

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA
MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS EMPLEADOS DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CONCHAGUA, DEPARTAMENTO DE LA
UNIÓN, AÑO 2009 - 2010”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

**ÁLVAREZ ZÚNIGA, NORMA NOHEMY
FLORES GIRÓN, MIRNA DINORA**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

JULIO 2010

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS:

Máster Rufino Antonio Quezada Sánchez

Rector.

Máster Miguel Ángel Pérez Ramos

Vicerrector Académico.

Máster Óscar Noé Navarrete

Vicerrector Administrativo.

Licenciado Douglas Vladimir Alfaro Chávez

Secretario General.

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

AUTORIDADES:

Dra. Ana Judith Guatemala de Castro

Decano en Funciones.

Ing. Jorge Alberto Rugamas Ramírez.

Secretario.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Lic. Raúl Antonio Quintanilla Palacios.

Jefe del Departamento.

Lic. Gilberto de Jesús Coreas Soto.

Coordinador General de Proceso de Graduación.

Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco.

Docente Director.

Lic. Rubén Edgardo Sánchez Torres.

Asesor Metodológico.

AGRADECIMIENTOS.

- A Dios por darnos la oportunidad de llegar hasta donde lo hemos hecho, por ser el centro de nuestra existencia.
- A Nuestro Asesor: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco, por su paciencia y dedicación en todo nuestro proceso de graduación, por haber sido una excelente persona y por ser una gran docente, por habernos permitido conocerla mejor al momento de darnos la oportunidad de seguir siendo sus alumnas hasta esta etapa de la culminación de nuestra carrera.
- A todos los docentes que fueron parte fundamental en nuestra preparación profesional, especialmente a la MAE. Licda. Dinora Elizabeth Rosales Hernández.
- Al Señor Alcalde del Municipio de Conchagua: Lic. Jesús Abelino Medina, al señor Marcos Ortiz y a los empleados de esta institución que nos proporcionaron la información necesaria para la realización de este trabajo.

Mirna Dinora y Norma Nohemy.

DEDICATORIA.

Ofrezco estos reconocimientos a todos los que hicieron posibles el logro de mi sueño y lo convirtieron en realidad.

- A Dios todo poderoso que me dio fuerza y voluntad para seguir por el camino del bien contra las adversidades, que se presentaron en el transcurso de mi etapa como estudiante; y por haberme permitido alcanzar una de mis metas más anheladas. “Dios eres mi fortaleza, sin ti no soy nada”.
- A la Virgen María en advocación a la Reina de la Paz; por cuidarme y guiarme en mi camino; y ser un ejemplo de perseverancia, respeto y valentía.
- A Mis Padres: Gloria Alicia Flores y José Adán Girón Lovo, por apoyarme y darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, y guiarme por el camino correcto, por sus consejos en los momentos más oportunos.
- A mis Hermanos: Yaneth Patricia, Eli Elías y Ángela Marleni, por darme su apoyo en momentos difíciles, y por complacerse con mis logros.
- A mis Sobrinos: Gustavo Adolfo, Yesly Julissa y Andrés Abelino: por ser motivos de alegría.
- A mis Abuelas: Ángela Girón Quintanilla (Q.D.D.G), Victorina Flores y a mi Tía: Dora Elba Girón por motivarme a salir adelante y ser ejemplos de firmeza.

- A mis Amigas: Isabel Vásquez y Verónica García; por estar siempre en los momentos difíciles.
- A Carolina Amaya, Jacqueline Michelle, Kevin Isaac, Alexis Orlando y Carla por su apoyo y por enseñarme a valorar a las personas sin distinción.
- A mi Compañera de Tesis: Norma Nohemy Álvarez Zúniga, por comprenderme y soportar los obstáculos que se nos presentaron y ayudarme a vencerlos.
- A todas la personas que me daban palabras de apoyo y animo para seguir adelante.

Mirna Dinora Flores Girón.

DEDICATORIA.

Otorgo estos agradecimientos a todos aquellos que influyeron para ver mi sueño realizado.

- A Dios Todopoderoso: Por estar siempre conmigo en mis momentos difíciles, porque todas las metas que me he trazado ya lo he logrado, gracias a ti, que siempre me apoyaste, que escuchaste mis oraciones y hoy hiciste realidad mi sueño de ser profesional. Por demostrarme que querer es poder que no hay nada que nos pueda parar cuando queremos realizar un sueño, también por demostrarme tantas veces su existencia y con ello darme fuerzas para salir adelante de cada tropiezo.

- A la Virgen María: Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

- A mis Padres: José Silvio Zúniga y Norma Estela Álvarez (De grata recordación), que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento, sin la cual, no habría sido posible seguir el camino que me ha llevado hasta la culminación de esta tesis.

- A mi Hija: Katherine Vanessa, por su tolerancia ante la cantidad de tiempo que no he podido dedicarle y que espero poder recuperar en breve.
- A mis Hermanos: Juan Carlos y Claudia Patricia, que de una u otra manera estuvieron conmigo apoyándome a lo largo de mi carrera.
- A mis Sobrinos: Por compartir conmigo alegrías y tristezas durante la realización del presente trabajo.
- A mi Madrina: Juana Agustina Campos, por todos los consejos y apoyo sin límites en beneficio de mi persona y que fueron de gran ayuda para el logro de mi carrera. Ya que ella, ha sido el alma de esta tesis, ya que sin sus, atenciones, ánimos y consejos nunca hubiera llegado a término.
- A mi Compañera de Tesis: Mirna Dinora Flores Girón, por haberme comprendido y apoyado en todo el proceso, por el tiempo dedicado a este trabajo y por su paciencia y sobre todo lo que me ha enseñado en este proyecto de tesis, y por su confianza y apoyo en nuestra investigación.
- A toda mi familia y amigos y demás personas que de una u otra manera contribuyeron para que pudiera alcanzar esta meta. En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde los más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

Norma Nohemy Álvarez Zúniga.

