes con las que cuenta la Alcaldía Municipal de Jocoro y la propuesta para su buen funcionamiento.

OBJETIVO.

Este reglamento tiene como objetivo especificar en forma clara y precisa las reglas y las normas internas que rigen la Alcaldía Municipal de Jocoro y regula así las relaciones de la institución con sus empleados, facilitando al Departamento de Recursos Humanos el manejo, y capacitación de todo el personal que labra en la Alcaldía de Jocoro independientemente si es con plaza u ocasional.

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del Municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal).

AMBITO DE APLICACIÓN.

Este reglamento será aplicado a todos los miembros de la organización independientemente del puesto que estos ocupen, y será obligación del Alcalde Municipal y del Gerente de Recursos Humanos velar por que sean cumplidas y sancionar a aquellos que no respeten y tampoco lo pongan en práctica.

CONTRATACION Y SELECCIÓN DE PERSONAS.

1. Los contratos de trabajo serán de carácter individual y serán de carácter definido según dure el mandato del alcalde en gestión.
2. En el contrato de trabajo se especificaran las obligaciones y responsabilidades de las partes.
3. Siendo contratado el empleado deberá realizar sus actividades según lo estipule lo pactado y se regirá de acuerdo a los reglamento.

SELECCIÓN DE PERSONAS.

4. El proceso de selección de personas se dará por terminado con la firma del contrato de trabajo, ninguna persona percibirá pago de algún tipo de trabajo mientras no haya sido seleccionado y firmado contrato.
5. Toda persona seleccionada para prestar sus servicios ala entidad deberán presentar los siguientes documentos:
 - Fotocopia de DUI
 - Fotocopia de NIT
 - Solvencia de la Policía Nacional Civil (original)
 - Número de tarjeta de aplicación del ISSS
 - Número de tarjeta de afiliación de AFP

- Número de tarjeta NUP
 - Curriculum Vitae con fotografía reciente.
 - Cartas de referencia personales.
6. Debe para la institución ser indiferente el sexo de las personas para poder ser contratadas para desempeñar los cargos o los puestos que la institución demanda.

REGISTRO DE PERSONAS.

7. Es obligación del Departamento de Recursos Humanos poseer una base de datos computarizada que contenga la siguiente información:
- Nombre y apellido del empleado.
 - Edad
 - Estado civil.
 - Puesto que ocupa dentro de la institución.
 - Salario.
 - Control de asistencia y faltas de trabajo.
 - Sanciones disciplinarias que ha sufrido.
 - Nombre del conyugue (si lo tuviere)
 - Nombre de los hijos (si los tuviere)
 - Todos los demás datos relacionados con el funcionamiento de cada uno de los empleados que forman parte de la institución.
8. El Departamento de Recursos Humanos esta en la obligación de la actualización constante de esta base de datos dentro del tiempo que se estime conveniente y será obligación del empleado facilitar la información cuando se le solicite.

FORMA DE PAGO.

9. El gerente de Recursos Humanos será el encargado de brindar información a los empleados de que recojan sus sueldos en las instituciones correspondientes.
10. El salario será cancelado ya sea en la tercera o cuarta semana del mes.
11. El aguinaldo será pagado según fecha y cantidad estipulada en el Código de Trabajo.

JORNADA LABORAL, VACACIONES Y ASUETOS.

12. La jornada de trabajo abarca de 7am a 4 pm de Lunes a Viernes, dejando espacio de 12 del medio día a 1pm para que el empleado pueda almorzar.
13. Las vacaciones de los empleados serán del 23 de Diciembre del año en curso al 3 de Enero del siguiente año.
14. Los días de asueto que gozará el empleado y que se les remunerará son:
 - El 1 de Enero.
 - Semana Santa.
 - 1 de Mayo.
 - 5 y 6 de Agosto.
 - 15 de Septiembre.
 - 2 de Noviembre.

LICENCIAS.

15. En la institución se concederá licencia sin goce de sueldo en caso de:

- Los empleados que sin razón justificada o motivos ajenos a la institución no asistan a laborar por más de tres días.

16. La institución considera licencias con goce de sueldos en las siguientes condiciones.

- Fallecimientos de los padres, conyugues e hijos.
- Enfermedad y que lleve constancia medica ya sea del ISSS o particular del tiempo que necesite de recuperación.
- En caso de contraer nupcias.
- Enfermedad de padres, conyugues e hijos en un periodo no superior a tres días.
- En el caso de las mujeres que por motivo de parto se les otorga los ochenta y cuatro días que establece la ley.

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.

17. Son derechos como trabajador:

- Recibir remuneración de forma monetaria de acuerdo a las obligaciones que ha contraído en el contrato.
- Gozar de estabilidad de cargo.
- Gozar de asueto, descanso semanal remunerado, vacaciones y licencias de acuerdo a lo establecido en este manual.
- Percibir aguinaldo conforma a las disposiciones legales vigentes.
- Respeto por parte de sus superiores y demás compañeros de trabajo.

18. Son deberes de los empleados:

- Respetar a sus superiores, acatar las órdenes en asuntos de trabajo y seriedad al momento del desempeño de sus funciones.
- Respetar a sus compañeros de trabajo a fin de mantener relaciones armoniosas que faciliten el trabajo.
- Observar buena conducta en el desempeño de sus funciones, tanto dentro de la institución como fuera de ella.
- Dar buen trato y conservar en buen estado los bienes materiales que se utilizan al momento de cumplir con sus obligaciones.
- Cumplir con las disposiciones del vigente manual y demás disposiciones laborales que le sean aplicables.

19. Se prohíbe a los trabajadores de la institución:

- Faltar al trabajo o ausentarse en horas laborales sin permiso o con causa justificadas.
- Ingerir, en horarios de trabajo, bebidas embriagantes y/o narcóticos o drogas que no hayan sido prescritas por un medico.
- Presentarse a sus labores con síntomas de haber ingerido licor o en estado de embriaguez y/o bajo la influencia de drogas.
- Portar armas de cualquier clase mientras permanece en el lugar de trabajo.
- Hacer uso de materiales y/o equipos para asuntos personales o beneficios particulares.
- Divulgar y sustraer información propia de la institución o de los prestatarios de los servicios

SANCIONES DISCIPLINARIAS.