INDICE	Pág.
Introducción.	xvi
1.0.Planteamiento del Problema.	19
1.1. Situación Problemática.	19
1.1.1. Formulación del Problema.	21
1.2. Justificación de la Investigación.	21
1.3. Delimitación de la Investigación.	24
1.3.1. Delimitación del Tiempo.	24
1.3.2. Delimitación de Espacio.	24
1.3.3. Delimitación Teórica.	24
1.3.4. Delimitación de Recursos.	24
1.3.4.1. Económico.	24
1.3.4.2. Materiales y Equipo.	25
1.3.4.3. Humanos.	25
1.4. Objetivos de la Investigación.	26
1.4.1. Objetivo General.	26
1.4.2. Objetivos Específicos.	26
2.0. Marco de Referencia.	27
2.1. Marco Normativo.	27
2.1.1. Ley de la Corte de Cuentas.	27
2.1.1.1. Finalidad de la Corte de Cuenta.	27
2.1.1.2. Atribuciones y Funciones.	27
2.1.1.3. Normas Técnicas y Políticas.	28
2.1.2. Corte Suprema de Justicia de El Salvador.	29
2.1.2.1. Código Municipal.	29
2.1.2.2. Ley de Ética Gubernamental.	29
2.1.2.3. Ley de la Carrera Administrativa Municipal.	29
2.1.3. Constitución de la República de El Salvador.	30
2.1.4. Código de Trabajo.	31
2.1.4.1. Del Salario.	32
2.1.4.2. De la Vacación Anual Remunerada.	33
2.1.4.3. De los Días de Asueto.	34
2.1.4.4. Del Aguinaldo.	34

2.1.4.5. Prestaciones por Maternidad.	35
2.1.5. Ley Sobre Higiene y Seguridad del Trabajo.	36
2.1.5.1. Campo de Aplicación.	36
2.1.5.2. Obligaciones de los Patronos.	36
2.1.5.3. Obligaciones de los Trabajadores.	37
2.2. Marco Histórico.	39
2.2.1. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos.	39
2.2.1.1. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Inglaterra.	39
2.2.1.2. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Italia.	40
2.2.1.3. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en China.	40
2.2.1.4. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Egipto.	41
2.2.1.5. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos a Nivel de Centro América.	41
2.2.1.6. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos a Nivel de El Salvador.	42
2.2.2. Antecedentes de la Alcaldía Municipal de Conchagua.	42
2.2.3. Situación Actual.	45
2.2.3.1. Misión y Visión de la Alcaldía Municipal de Conchagua.	45
2.2.3.1.1. Misión.	45
2.2.3.1.2. Visión.	45
2.2.3.2. Organigrama de la Alcaldía de Conchagua.	46
2.3. Marco Teórico.	47
2.3.1. Departamento de Recursos Humanos.	47
2.3.1.1. Admisión de Personas.	47
2.3.1.2. Aplicación de Personas.	47
2.3.1.3. Compensación de Personas.	47
2.3.1.4. Desarrollo de Personas.	48
2.3.1.5. Estrategias.	48
2.3.1.6. Tácticas.	48
2.3.1.7. Mantenimiento de Personas.	49

2.3.1.8. Monitoreo de Personas.	49
2.3.2. Eficiencia y Eficacia del Personal.	49
2.3.2.1. Eficiencia.	49
2.3.2.2. Eficacia.	50
2.3.2.3. Efectividad.	50
2.3.2.4. Productividad.	51
2.3.3. Estructura Organizativa.	51
2.3.3.1. Organigrama.	51
2.3.3.2. División del Trabajo.	51
2.3.3.3. Delegación de Autoridad.	52
2.3.4. Actividades Organizacionales.	52
2.3.4.1. Desarrollo de Equipos.	53
2.3.4.2. Cadena de Mando.	53
2.3.4.3. Departamentalización.	53
2.3.5. Manual de Bienvenida y de Análisis y Descripción de Puesto.	54
2.3.5.1. Manual de Bienvenida.	54
2.3.5.2. Manual de Análisis y Descripción de Puesto.	54
2.3.5.3. Orientación.	55
2.3.5.4. Adaptación.	55
2.3.6. Contratación, Inducción y Adaptación de Nuevos Empleados.	56
2.3.6.1. Contratación.	56
2.3.6.2. Inducción.	56
2.3.6.3. Adaptación de Nuevos Empleados.	57
2.3.6.4. Incorporación de Personas.	57
2.3.6.5. Guía Para Nuevo Personal.	57
2.3.6.6. Ambiente Laboral.	58
2.3.7. Reglamento Interno de Trabajo.	58
2.3.7.1. Políticas.	58
2.3.7.2. Reglas.	59
2.3.7.3. Orientación.	60
2.3.7.4. Organización.	60
2.3.7.5. Comportamiento de los Empleados.	60

2.3.7.6.	Capacidad de Adaptación.	61
2.3.7.7.	Prácticas Éticas.	61
2.3.8.	Técnicas de Reclutamiento, Selección, Capacitación y Evaluación del Desempeño del Personal.	61
2.3.8.1.	Reclutamiento.	61
2.3.8.2.	Selección.	62
2.3.8.3.	Capacitación.	62
2.3.8.4.	Evaluación del Desempeño.	63
2.3.8.5.	Candidatos Calificados.	63
2.3.8.6.	Personas Adecuadas.	63
2.3.8.7.	Desarrollo de Capital Humano.	64
2.3.8.8.	Esfuerzo Individual.	64
2.3.9.	Empleados Competitivos.	65
2.3.9.1.	Motivación.	65
2.3.9.2.	Comunicación.	66
2.3.9.3.	Liderazgo.	66
2.3.9.4.	Capital Intelectual.	66
2.3.10.	Relaciones Laborales: Empleado-Patrono.	67
2.3.10.1.	Motivación.	67
2.3.10.2.	Comportamiento.	68
2.3.10.3.	Participación en la Contratación Colectiva.	68
2.3.11.	Satisfacción y Confianza del Personal.	69
2.3.11.1.	Recompensas.	69
2.3.11.2.	Oportunidades.	70
3.0.	Sistema de Hipótesis.	71
3.1.	Formulación de Hipótesis.	71
3.1.1.	Hipótesis General.	71
3.1.2.	Hipótesis Específicas.	71
3.2.	Sistema de Variables.	72
3.3.	Operativización de Variables.	73
4.0.	Metodología de la Investigación.	78
4.1.	Tipo de Estudio.	78
4.1.1.	Investigación Documental.	78

4.1.2.	Investigación Concluyente.	78
4.1.3.	Investigación Descriptiva.	79
4.2.	Población y Muestra.	79
4.2.1.	Población.	79
4.2.2.	Tamaño de la Muestra.	79
4.2.3.	Calculo de la Muestra.	80
4.2.4.	Fuentes de Recopilación de Información.	81
4.2.4.1.	Fuentes Primarias.	81
4.2.4.2.	Fuentes Secundarias.	81
4.2.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	82
4.2.5.1.	La entrevista.	82
4.2.5.2.	Encuesta.	83
4.2.6.	Plan de Análisis.	83
4.2.6.1.	Procesamiento de la Información.	83
5.0.	Análisis e Interpretación de los Resultados.	84
5.1.	Entrevista dirigida al alcalde municipal de Conchagua.	84
5.2.	Análisis de datos obtenidos en encuestas dirigidas a los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua.	90
5.3.	Análisis de datos obtenidos en encuestas dirigidas a los usuarios de la alcaldía municipal de Conchagua.	172
5.4.	Conclusiones y Recomendaciones.	193
5.4.1.	Conclusiones.	193
5.4.2.	Recomendaciones.	196
6.0.	Propuesta Para la Creación del Departamento de Recursos Humanos Para Mejorar la Eficiencia y Eficacia de los Empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión, año 2009 - 2010”.	198
6.1.	Función del Departamento de Recursos Humanos.	198
6.1.1.	Objetivos del Departamento de Recursos Humanos.	198
6.1.2.	Misión del Departamento de Recursos Humanos.	200
6.1.3.	Visión del Departamento de Recursos Humanos.	200
6.1.4.	Valores.	201
6.1.4.1.	Responsabilidad.	201
6.1.4.2.	Ética.	201

6.1.4.3. Solidaridad con el Equipo de Trabajo.	201
6.1.4.4. Respeto.	201
6.1.4.5. Lealtad.	201
6.1.4.6. Confianza.	202
6.1.4.7. Honradez.	202
6.1.4.8. Comunicación.	202
6.1.4.9. Disciplina.	202
6.1.4.10. Honestidad.	202
6.1.4.11. Imparcialidad	203
6.1.5. Estrategias y Tácticas del Departamento de Recursos Humanos.	204
6.1.6. Metas del Departamento de Recursos Humanos.	209
6.2. Estructura del Departamento de Recursos Humanos.	211
6.3. Manual de Bienvenida.	213
6.4. Manual de Análisis y Descripción de Puesto.	244
6.5. Reglamento Interno de Trabajo.	334
6.6. Reclutamiento del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	372
6.6.1. Requisición de Empleados.	372
6.6.2. Fuentes de Reclutamiento Interna.	374
6.6.3. Fuentes de Reclutamiento Externa.	374
6.6.4. Técnicas de Reclutamiento Interno Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	375
6.6.5. Técnicas de Reclutamiento Externo Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	379
6.6.6. Solicitud de Empleo.	381
6.7. Selección del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	383
6.7.1. Técnicas de Selección de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	383
6.8. Evaluación del Desempeño del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	393
6.8.1. Técnicas de Evaluación del Desempeño del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	394
6.8.2. Actualización de Base de Datos.	397
6.8.3. Compensaciones.	399
6.9. Capacitación del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	399

6.9.1. Métodos de Detección de Necesidades de Capacitación.	400
6.9.2. Técnicas de Capacitación Interna de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	401
6.9.3. Técnicas de Capacitación Externa de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.	402
6.10. Técnicas Para Mejorar las Relaciones Laborales Entre Empleado-Patrono.	403
6.10.1. Comunicación.	403
6.10.1.1. Felicitaciones Verbales.	403
6.10.1.2. Comunicación Entre Compañeros.	404
6.10.2. Recreación.	405
6.10.3. Empleado del Mes.	406
6.10.4. Protección.	406
6.10.4.1. Calidad de Vida Laboral.	406
6.10.4.2. Prevención de Accidentes.	407
6.11. Proceso de Implantación del Departamento de Recursos Humanos en la Alcaldía Municipal de Conchagua.	407
6.11.1. Determinación de los Recursos Necesarios Para la Ejecución del Departamento de Recursos Humanos.	408
6.11.1.1. Presupuesto Para el Recurso Humano.	408
6.11.1.2. Recursos Materiales.	409
6.11.2. Infraestructura.	412
6.11.3. Presupuesto Total del Departamento de Recursos Humanos.	415
Referencias.	416
Anexos.	421
Glosario.	457

INTRODUCCIÓN.

En era de información es necesario que los empleados sean competitivos, para eso es necesario que las empresas mantengan en constante cambio, considerando al recurso humano como la principal fuente de beneficios y la mayor ventaja que las empresas pueden tener sobre la competencia.

En la alcaldía municipal de Conchagua, departamento de La Unión, tiene como propósito brindar los mejores servicios a los habitantes del municipio de Conchagua. Por lo que es necesario que su personal se encuentre capacitado, es por eso que el objetivo de este estudio es la creación del departamento de Recursos Humanos para aumentar la eficiencia y eficacia del personal de la alcaldía, elaborando diversas técnicas para un buen reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal.

El presente trabajo contiene lo que es el planteamiento del problema, por medio del cual se conoce lo que afecta la falta de un departamento de recursos humanos y permite conocer la opción para solucionar el obstáculo que ocasiona, que los empleados no proporcionen el rendimiento deseado por los usuarios y por toda la institución en general. A continuación se halla el enunciado del problema, el cual se formula el problema en forma de pregunta. Posteriormente se encuentra la justificación, en la cual se especifica porque se llevar a cabo el estudio, los beneficios para la empresa, los empleados, los usuarios y el beneficio que se obtiene como grupo de investigación.

También contiene los objetivos generales y específicos, que se pretenden alcanzar con la realización de la investigación, luego se detalla el marco de referencia, el

cual se divide en marco normativo este contiene lo que son las normas que se deben seguir tanto por el patrono como el empleado, también se encuentra el marco histórico: este data la historia de administración de recursos humanos a nivel mundial, la historia de la municipalidad de Conchagua y su situación actual; terminando el marco de referencia con lo que es el marco teórico en donde se muestra una serie de teoría referidas al tema que se investiga. Luego se presenta el sistema de hipótesis que contiene: la formulación de hipótesis, el sistema de variables y la Operativización.