20. Se aplicaran sanciones por falta de disciplina y por incumplimiento del código de ética de la institución. La aplicación de cualquier sanción aplicada a algún empleado deberá comunicarse por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos para su posterior notificación, registro y aplicación respectiva.

21. Se establecen las sanciones disciplinarias siguientes:

- Amonestación verbal privada
- Amonestación verbal privada
- Suspensión sin goce de sueldo.
- Despido.

22. La amonestación verbal privada será procedente:

- Por no realizar el trabajo de forma adecuada según lo indiquen los supervisores.
- Cuando se cometan faltas leves al desempeño de sus funciones.
- Por el incumplimiento del Código de Ética de institución.

23. La amonestación por escrito será procedente en los siguientes casos:

- Cuando cometa tres faltas de naturaleza distinta.
- Cuando la gravedad de sus faltas no amerite una suspensión.
- Por no obedecer ordenes o instrucciones de sus compañeros en lo relativo a su desempeño.

24. La suspensión sin goce de sueldo proceden los siguientes casos:

- Por faltar a sus labores sin razón justificada un día completo o dos medios días durante el mismo mes calendario.
- Por abandono de sus labores sin permiso de uno de sus superiores inmediatos.

- Por faltar el respeto ya sea a uno de sus superiores, compañeros de trabajo o persona ajena a la institución pero se encuentre dentro de esta.
- Cuando un empleado ha sido amonestado en forma escrita justificada mas de una vez en los seis meses anteriores.

25. Son causas de despido sin responsabilidad para la institución en los siguientes casos:

- Por no guardar absoluta reserva sobre las operaciones o asuntos administrativos que se imponga tal reserva.
- Cometer actos de inmoralidad dentro de la institución o fuera de ella si se encontrara durante el desempeño de sus labores.
- Causar maliciosamente o por negligencia daños materiales a las instalaciones
- Usar o permitir en beneficio personal o de terceros información de carácter confidencial que se encuentra en custodia de la institución.
- Por probar con pruebas contundentes el acoso sexual dentro de la institución.

MODO DE APLICAR LAS SANCIONES.

26. Para la aplicación de las suspensiones o despidos a que se refiere la presente el encargado de implementar este Reglamento Interno le informara al trabajador acerca de la infracción que se atribuye y resolverá en los tres días siguientes absolviendo o imponiendo la sanción correspondiente.

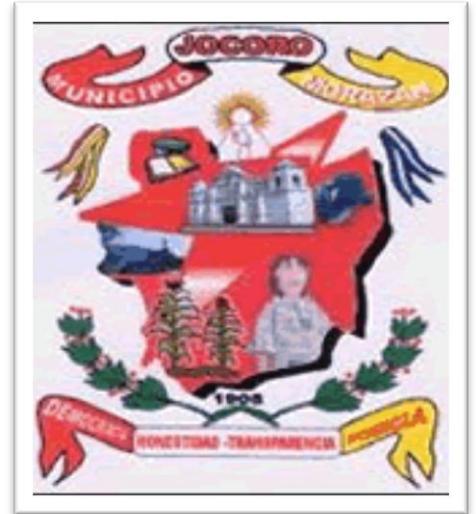
27. Las llegadas tardes injustificadas cometidas durante el mismo mes serán sancionadas por las primeras tres veces con la perdida del sueldo que le comprendería entre la hora de entrada y la hora en que el empleado se haya presentado.

DISPOSICIONES FINALES.

28. El tiempo de labores de los trabajadores requeridos para los efectos de compensaciones, prestaciones sociales, asuetos, aguinaldos y demás, deberán computarse desde la fecha de ingreso con contrato permanente de este a la institución.
29. Este manual solo será modificado de la misma manera en que ha sido aprobado o cuando se realicen cambios estructurales en la organización de la institución.
30. Toda reforma o modificación a este manual no tendrá validez, si no ha sido aprobado por el encargado de su aplicabilidad.
31. El presente manual, sus modificaciones, se darán a conocer a los trabajadores por medio de ejemplares que escritos con carácter legibles, se coloquen en lugares visibles de la institución posterior a su aprobación.
32. El manual y sus modificaciones será de carácter obligatorio para todos los empleados después de haberse dado a conocer en la forma indicada en el artículo anterior.

2010

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO
DEPARTAMENTO DE MORAZAN



Código de Ética

Ciudad de Jocoro, Departamento de Morazán.
2010

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
ALCANCES DEL CODIGO DE ETICA.....	3
CAPITULO I	
NORMAS GENERALES.....	4
CAPITULO II	
DE LAS RELACIONES CON LA SOCIEDAD.....	5
CAPITULO III	
COMPORTAMIENTO PROFESIONAL.....	5
CAPITULO IV	
RELACIONES CON EL PERSONAL.....	8
CAPITULO V	
CALIFICACION DE FALTAS Y APLICACIÓN DE SANCIONES.....	8
CAPITULOVI	
PRESCRIPCION.....	9

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	2
SALUDO DE BIENVENIDA.....	3
ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPALDE JOCORO.....	4
ORGANIGRAMA.....	5
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
PRESTACIONES SOCIALES.....	10
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.....	12
GENERALIDADES.....	13

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
MANUALES DE DESCRIPCION DE PUESTOS.....	3
MANUAL DE JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	3
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN....	6
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	9
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CONTROL Y PRESTACIONES.....	12

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
ALCANCES DEL MANUAL.....	3
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	4
MANUAL DE JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.....	4
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN....	6
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	8
MANUAL DE ENCARGADO DE UNIDAD DE CONTROL Y PRESTACIONES.....	10

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLITICAS.....	1
ANTECEDENTES DE A ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
CONTENIDO.....	4
MANUAL DE POLITICAS.....	6
POLITICAS PARA EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD.....	6
POLITICAS PARA EL GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD.....	6
POLITICAS PARA EL REGISTRO DE ESTADO CIVIL.....	7
POLITICAS PARA TESORERIA.....	7
POLITICAS DE PLANEACION.....	8
POLITICAS DE ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS.....	9
POLITICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.....	9
POLITICAS DE CAPACITACION Y DESARROLLO.....	10
POLITICAS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO.....	10

INDICE.

CONTENIDO.	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO.....	1
ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.....	2
AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
CONTRATACION Y SELECCIÓN DE PERSONAS.....	4
FORMA DE PAGO.....	6
JORNADA LABORAL, VACACIONES Y ASUETOS.....	6
LICENCIAS.....	7
DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.....	7
SANCIONES DISCIPLINARIAS.....	9
MODO DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES.....	10
DISPOSICIONES FINALES.....	11

CODIGO DE ETICA.

INTRODUCCION:

El proceso de adaptación para los nuevos empleados y para los empleados que ya llevan un tiempo trabajando dentro de la municipalidad es de relevante importancia el comportamiento que éstos tengas en el presente como en el futuro dentro de la institución.

Es por ello que la creación de un código de ética es de vital importancia para cualquier institución, ya sea de carácter público o privado, por que éste debe regir los valores éticos y morales que deben de seguir los empleados al momento de interactuar con los usuarios, al momento de prestar el servicio, así como también con el trato cotidiano con sus compañeros de trabajo y sus superiores.

Este código de ética es aplicable a todos los niveles jerárquicos de la municipalidad y la buena aplicabilidad de este hará que la institución tenga mayor credibilidad y prestigio tanto con otras municipalidades como con las personas que utilizan los servicios que esta brinda.

OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA

- Determinar los valores éticos que permita a los empleados de la municipalidad tener un mejor comportamiento en el desarrollo de sus labores.
- Que los empleados conozcan las normas establecidas para que sus actos sean éticos, que practiquen valores y así darle a la Institución mayor credibilidad y prestigio.
- Que la Institución, tenga conciencia en la consecución de valores éticos para los empleados, usuarios y con la comunidad.

ANTECEDENTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

La Alcaldía es una institución de derecho público, la cual tiene como objetivo proporcionar a la comunidad que representa todos los servicios necesarios respecto al desarrollo comunitario, económico y social.

Lo que actualmente se conoce como Jocoro, según el geógrafo don Guillermo Dawson, "Obtuvo el título de *villa* en enero de 1871". Perteneció al departamento de San Miguel de 1824 (12 de junio) a 1875 (15 de julio), fecha esta última en que se incorporó en el departamento de Morazán (antes de Gotera). En 1890, su población ascendía a 3,650 habitantes.

El Título de Ciudad lo obtuvo en la época del General don Fernando Figueroa cuando, el 24 de marzo de 1908, la Asamblea Nacional Legislativa otorgó a la villa de Jocoro el título de *ciudad*, como consecuencia de las obras de progreso llevadas a cabo por sus vecinos, así como por su riqueza comercial, industria minera e importancia de la localidad. Poco tiempo después, por Decreto Legislativo de 23 de marzo de 1909, la ciudad de Jocoro reintegró a su área jurisdiccional la comprensión territorial del antiguo municipio de Villa Modelo, con sus cantones anexos, pero una nueva Ley, de fecha 15 de mayo de 1916, desmembró de su área municipal dicho territorio y lo incorporó definitivamente en la ciudad de San Francisco Gotera.

La Alcaldía Municipal de Jocoro es la institución que representa el gobierno local del municipio y está presidida por el Alcalde quien junto a los regidores forman el Concejo Municipal, el cual representa la máxima autoridad del municipio.

QUE ES EL MUNICIPIO:

El municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte institucional del municipio está encado de la rectoría y gerencia del bien común local (Art. 1 del Código Municipal)

ALCANCES DEL CODIGO.

POSTULADOS.

- Este Código de Ética Profesional es aplicable a todos el personal con el que cuenta la alcaldía, por el simple hecho de pertenecer a ella, sin importar la índole de la actividad o especialidad que cultive tanto en el ejercicio independiente o cuando actué como funcionario de la institución.
- El personal de la Alcaldía de Jocoro debe tener presente en todo momento, sea cual sea la actividad que está realizando, independencia de criterio.
- El personal de la Alcaldía de Jocoro siempre aceptara una responsabilidad personal por los trabajos que realiza o los que realiza su dirección.
- El personal de la Alcaldía de Jocoro tiene la responsabilidad y obligación, por ser funcionario público, de guardar un secreto profesional y no revelar o divulgar, a personas ajenas a la institución, por ningún motivo los resultados del trabajo que se está desempeñando.
- El personal de la Alcaldía de Jocoro tiene la obligación de rechazar categóricamente tareas que no cumplan con su moral o de la institución a la cual presta sus servicios.
- Todo empleado de la Alcaldía de Jocoro debe lealtad y respeto al Alcalde y a la institución a la cual está prestando sus servicios.
- El personal de la Alcaldía de Jocoro tiene el deber de abstenerse de aprovecharse de situaciones que perjudiquen a quien los busca para que les preste un servicio.

CAPITULO I.

NORMAS GENERALES.

Art. 1 El personal de la Alcaldía tiene la ineludible obligación de regir su conducta de acuerdo a las normas contenidas en este código, las cuales deberán considerarse mínimas pues se reconoce que existen otras normas de carácter legales y moral cuyo espíritu amplía el de las presentes.

Art 2 Este Código rige la conducta del personal de la Alcaldía en sus relaciones con el público que solicita los servicios, con sus superiores y con sus colegas de profesión cualquiera que sea la forma que reviste su actividad, especialidad que cultive o la naturaleza de retribución que perciba por sus servicios.

Art 3 Todo el personal de la Alcaldía independientemente de la actividad que realicen deben de acatar sin objeción estas reglas de conductas.

Art 4 El ejercicio profesional del personal de la Alcaldía tiene que ser consistente y digno y la norma de verdad debe de ser permanente en la conducta y sustento de estos. No se deben utilizar técnicas que hagan la distorsionar la realidad.

Art 5 El personal de la Alcaldía de no debe de aconsejar cuando su actuación profesional permita ampararse o facilite la realización de actos incorrectos o punibles; tampoco intervenir para confundir o sorprender la buena fe de terceros y así utilizarse en forma contraria al interés público, a los intereses de la profesión o para burlar la ley.

CAPITULO II.

DE LAS RELACIONES CON LA SOCIEDAD.

Art 6 Toda opinión, informe, certificado o dictamen verbal o escrito que emita que el personal de la Alcaldía, deberá contener la expresión de su juicio fundado en elementos objetivos, sin ocultar o desvirtuar los hechos para no inducir al error.

Art 7 El personal de la Alcaldía deberá de abstenerse de formular comentarios, criticas o controversia sobre materias relacionadas con la política publica, que estén inspirados o sostenidos económicamente por interés privado.

CAPITULO III

COMPORTAMIENTO PROFESIONAL.