Luego se detalla la metodología de la investigación, en el cual se describe el tipo de estudio a realizar; la población y muestra que es la que señala los respectivos cálculos estadísticos que se realizan para establecer las unidades de análisis considerada a estudiar, de igual manera se hace referencia del tipo de muestreo a aplicar; las fuentes de recopilación de información, el plan de análisis como es el procesamiento de la información.

Posteriormente se realiza la presentación del análisis e interpretación de los resultados de la investigación recolectados en la investigación de campo, con la entrevista dirigida al alcalde municipal de Conchagua, luego la encuesta dirigida a los empleados de la alcaldía y la encuesta dirigida a los usuarios de la alcaldía, donde nos permitió obtener información y se formular conclusiones y recomendaciones acerca de la investigación.

Se presentan la Propuesta para la Creación del Departamento de Recursos Humanos para mejorar la Eficiencia y Eficacia de los Empleados de la Alcaldía Municipal de

Conchagua; donde se da a conocer todo lo relacionado al área de recursos humanos para institución en esta parte se presenta los objetivos del departamento de recursos humanos, misión y visión, valores, estrategias y las respectivas tácticas a utilizar, también se establecen metas que se deben tener en el departamento de recursos humanos.

Por otra parte se muestra la estructura que deberá manejar este departamento y el Manual de Bienvenida con el que se pretende agilizar y mejorar la inducción de los nuevos empleados; también se muestra el Manual de Análisis y Descripción de Puesto el cual define las funciones y actividades a desarrollar, y se presenta lo que es el reglamento interno, las técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño.

Se detallan las técnicas de cómo mejorar las relaciones laborales entre empleado y patrono; y se especifica el presupuesto que se espera gastar para la creación del departamento de recursos humanos. Y por ultimo las referencias bibliográficas, los anexos y el glosario.

1.0. Planteamiento del Problema.

1.1. Situación Problemática.

La Alcaldía Municipal de Conchagua, ubicada en el departamento de La Unión, tiene como objetivo el mejoramiento de todo el municipio; y por ser una institución gubernamental tiene una gran demanda de servicios, por lo que es necesario que sus empleados gocen de una buena disposición para atender cada una de las solicitudes de los usuarios; el problema es que no se cuenta con un departamento de recursos humanos, el cual ayude a los jefes a trabajar con mayor tranquilidad y confianza en cada una de sus áreas.

La falta del departamento de recursos humanos ocasiona que los empleados trabajen de forma inadecuada, lo cual no les permite desarrollarse al máximo; no existe un incentivo moral que los conciente y haga ver que ellos son una parte fundamental de la institución y sin ellos no funcionaría.

Otro problema que se presenta actualmente es al momento de hacer contrataciones de nuevos empleados. La selección del personal es realizada por el Concejo Municipal; lo cual puede llevar a contratar personal no idóneo para ocupar el cargo, esto provoca deficiencia a la hora de realizar sus labores.

La orientación que se le da al nuevo empleado es un poco superficial, no profundizan detalles, porque el departamento de Recursos Humanos es el encargado de proporcionar la información acerca de las prestaciones, horas de trabajo y descanso,

historia, misión, estructura y reglamento interno. Por no existir este departamento, la obligación es para el secretario general de la alcaldía.

Dar a conocer las labores que va a desempeñar el nuevo empleado es función de departamento al que va ingresar por medio de un manual de funciones, pero no existe un manual de bienvenida el cual permita al nuevo empleado que su ingreso sea más agradable y así adaptarse con mayor rapidez, y sentirse que en esta institución tendrán oportunidades para desarrollarse y mejorar económicamente.

Cuando se decide capacitar a los empleados se ve difícil establecer con exactitud en que se está fallando, porque no existe la persona indicada que reconozca el problema y de qué forma solucionarlo.

Las capacitaciones son la forma de lograr una mayor competitividad del recurso humano, y por no realizarlas a menudo los empleados pierden el interés de desarrollarse. En la alcaldía las capacitaciones se llevan a cabo anualmente, porque consideran que no pueden perder tiempo en realizarlas con mayor frecuencia. Esta actividad es ejecutada por el INSAFORP. El inconveniente que se da por solamente utilizar la capacitación externa, es que los capacitadores no conocerán enteramente el problema a capacitar en algunas áreas.

Otro de los problemas que provocan ciertas distorsiones en la organización se dan al momento que el empleado solicita permiso, el escrito es llevado al alcalde de la comuna, pero si él no se encuentra, la petición se la entregan al sindico y al no

encontrarse, la solicitud es entregada al secretario general; lo que puede ser un retraso para el empleado.

Esta organización tiene un alto grado de fragilidad, por no contar con programas de desarrollo del personal, no se cuenta con un método ideal para evaluar el desempeño obtenido diariamente por los empleados, no utilizan los premios al merito, por el mismo problema de no evaluar el desempeño. No tienen técnicas para prevenir conflictos.

1.1.1. Formulación del Problema.

¿En qué medida beneficiará la creación del Departamento de Recursos Humanos a mejorar la Eficiencia y Eficacia de los empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua?

1.2. Justificación de la Investigación.

Para toda organización independientemente su actividad, ya sea comercial, de servicio o industrial el recurso humano es la base fundamental por la que esta subsiste, es por ello que al personal se le debe reconocer como tal y es necesario darle oportunidades y valorarlo.

El departamento de recursos humanos es una área especializada y de carácter sumamente importante, ya que de este depende que la institución sea respetable y profesional, porque el personal es la representación de las empresas y de ellos depende el éxito o el fracaso esta.

La alcaldía municipal de Conchagua no cuenta con un departamento de recursos humanos, esto induce al personal a no dar por alcanzando los objetivos previstos; estas complicaciones se dan por la falta de capacitaciones (las que se realizan no son suficientes), falta de incentivos (los incentivos económicos que reciben solamente les estimulan por poco tiempo). Y diversas problemáticas que corresponden ser solucionadas por personas especialistas en el área.

Es necesario y de vital importancia que la institución en estudio cuente con un departamento de recursos humanos el cual servirá de base para el reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal, esto permitirá tener un control en todo el personal que labora en la alcaldía, así se beneficiará tanto los empleados como sus superiores.