Art 8 Son actos contrarios a la ética profesional e incompatible con el comportamiento digno y honorable del personal de la Alcaldía los siguientes:

- a) Atribuirse o adjudicarse ideas o documentos técnicos de los que no se es autor.
- b) Injuriar o hacer comentarios directa o indirectamente de otro colega, cuando dichos actos perjudiquen su reputación, sus intereses o el prestigio como profesional tanto dentro de la institución como fuera de ella.
- c) Recibir, ofrecer o dar beneficios de cualquier especie para gestionar u obtener designaciones o encargos que lo hagan verse mejor en su labor como profesional.
- d) Tratar de sustituir aun colega mientras éste esté desempeñando un cargo de asignación que haga que se encuentre fuera de la institución. la falta será mas grave si para ello utilizan procedimientos políticos-partidaristas o cualquier otra forma de segregación.
- e) Valerse de la ventaja del desempeño de un cargo para competir deslealmente con otros colegas o para impedir la publicación y difusión de investigaciones o de las actividades individuales o institucionales de l personal de la Alcaldía.

- f) Permitir o contribuir para que se cometan injusticias contra otros empleados de la Alcaldía.

RELACIONES CON LOS PRESTATARIOS DE LOS SERVICIOS.

Art 9 El personal de la Alcaldía deberá abstenerse de entablar competencia con otro colega que haga que desmerite la labor que éste está realizando y así hacerlo quedar mal ante la vista de las personas que solicitan los servicios.

Art 10 El personal de la Alcaldía debe mantener equidad al momento de brindar sus servicios sin importar razas, creencias o si este es un familiar o allegado a él.

Art 11 El personal de la Alcaldía reconoce el derecho que tiene el usuario de solicitar la prestación de los servicios que respondan más a sus intereses o necesidades por tal motivo no debe bajo ninguna circunstancia aceptar compensaciones económicas o de otra índole que provengan de parte de los prestatarios por mayor atención al momento de recibir el servicio.

Art 12 El personal bajo ninguna circunstancia intentara burlarse o ver de menos a algún prestatario del servicio porque este no sabe leer o escribir, por su vestimenta o por pertenecer a un grupo recreativo, político o similar.

SECRETO PROFESIONAL.

Art 13 La relación entre el personal de la Alcaldía y el usuario de servicios debe desarrollarse dentro de más absoluta reserva y confianza. Los empleados no deben divulgar información de cualquier índole sin la autorización expresa del usuario, tampoco utilizar esta información en beneficio propio o de terceros.

Art 14 El personal de la Alcaldía debe velar por que la información brindada por parte de los usuarios se mantenga de forma confidencial y no permitir que colegas profesionales intenten divulgar tal información con el afán del beneficio propio.

PROMOCION Y PUBLICIDAD.

Art 15 El personal de la Alcaldía deberá basar su reputación en la honradez, laboriosidad y capacidad profesional observando las reglas de ética más elevadas en sus actos y evitando toda publicidad con fines de lucro o auto elogio.

HONORARIOS.

Art 16 El monto de retribución que reciba el personal de la Alcaldía estará regido por las leyes salariales de la institución y ésta no está obligada a proporcionar honorarios de ninguna índole por que el empleado posee su salario fijo que no está sujeto a retribuciones extras.

Art 17 Dependiendo las políticas salariales que contenga la institución podrá aumentar el salario del empleado ya sea por ascender de puesto o por longevidad dentro de la institución.

INCOMPATIBILIDAD.

Art 18 El personal de la Alcaldía no debe aceptar ni acumular cargos, funciones, tareas o asuntos que resulten imposibles de atender o de realizar.

Art 19 El personal de la Alcaldía no permitirá recibir tareas o actividades para la cual no está capacitado o haga que su desempeño laboral disminuya en comparación con otros colegas

CAPITULO IV

RELACIONES CON EL PERSONAL.

Art 20 Todo Supervisor o Encargado, de un grupo de personas que laboran dentro de la institución, esta obligado de cuidar del personal en todos los aspectos tanto de desempeño, seguridad dentro de la institución y fuera de ella. Velando también por el cumplimiento de las obligaciones que se les han presentado.

Art 21 Esta obligado a considerar a todos sus subordinados en igual plano, respecto a condiciones de laborales, relaciones humanas, igualdad de oportunidades sin discriminación por razones políticas, raza, doctrina, credo, etc.

Art 22 El Encargado no deberá permitir que un empleado o subalterno suyo preste servicios o ejecute actos propios que no le están permitidos en los términos de este Código.

Art 23 Esta obligado a mantener el orden y respeto mutuo, tanto el como jefe, como también entre sus subordinados y evitar el acoso sexual o cualquier otro tipo de abuso entre sus subordinados.

CAPITULO V

CALIFICACION DE FALTAS Y APLICACION DE SANCIONES.

Art 24 Para la imposición de sanciones se debe de tomar en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando dicha gravedad y de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la profesión del personal de la Alcaldía y de la responsabilidad que pueda corresponderle.

Art 25 Según la gravedad de la falta, la sanción podrá consistir:

- a) Amonestación verbal privada
- b) Amonestación verbal privada
- c) Suspensión sin goce de sueldo.
- d) Despido.

CAPITULO VI

PRESCRIPCION.

Art 26 La prescripción de las acciones derivadas de violaciones del Código de Ética será efectiva a los tres años de producido el hecho que le dio origen, si no hubiere sido denunciado en ese lapso.

Art 27 La presentación se interrumpe por los actos procesales tendientes a la dilucidación y esclarecimiento del hecho violatorio o por la comisión de otra violación al presente Código.

CRONOGRAMA

Finalmente para poder tener controlado el proceso de implementación de la unidad de recursos humanos, que contiene el Sistema de Gestión, se debe seguir un cronograma previamente establecido y mantener en armonía todos los elementos que son indispensables para que pueda integrarse de manera casi inmediata a la actividad de la institución con respecto a las demás secciones.

Este se implementará en cuatros meses después de entregada la propuesta a las autoridades municipales con el objeto que este se realice de manera ordenada y con suficiente tiempo para poder identificar posibles correcciones y utilizarlas para la retroalimentación institucional, es por ello, que se pondrá en acción el siguiente cronograma.

ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

GERENCIA/DEPARTAMENTO/UNIDAD: RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO GENERAL: Contar con el Recurso Humano de idóneo al puesto de trabajo capaz, honestos, honrada y con espíritu de colaboración, así como desarrollar el personal en base a sus meritos considerando su capacidad, aptitudes, destrezas, actitudes y deseos de superación.

Nº	META DE RESULTADO CUANTIFICADA PARA EL AÑO	UNIDAD DE MEDIDA	META MENSUAL												TOTAL	PRESUPUESTO ESTIMADO	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	Realizar la evaluación de desempeño en un periodo anual.	Evaluaciones Realizadas						1								1	\$3,004.43

Nº	META DE RESULTADO CUANTIFICADA PARA EL AÑO	UNIDAD DE MEDIDA	META MENSUAL												TOTAL	PRESUPUESTO ESTIMADO
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
2	Definir Políticas a aplicar en el Proceso de Selección y Contratación.	Políticas Definidas.			1										1	\$3,004.43
3	Realizar en un mínimo de 30 días el proceso de inducción al nuevo empleado.	Definición del Proceso de inducción.		1									1		2	\$3,004.43
4	Realizar 3 eventos de capacitación en el año.	Eventos de capacitación necesarias.				1				1				1	3	\$3,004.43

ANEXOS

ANEXO Nº 1

GLOSARIO

Adiestramiento.

- Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.
- Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización.

Administración de personal.

- Es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales. En consecuencia, comprende a los gerentes de todos los niveles.
- Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Bienestar laboral.

- Promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar física, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Bienestar Social.

- Prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas, no dinerarias, no acumuladas, no sustituibles en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de terceros, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo. Considera como tales: los servicios de comedor, los vales de almuerzo, los vales alimentarios, etc. En el desempeño de sus tareas: los reintegros de gastos de guarderías, sala maternal, provisiones de útiles escolares, cursos, seminarios, etc.

- empresa, nacida del deber general de protección del empresario, y perfectamente diferenciada de la "política retributiva o social". Entre estos beneficios sociales, podemos citar: becas para hijos de empleados, economatos, comedores y cafeterías, ayudas extraordinarias en forma de créditos no reintegrables ante circunstancias también extraordinarias, asistencia y asesoramiento, de tipo fiscal, económico, etc., club social de la empresa, instalaciones deportivas o de ocio.

Capacitación.

- Está diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales.
- Constituye el vínculo entre los individuos y la organización. En este escenario ingresa el departamento de Recursos Humanos, quienes ayudan a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea. Quienes trabajan en el departamento de Recursos Humanos deben poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos para alcanzar los objetivos propuestos.

Control.

- Su finalidad es asegurar que las reglas se siguen y las órdenes se cumplen.
- Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y valuación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que los rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Dirección.

- La dirección ejerce tareas de gobierno sobre una entidad, con visión de conjunto sobre la misma y capacidad de decisión sobre sus diferentes aspectos.
- Sistema organizacional que asume la responsabilidad de la política de dirección y desarrollo de recursos humanos, apoyado en una cultura, una estrategia, unos sistemas y técnicas que permitan obtener, ilusionar y desarrollar la eficiencia y la eficacia de la organización y lograr la satisfacción de las personas y el desarrollo de los recursos humanos.

Entrenamiento.

- Desarrollo de las habilidades para un trabajo en particular, así como también orientación en relación con las políticas y procedimientos de la compañía.
- Es toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a trabajadores y empleados, convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para un puesto y oficio.

Gerencia.

- Es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

Meta.

- Formular una meta es señalar cuánto queremos alcanzar de cada objetivo y de qué calidad es lo que queremos alcanzar.

Organización.

- Es la unidad social (o agrupación humana) deliberadamente construida o reconstruida para alcanzar fines específicos. Las organizaciones se caracterizan por:

- a. La división del trabajo, del poder y de las responsabilidades de la comunicación
- b. La presencia de uno o más centros de poder que controlan los esfuerzos concertados de la organización y los dirigen hacia sus fines
- c. Sustitución del personal

Planificación.

- Plan general científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado tal como el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.
- Consiste en buscar, anticipar, prever, predecir e intentar vislumbrar qué va a desarrollarse y aplicarse en el futuro.

Política

- Una política es una guía predeterminada que se establece para proporcionar dirección a la toma de decisiones. Como guías, en lugar de reglas rígidas, las políticas son algo flexibles y su uso exige interpretación y buen juicio. Pueden ejercer una influencia significativa sobre la forma en que los gerentes desarrollan sus puestos.
- Son conductas que debemos seguir. Es una línea gruesa que permite a los gerentes planificar para el logro de los objetivos.

Programa.

- Define los objetivos, metas, políticas y prioridades a mediano y largo plazo, para cada uno de los niveles de decisión de la empresa (áreas sustantivas y adjetivas).
- Las normas de rendimiento ayudan a determinar el número de puestos y la cantidad de personal que se necesiten para cumplir con el trabajo. Sirven para establecer cuánto tiempo debe emplearse para completar cada actividad y por consiguiente establecer cuántos empleados se necesitarán para realizar esa cantidad de trabajo.

Puesto.

- Consiste en un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos.

Reclutamiento.

- Es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización. Entonces se pueden seleccionar los solicitantes con los atributos que están relacionados más estrechamente con las especificaciones del puesto.

Remuneración.

- Es el pago de salarios directos, los incentivos y el salario indirecto.
- Es la contraprestación que debe recibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo.

Salario.

- Es la expresión monetaria del valor de cambio de una mercancía, que se llama fuerza de trabajo. El salario es el precio de la fuerza de trabajo.
- Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra forma convenida. El salario se integra con los pagos hechos en efectivo, por cuenta diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

Seguridad integral.

- Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la Sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes con el fin de lograr el bienestar individual y la integración a la comunidad.

Seguridad social.