El firme propósito de la creación del departamento de recursos humanos es el mejoramiento de la alcaldía en general. Impulsando a los empleados al logro de metas y objetivos a través de los programas capacitación, haciéndolos consientes de los deberes y derechos a los que se sometieron desde su incorporación a esta institución.

La finalidad de la creación del departamento de recursos humanos es preventiva, ya que al diagnosticar oportunamente los problemas se pueden resolver con mayor facilidad o se pueden controlar antes que estas produzcan resultados negativos que alteren el buen funcionamiento de la institución.

En vista de los beneficios que generará el departamento de recursos humanos tanto al interior de la alcaldía como al exterior (usuarios), él Lic. Jesús Abelino Medina,

Alcalde Municipal, solicita la creación de este departamento. Por lo que se justifica la creación del departamento de recursos humanos en la alcaldía municipal de Conchagua.

Y a continuación se muestran los beneficios que se obtendrán:

- ✓ *Beneficios Para la Alcaldía:* La corte de cuentas exige a toda institución del sector público la creación del departamento de recursos humanos, para garantizar el buen manejo y seguridad de los empleados en todas las dependencias municipales y gubernamentales. Es por ello necesario la creación de este y así ahorrará problemas futuros.
- ✓ *Beneficios Para los Empleados:* El departamento de recursos humanos cuida el cumplimiento de los derechos de los empleados como la entrega de incentivos, solución de problemas. Realiza capacitaciones para que el empleado sea capaz de desarrollar cualquier trabajo, evalúan el desempeño y se entrega premios al merito.
- ✓ *Beneficios Para los Usuarios:* Cuando los empleados se encuentran a gusto en la realización de sus labores son eficientes y eficaces al atender a los usuarios. Los servicios que reciben son de alta calidad y los reciben a la brevedad posible.
- ✓ *Beneficios Para el Grupo:* La creación del departamento de recursos favorecerá al grupo de trabajo, para desarrollar los conocimientos adquiridos, también servirá como un enlace para conocer las problemáticas que se dan en las empresas por la falta de dicho departamento.

1.3. Delimitación de la Investigación.

1.3.1. Delimitación del Tiempo.

El tiempo contemplado para llevar a cabo la creación del departamento de recursos para mejorar la eficiencia y eficacia de la alcaldía municipal de Conchagua departamento de La Unión, es de septiembre de 2009 hasta junio de 2010.

1.3.2. Delimitación de Espacio.

La investigación se realizará en la alcaldía municipal de Conchagua departamento de La Unión.

1.3.3. Delimitación Teórica.

Para lograr una investigación completa y teóricamente fundamentada es necesaria la utilización de diferentes libros, revistas, tesis, páginas web, periódicos. Los cuales serán proporcionados por el grupo de trabajo y también por la biblioteca de la Universidad de El Salvador.

1.3.4. Delimitación de Recursos.

1.3.4.1. Económico.

Los costos en que se van a incurrir en la investigación serán financiados por el grupo de trabajo, ya que no se cuenta con ninguna otra fuente de financiamiento.

1.3.4.2. Materiales y Equipo.

Para la realización de la investigación será necesario utilizar los siguientes materiales: papel bond, lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, corrector, tinta para impresoras, memoria USB, libros, revistas, computadora, Internet, impresora, los cuales serán utilizados en el tiempo oportuno y serán costeados por el grupo de trabajo.

1.3.4.3. Humanos.

El recurso humano es el más fundamental en la elaboración de este trabajo, entre estos recursos tenemos el asesor metodológico y director del trabajo de investigación, el alcalde de la municipalidad de Conchagua, los señores del consejo y empleados que laboran en dicha institución y el grupo de trabajo que realizará la investigación.

1.4. Objetivos de la Investigación.

1.4.1. Objetivo General.

- Crear el Departamento de Recursos Humanos para mejorar la Eficiencia y Eficacia de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, departamento de La Unión.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Establecer la estructura organizativa de Departamento de Recursos Humanos, que oriente, defina y anticipe las actividades organizacionales.
- Elaborar los manuales de bienvenida y de análisis y descripción de puesto, para facilitar la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados.
- Mejorar el Reglamento Interno de Trabajo donde se especifica cuales son las políticas y reglas que se deben seguir, dentro de la alcaldía, para controlar el comportamiento de los empleados.
- Proponer técnicas que ayuden al reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal, con el propósito de lograr que los empleados sean competitivos.
- Crear técnicas que ayuden a las Relaciones Laborales, empleado- patrono; con el propósito de mantener la satisfacción y la confianza del personal.

2. Marco de Referencia.

2.1. Marco Normativo.

La creación del Departamento de Recursos Humanos, es una obligación para las empresas que pertenecen al sector público, porque la corte de cuentas exige el establecimiento del departamento de recursos humanos para garantizar el buen manejo y seguridad de los empleados en todas las dependencias municipales y gubernamentales.

2.1.1. Ley de la Corte de Cuentas.

2.1.1.1. Finalidad de la Corte de Cuentas.

Artículo 1. La Corte de Cuentas de la República, que en esta Ley podrá denominarse "la Corte", es el organismo encargado de fiscalizar, en su doble aspecto administrativo y jurisdiccional, la Hacienda Pública en general y la ejecución del Presupuesto en particular, así como la gestión económica de las entidades a que se refiere la atribución cuarta del artículo 195 y los incisos 4 y 5 del artículo 207 de la Constitución de la República.

2.1.1.2. Atribuciones y Funciones.

Artículo 5. La Corte, tendrá las atribuciones y funciones que le señala el Artículo 195 de la Constitución y, en base a la atribución novena del mismo Artículo las siguientes:

2) Dictar las políticas, normas técnicas y demás disposiciones para:

a) La práctica del control interno;

b) La práctica de la auditoría gubernamental, interna o externa, financiera y operacional o de gestión;

c) La determinación de las responsabilidades de que se trata esta Ley;

3) Examinar y evaluar los resultados alcanzados, la legalidad, eficiencia, efectividad y economía de la gestión pública;

16) Exigir de las entidades, organismos y servidores del sector público cualquier información o documentación que considere necesaria para el ejercicio de sus funciones; igual obligación tendrán los particulares, que por cualquier causa, tuvieren que suministrar datos o informes para aclarar situaciones.