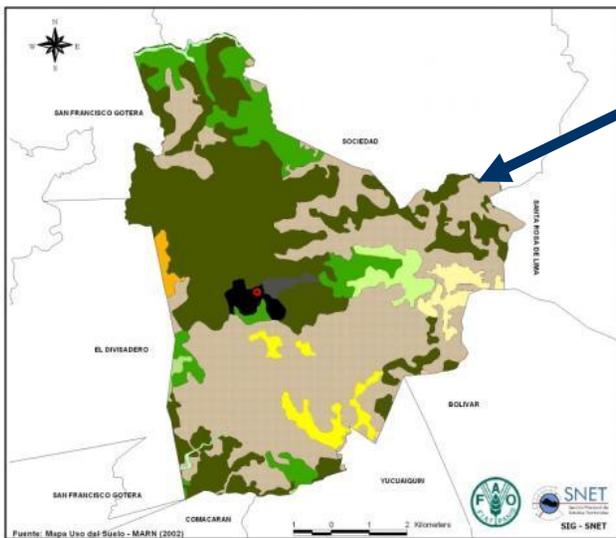
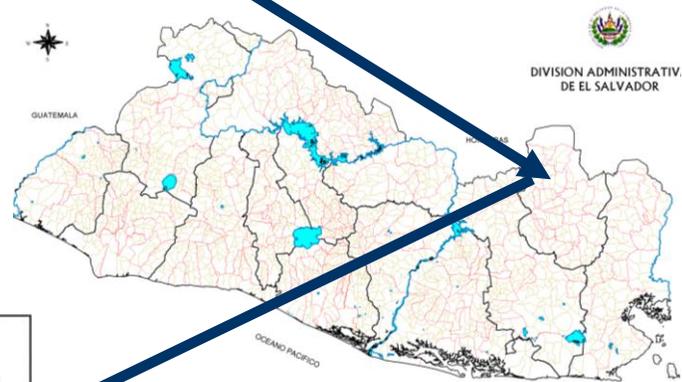
- Sistema implantado por el Gobierno Federal, bajo un enfoque integral de bienestar del trabajador y su familia, que consiste en proporcionar atención a las necesidades básicas en materia de salud, capacitación, cultura, recreación, apoyo financiero y protección del trabajador en casos de accidentes, jubilación, cesantía y muerte.

Selección.

- Procedimiento para escoger de un grupo de solicitantes a aquellos individuos mejor capacitados para una posición particular.
- Es un proceso complejo que implica equiparar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad de los solicitantes con las especificaciones del puesto.

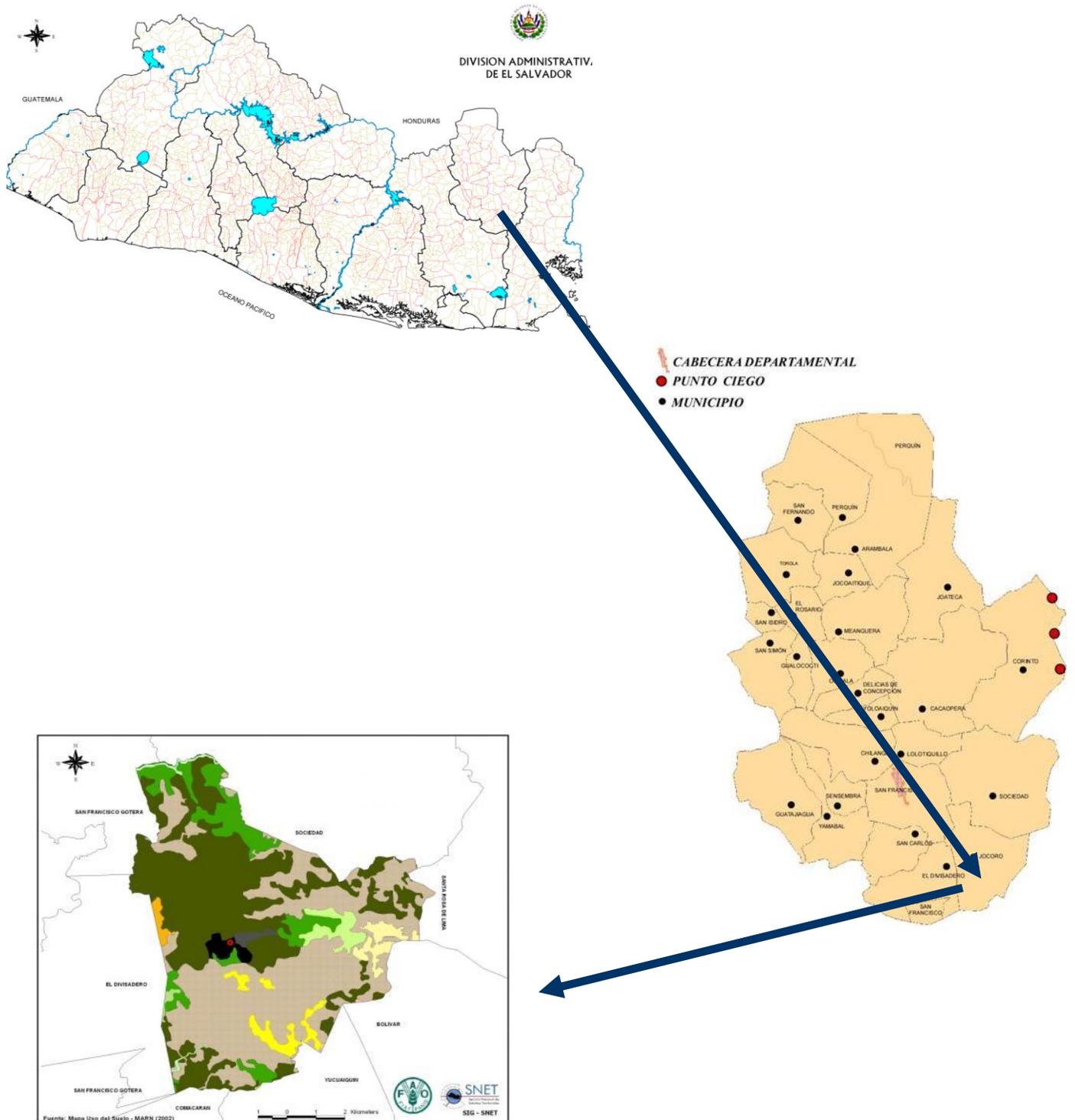
ANEXO Nº 2

UBICACIÓN DEL MUNICIPIO EN EL SALVADOR.

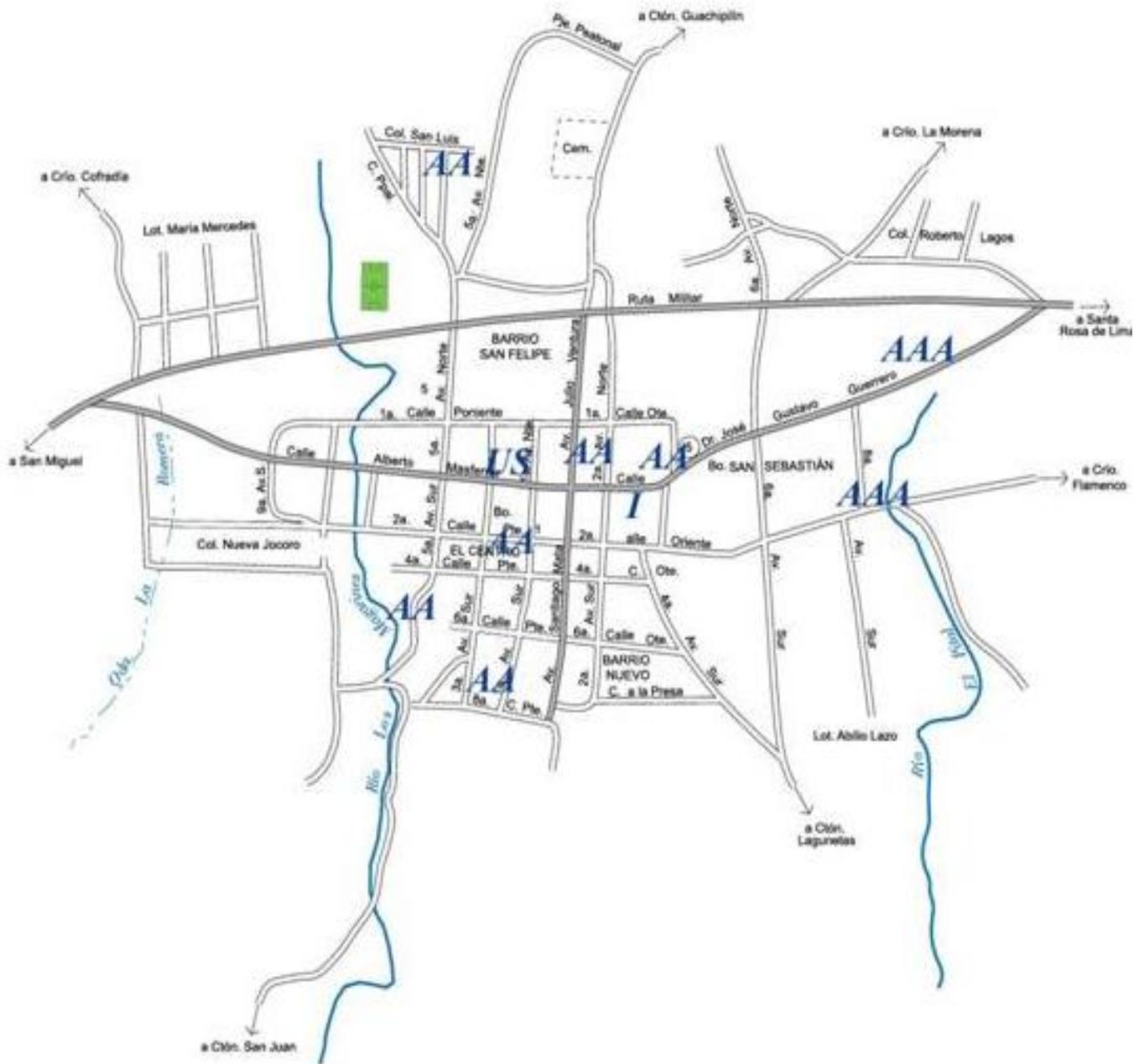


ANEXO Nº 2

UBICACIÓN DEL MUNICIPIO EN EL DEPARTAMENTO.



ANEXO Nº 4
CASCO URBANO DEL MUNICIPIO.



ANEXO Nº 5

FORMATO PARA LAS ESPECIFICACIONES DEL OCUPANTE DEL CARGO

	<p>ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p>
---	--

<p>Denominación del puesto : _____</p> <p>Unidad Organizativa: _____</p> <p>Requisitos Intelectuales: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Requisitos Fisicos: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Responsabilidades : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Condiciones de Trabajo:</p>
--

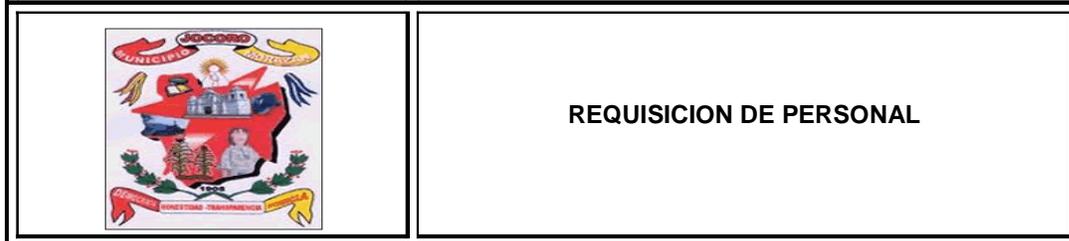
ANEXO Nº 6

FORMATO PARA LA REQUISICION DE PERSONAL

	<p style="text-align: center;">REQUISICION DE PERSONAL</p>
---	---

<p>1. Unidad solicitante: _____</p> <p>2. Se requiere cubrir la plaza de: _____</p> <p>Con funciones de: _____</p> <p>Código: _____</p> <p>A partir de: _____</p> <p>3. Motivo de requisición:</p> <p>Puesto Nuevo <input type="checkbox"/> Puesto Vacante <input type="checkbox"/></p> <p>Tipo de nombramiento:</p> <p><input type="checkbox"/> Interinato <input type="checkbox"/> Contrato permanente</p> <p><input type="checkbox"/> Contrato eventual <input type="checkbox"/> Otros</p> <p>4. Requisitos mínimos:</p> <p>Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Ambos sexos <input type="checkbox"/></p> <p>5. Firmas:</p> <p>Gerentes de Recursos Humanos F: _____</p> <p>Gerente de Departamento Solicitante F: _____</p>
--

ANEXO N° 7
ANUNCIO PARA PLAZA VACANTE



REQUIERE PERSONAL PARA LLENAR LA PLAZA SIGUIENTE

“ASESOR DE JURIDICO”

REQUISITOS:

- EGRESADO O GRADUADO DE CIENCIAS JURIDICAS.
- EXPERINCIA EN PROCESOS JURIDICOS.
- MENEJO DE DE MICROSOFT OFFICE.