Al servidor público o persona particular que incumpliere lo ordenado en el inciso anterior, se le impondrá una multa sin perjuicio de cualquier otra sanción a que se hiciere acreedor, de acuerdo con la Ley.

2.1.1.3. Normas Técnicas y Políticas.

Artículo 24. Para regular el funcionamiento del Sistema, la Corte expedirá con carácter

1) Normas Técnicas de Control Interno, que servirán como marco básico para que las entidades del sector público y sus servidores controlen los programas, la organización y la administración de las operaciones a su cargo;

2) Reglamentos, manuales e instructivos y demás disposiciones necesarias para la aplicación del Sistema¹.

2.1.2. Corte Suprema de Justicia de El Salvador.

2.1.2.1. Código Municipal.

Artículo 1. El Código Municipal tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios².

2.1.2.2. Ley de Ética Gubernamental.

Artículo 1. La Ley de Ética es la que norma y promueve el desempeño ético en la función pública; salvaguardar el patrimonio del Estado, prevenir, detectar y sancionar la corrupción de los servidores públicos, que utilicen los cargos o empleos para enriquecerse ilícitamente o cometer otros actos de corrupción³.

2.1.2.3. Ley de la Carrera Administrativa Municipal.

Art. 1.- El objeto de la presente Ley es desarrollar los principios constitucionales relativos a la carrera administrativa municipal y garantizar la eficiencia del Régimen Administrativo Municipal mediante el ofrecimiento de igualdad de oportunidades para el ingreso al servicio público municipal, la capacitación permanente, la estabilidad en el

¹ Ley de Corte de Cuentas, D.L. No. 84, Diario Oficial. No. 184, Tomo No. 349, del 3 de octubre del 2000.

² Código Municipal, Decreto Legislativo No. 274, de fecha 11 de febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 51, Tomo 386 de fecha 15 de marzo de 2010

³ Ley de Ética Gubernamental, Decreto Legislativo No. 675 de fecha 10 de julio de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 148, Tomo 380 de fecha 12 de agosto de 2008.

cargo y la posibilidad de ascensos y traslados. Para lograr estos objetivos, el ingreso, la permanencia y el ascenso en los empleos de la carrera administrativa municipal se hará exclusivamente con base en el mérito y aptitud; con exclusión de toda discriminación que se base en motivos de carácter político, racial, social, sexual, religioso o de cualquiera otra índole.

Art. 81. La Ley de la Carrera Administrativa Municipal nos dice que la obligación de las municipalidades es elaborar y aprobar manuales descriptores de cargos y categorías correspondientes a cada nivel y de requisitos necesarios para su desempeño, manuales reguladores de sistema retributivo que contemple parámetros para la fijación de salarios complementos por ascenso de categoría y demás que fueren necesarios manuales sobre políticas, planes y programa de capacitación y manuales de evaluación del desempeño laboral de funcionarios y empleados⁴.

2.1.3. Constitución de la República de El Salvador.

Artículo 195. La fiscalización de la hacienda pública en general y de la ejecución del presupuesto en general, estará a cargo de un organismo independiente del órgano ejecutivo, que se denominara Corte de Cuentas de la República y que tendrá las siguientes atribuciones:

4) Fiscalizar la gestión económica de las instituciones y empresas estatales de carácter autónomo y de las entidades que costeen con fondos del Erario o que reciban su pensión o subsidio del mismo.

⁴ Ley de la Carrera Administrativa Municipal. Decreto Legislativo No. 20 de fecha 20 de mayo de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 107, Tomo 383 de fecha 11 de junio de 2009

Artículo 207. Los consejos municipales administraran el patrimonio de sus municipios y rendirán cuenta circunstanciada y documentada de su administración a la Corte de Cuentas de la República.

La ejecución del presupuesto será fiscalizada a posteriori por la Corte de Cuentas de la República de acuerdo a la ley⁵.

2.1.4. Código de Trabajo.

Art. 2. Las disposiciones de este código regulan:(1)

A) Las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y (1)

B) Las relaciones de trabajo entre el estado, los municipios, las instituciones oficiales autónomas y semiautónomas y sus trabajadores. (1)

No se aplica este código cuando la relación que une al estado, municipios e instituciones oficiales autónomas o semiautónomas con sus servidores, fuere de carácter público y tuviere su origen en un acto administrativo como el nombramiento de un empleo que aparezca específicamente determinado en la ley de salarios con cargo al fondo general y fondos especiales de dichas instituciones o en los presupuestos municipales; o que la relación emane de un contrato para la prestación de servicios profesionales o técnicos. (1)

Para los efectos del presente código, el instituto salvadoreño del seguro social se Considera como institución oficial autónoma. (1)

⁵ <http://www.constitution.org/cons/elsalvad.htm/> Fecha: 30/09/09

Los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa de sus respectivos intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos y de celebrar contratos colectivos, de conformidad a las disposiciones de este Código. (1)(7)

2.1.4.1. Del Salario.

Art. 119 Salario es la retribución en dinero que el patrono esta obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo.

Art. 120. El salario debe pagarse en moneda de curso legal.

Art. 122 El salario se estipulara libremente; pero no será inferior al mínimo fijado de las maneras establecidas en este código.

De la jornada de trabajo y de la semana laboral.

Art. 161 Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas.

Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete. La jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas, será considerada nocturna para el efecto de su duración.

La semana laboral diurna no excederá de cuarentena y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve.

Art. 168. Las laborales que se ejecuten en horas nocturnas se pagaran, por lo menos, con un veinticinco por ciento de recargo sobre el salario establecido para igual trabajo en horas diurnas.

2.1.4.2. De la Vacación Anual Remunerada.

Art. 177. Después de un año de trabajo continuo en la misma empresa o establecimiento o bajo la dependencia de un mismo patrono, los trabajadores tendrán derecho a un periodo de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso mas un 30% del mismo.

Art. 178. Los días de asueto y de descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del periodo de vacaciones, no prolongaran la duración de estas; pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse dentro del periodo de vacaciones.

Art. 180. Todo trabajador, para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un mínimo de doscientos días trabajados en el año, aunque en el contrato respectivo no se le exija trabajar todos los días de la semana, ni se le exija trabajar en cada día el máximo de horas ordinarias.

Art. 188. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero o en especie. Asimismo se prohíbe fraccionar o acumular los periodos de vacaciones; y a la obligación del patrono de darlas, corresponde la del trabajador de tomarlas.

2.1.4.3. De los Días de Asueto.

Art. 190. Se establecen como días de asueto remunerado los siguientes:

- a) Primero de enero.
- b) Jueves, viernes y sábado de la semana santa.
- c) Primero de mayo.
- d) Seis de agosto
- e) Quince de septiembre.
- f) Dos de noviembre; y
- g) Veinticinco de diciembre.

Art. 192. Los trabajadores que de común acuerdo con su patrono trabajen en día de asueto, devengaran un salario extraordinario integrado por el salario ordinario más un recargo del ciento por ciento de este.

2.1.4.4. Del Aguinaldo.

Art. 196. Todo patrono está obligado a dar a sus trabajadores, en concepto de aguinaldo, una prima por cada año de trabajo.

Art. 197. Los patronos estarán obligados al pago completo de la prima en concepto de aguinaldo, cuando el trabajador tuviere un año o más de estar a su servicio.

Art. 198. La cantidad mínima que deberá pagarse al trabajador como prima en concepto de aguinaldo será:

- 1) Para quien tuviere un año o más y menos de tres años de servicio, la prestación equivalente al salario de diez días.
- 2) Para quien tuviere tres años o más y menos de diez años de servicio, la prestación equivalente al salario de quince días.
- 3) Para quien tuviere diez o más años de servicio, una prestación equivalente al salario de dieciocho días.

2.1.4.5. Prestaciones por Maternidad.

Art. 309. El patrono está obligado a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomaran obligatoriamente después del parto; y además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al cien por ciento del salario básico durante dicha licencia.

Art. 310. Para que la trabajadora goce de la licencia establecida en el artículo anterior, será suficiente presentar al patrono una constancia médica expedida en papel simple, en la que se determine el estado de embarazo de la trabajadora, indicando la fecha probable del parto.

Art. 311. Para que la trabajadora tenga derecho a la prestación económica establecida en este capítulo, será requisito indispensable que haya trabajado para el mismo patrono

durante los seis meses anteriores a la fecha probable del parto; pero en todo caso tendrá derecho a la licencia establecida en el art. 309⁶.

2.1.5. Ley Sobre Higiene y Seguridad del Trabajo.

La presente ley regula las condiciones de seguridad e higiene en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores al servicio de patronos privados, del Estado, de los Municipios y de las Instituciones Oficiales Autónomas, y, para los efectos de ella, los tres últimos serán considerados como patronos respecto de los trabajadores cuyos servicios utilicen.

2.1.5.1. Campo de Aplicación.

Art. 2. Cuando el trabajador prestare sus servicios a un sub-contratista, el contratista principal responderá subsidiariamente de todas las obligaciones que establece la presente ley.

2.1.5.2. Obligaciones de los Patronos.

Art. 3.- Todo patrono debe adoptar y poner en práctica, en los lugares de trabajo, medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) Las operaciones y procesos de trabajo;

- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;

⁶ Código de Trabajo, Decreto Legislativo N° 15, 23 de junio de 1972.

c) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales, y

d) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aíslen o prevengan de Los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

Art. 4.- Los patronos deberán promover la capacitación de sus administradores, caporales y supervisores, en materia de seguridad e higiene del trabajo, y facilitar la formación y funcionamiento de comités de seguridad, pudiendo solicitar para ello la ayuda y el asesoramiento del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Deberán asimismo colocar y mantener en lugares visibles, los avisos y carteles sobre seguridad e higiene que juzgue necesarios el Ministerio mencionado, deberán también someter a sus trabajadores, a exámenes médicos periódicos, para constatar su estado de salud y su aptitud para el trabajo, es también obligación de todo patrono, acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

2.1.5.3. Obligaciones de los Trabajadores.

Art. 6.- Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene, y con las recomendaciones técnicas particulares, en lo que se refiere al uso y conservación el equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad protegerle en su vida, salud e integridad corporal, y a someterse a los exámenes médicos ordenados por aquél. Asimismo estará obligado a prestar toda su colaboración a los comités de seguridad.

Art. 7.- Se prohíbe a los trabajadores:

- a) Dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones, o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones;
- b) Dañar, destruir o remover, avisos o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres;
- c) Dañar o destruir los equipos de protección personal, o negarse a usarlos sin motivo justificado;
- d) Impedir que se cumplan las medidas de seguridad en las operaciones y procesos de trabajo;
- e) Hacer juegos o bromas que pongan en peligro su vida, salud o integridad corporal, o las de sus compañeros de trabajo;

g) Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante⁷.

2.2. Marco Histórico.

2.2.1. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos.

No podríamos hablar de forma separada del origen de la administración de recursos humanos, como se le conoce actualmente, sin mencionar el derecho laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Nos referimos al derecho laboral porque al parecer este como una consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados, pero se encontró que las relaciones que se requerían necesitaban estudio, entendimiento y la elaboración de una buena serie de principios.

2.2.1.1. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Inglaterra.

A mediados del siglo XVIII la creación de las grandes máquinas para la producción dan inicio a la revolución industrial. Primero en Inglaterra y poco después en Europa y América del Norte. La producción creció enormemente y con ella las condiciones de hacinamiento, peligro, inseguridad y profunda insatisfacción. Se crearon entonces en algunas organizaciones los “Departamentos de Bienestar de personal”,

⁷ <http://www.conamype.gob.sv/cajadeherramientas/mipymes/leyes/trabajo>. Fecha: 10/09/09.

antecesor directo de los departamentos de personal actuales; velaban por educación, vivienda, atención médica, así como de impedir que se formen sindicatos.

2.2.1.2. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Italia.

La evolución de las relaciones industriales y de la gestión de recursos humanos en Italia durante la última década es analizada a través de estudios de casos, estudios cuantitativos y una combinación de datos cualitativos y cuantitativos extraídos de diversas investigaciones. En los años ochenta, la complementariedad entre las relaciones industriales y la gestión de los recursos humanos en Italia se basaba en el equilibrio entre la seguridad en el empleo, la flexibilidad del trabajo y el ajuste industrial.

2.2.1.3. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en China.