SE OFRECE:

- ESTABILIDAD LABORAL.
- PRESTACIONES
LABORALES.
- ENTRENAMIENTO.

SI REUNES LOS REQUISITON PRESENTA TU CURRICULUM VITAE EN LAS
OFICINAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE JOCORO

ANEXO Nº 8
FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.</p>
---	---

DATOS PERSONALES:				
Nombre Completo:				
Lugar y Fecha de Nacimiento:			Estado Civil:	
Domicilio:	Colonia:	Ciudad:	Estado Civil:	
Tel.(1)	Tel.(2)		Fax:	
En caso de no vivir en el lugar de origen especificar la dirección y Tel.			e-mail:	
Datos Escolares:				
Bachiller: _____ De: _____ a: _____ Promedio General: _____				
Institución: _____ Pasante: * Titulado: _____				
Estudios Universitarios	Especialidad	Institución	Periodo	Nivel
Licenciatura				
Técnico				
Otros				
Habilidades de Computación:		Áreas de interés para trabajar:		
Experiencia Profesional:				
Puesto(s) en los que han trabajado 6 meses o más:				
HABILIDADES (señalar con "X" las habilidades con los que se identifique)				
Análisis	Orientación de resultados	Delegación de funciones	Relaciones publicas	
Comunicación	Pro actividad	Orden	Toma de decisiones	
Coordinación de grupos	Relaciones interpersonales	Ortografía	Trabajo bajo presión	
Creatividad	Trabajo en equipo	Entrevista	Habilidad Numérica	
Ingresos minimos deseados para su promoción (numérico sin comas)\$ Nota: la entrega de la solicitud no implica contratación				

ANEXO Nº 9

PRUEBA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.</p>
---	--

IDENTIFICACIONES:				
Nombre del candidato:	Cargo al que aspira:	C.C.Nº		
Dirección:	Barrio:	Ciudad:		
Entorno Familiar:				
Nombre	Edad	Genero	Estado civil	Ocupación
CUALES SON LOS PRINCIPALES VALORES DE LA FAMILIA				
¿QUE METAS TIENEN COMO FAMILIA?				
INFORMACION ACADEMICA				

ANEXO N° 10

FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO, DEPARTAMENTO DE MORAZAN.
---	---

Empleado: _____							
Cargo: _____ Sección: _____							
<p>A continuación encontrara frases de desempeño combinados en bloques de cuatro. Escriba con una "X" en la columna lateral, bajo el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado y bajo el signo "-" para indicar la frase que menos define a su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.</p>							
	N°	+	-		N°	+	-
Solo hace lo que le ordenan	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiene temor a pedir ayuda	41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportamiento irreprochable	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mantiene su archivo siempre ordenado	42	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acepta críticas constructivas	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ya presento bajas de ventas	43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No produce cuando está sometida a presión	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es dinámico	44	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortes con los demás	05	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interrumpe constantemente el trabajo	45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacila a tomar decisiones	06	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca es entusiasmo	46	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merece toda la confianza	07	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiene buen potencial por desarrollar	47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiene poca iniciativa	08	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nunca se muestra desagradable	48	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO,
DEPARTAMENTO DE MORAZAN.**

Empleado: _____

Cargo: _____ Sección: _____

A continuación encontrara frases de desempeño combinados en bloques de cuatro.
Escriba con una "X" en la columna lateral, bajo el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado y bajo el signo "-" para indicar la frase que menos define a su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.

	N°	+	-		N°	+	-
Se esmera en el servicio	33			Nunca hace buenas sugerencias	73		
No tiene formación adecuada	34			Es evidente que "le gusta lo que hace"	74		
Tiene buena apariencia personal	35			Tiene buena memoria	75		
En sus servicios siempre hay errores	36			Le gusta reclamar	76		
Se expresa con dificultad	37			Tiene criterio para tomar decisiones	77		
Conoce su trabajo	38			Regularmente debe llamársele la atención	78		
Es cuidadoso con las instalaciones de la empresa	39			Es rápido	79		
Espera siempre una recompensa	40			Por naturaleza es poco hostil	80		



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE JOCORO,
DEPARTAMENTO DE MORAZAN.**

Empleado: _____

Cargo: _____ Sección: _____

A continuación encontrara frases de desempeño combinados en bloques de cuatro.

Escriba con una "X" en la columna lateral, bajo el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado y bajo el signo "-" para indicar la frase que menos define a su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.

	N°	+	-		N°	+	-
Se esmera en el servicio	33			Nunca hace buenas sugerencias	73		
No tiene formación adecuada	34			Es evidente que "le gusta lo que hace"	74		
Tiene buena apariencia personal	35			Tiene buena memoria	75		
En sus servicios siempre hay errores	36			Le gusta reclamar	76		
Se expresa con dificultad	37			Tiene criterio para tomar decisiones	77		
Conoce su trabajo	38			Regularmente debe llamársele la atención	78		
Es cuidadoso con las instalaciones de la empresa	39			Es rápido	79		
Espera siempre una recompensa	40			Por naturaleza es poco hostil	80		

Bibliografía.

LIBROS:

- Bernal, Cesar Augusto.
“Metodología de la Investigación para Administración y Economía”.
Editorial Pearson Educación, Edición 2006.
- CHIAVENATO, IDALBERTO, “Gestión del Talento Humano.”
Editorial Mc Graw Hill, Edición 2005.
- Corado Asencio, Wilmer Orlando

TESIS:

- “Elaboración de los manuales de administración de Recursos Humanos y evaluación del desempeño para ser aplicados en la Alcaldía Municipal de Chalchuapa”.
Tesis, Licenciatura en Administración de Empresas.
Universidad de El Salvador, Santa Ana, 2007.
- “Elaboración del Manual de Bienvenida y de Organización de Caritas De El Salvador ,Diócesis de San Miguel”
Tesis, Licenciatura en Administración de Empresas.
Universidad de El Salvador, San Miguel, 2003.

SITIOS WEB:

- www.rincondelvago.com/control-administrativo.html
- www.gestiopolis.com/cales5/rrhh/html.
- www.es.wikipwdia.org/wiki/municipalidad.
- www.gerenciaynegocios.com/canales/planeacion_estrategica/conceptosplaneacioml .
- www.monografias.com/trabajos.html.
- www.koiwerrhh.com.ar/busqueda