En la china antigua de unos 500 años antes de Cristo, destacó el famoso filósofo Confucio cuyas ideas formaron la base del gobierno. Al mismo tiempo, otros políticos administrativos como Micius o Mo-ti fundaron escuelas cuyos principios parecían más estudios filosóficos que principios administrativos, pero al menos era un comienzo en el proceso administrativo del país. El desarrollo posterior a estas primeras ideas resulto bastante satisfactorio y se podía considerar como un logro la solución de los problemas sociales cotidianos.

2.2.1.4. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos en Egipto.

La idea que prevaleció en el antiguo Estado egipcio durante la IV, XI y XVIII dinastías fue que debía haber una severa coordinación de los esfuerzos económicos de toda población, a fin de garantizar a cada uno de los miembros de la comunidad, y para ella la misma como un todo, el más alto grado de prosperidad. El sistema de los polonios tuvo gran influencia en la administración de Filadelfia, puesto que en ella también la agricultura, el pastoreo, la industria y el comercio fueron conducidos dentro de iguales marcos de rigidez. Durante el Imperio Otomano (1520-1566 d. J.) se organizó una excelente administración de personal público, a pesar de que estaba concebida como un sistema de castas. Tantas las formas burocráticas egipcias como sus seguidores levantinos tuvieron gran influencia en los criterios de gobierno y la región.

2.2.1.5. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos a Nivel de Centro América.

A partir de la primera década del Siglo XX, en América Latina se iniciaron varios intentos por trasplantar las disposiciones del Servicio Civil de Estados Unidos. Es preciso observar que en la mayoría de los países hispanoamericanos, donde por diversas circunstancias los Estados Unidos ejercieron su autoridad militar o civil, se legisló en el sentido de instituir sistemas de administración de personal público.

2.2.1.6. Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos a Nivel de El Salvador.

En el área de administración de los recursos humanos, como en tanto otro El Salvador ha Experimentado una evolución muy cercana y similar a otros países, aunque conservando siempre características propias. Debido a las pobres condiciones humanas que enfrentaban los trabajadores en el siglo veinte (jornadas largas, bajos salarios, falta de seguridad social), aparecen varios elementos que empiezan a fomentar el desarrollo de la Ciencia llamada Recursos Humanos.

En los años setenta se empieza a utilizara la sección de personal, la actividad que realizan en esta sección es negociar con los sindicatos; Muchos abogados ocuparon el cargo. En la época de los ochenta se le denomina departamento de personal y su actividad era la de realizar asesorías o se enfocaba en el reclutamiento y selección de personal. En los noventa se le reconoce como gerencia de recursos humanos y tiene una función de largo plazo.

2.2.2. Antecedentes de la Alcaldía Municipal de Conchagua.

El 15 de enero de 1543, año en que se erige el pueblo de Conchagua; el 12 de junio de 1824 fue anexado al departamento de San Miguel, al ser instituido como pueblo sale del departamento de San Miguel y el 22 de junio de 1865 paso a formar parte del departamento de La Unión. El 23 de septiembre de 1971 obtuvo el título de villa. Se le

otorgo el título de ciudad el 11 de Enero del 2001, posee 17 Cantones y 48 caseríos y tiene una extensión de 200.64 km².

El Municipio de Conchagua del departamento de La Unión, en la zona oriental de El Salvador. Esta limitado al norte por el municipio de La Unión y la Bahía de La Unión, situada en el Golfo de Fonseca; al este, por el municipio de La Unión y El Golfo de Fonseca; al sur, por el Golfo de Fonseca y el Océano Pacífico y al oeste, por los municipios de Intipuca y El Carmen.

Cabe mencionar que esta municipalidad ha sido gobernada por diferentes personas y se tienen datos de los últimos sesenta y nueve años. En el año de 1940 recibió el poder el señor Vicente Reyes el cual gobernó hasta el año de 1943; le sucedió don Bernardino Torres y entregó en 1944, con un periodo muy corto de un año; en ese mismo año tomó posesión Juan Cabrera, su periodo en la municipalidad fue de tres años y le entregó en el año de 1947 a Vicente Reyes quedándose hasta 1949.

El año de 1949 Matilde Flores Zelayandía fue elegido como Alcalde y se mantuvo hasta 1952 entregando el poder a Silverio Zelayandía durando tan solo un año en poder, dando paso a Vicente Ramírez Méndez quien se mantuvo desde 1953 hasta 1957; desde 1957 hasta 1960 el señor Gregorio García es el alcalde municipal, dando paso a Silverio Zelayandía para ocupar este cargo el cual entrega el poder en el año de 1962 a José Mauro Zelayandía.

Tomas Ponce Hernández fungió como alcalde desde 1964 - 1965, ocupando el cargo Mercedes Reyes en 1965 – 1968 y Reyes Alvarado llegó a ocupar el cargo de

alcalde por poco tiempo porque en este mismo año Federico Hernández pasa a ocupar este cargo. Gregorio García toma posesión en el año de 1971 – 1975 entrega a Vicente Ramírez Méndez.

Martin Zelayandía fue elegido como alcalde en 1975 entregando el poder a Visitación Ponce en 1976 su periodo tuvo una duración de tres años. Saúl David Zelayandía Méndez gobernó desde 1978- 1981, entregando el poder a la señora María Juana Ramírez de García su periodo da fin en el año de 1982, siendo su sucesor José Antonio Flores. El Señor Pedro Ramírez se posesiona del cargo de alcalde en el año de 1985 con un periodo de nueve años, en el año de 1994 Mario Antonio Osorto Vides se convierte en el nuevo edil hasta en el año de 1997, en este mismo año el ingeniero Efraín Ponce Zelayandía se consolida como el nuevo alcalde dando comienzo a un periodo de doce años culminando en el año de 2009, convirtiéndose desde 1940 como el alcalde con mayor tiempo en ocupar la silla edil.

2.2.3. Situación Actual.

En la actualidad la Alcaldía Municipal de Conchagua se encuentra gobernada por el licenciado Jesús Abelino Medina Flores, desde el 1 de mayo de 2009, con su concejo municipal que se compone por 13 concejales. Cuenta con 52 empleados. La Administración del Personal dentro de la empresa se realiza empíricamente y está a cargo del señor alcalde y su concejo municipal.

2.2.3.1. Misión y Visión de la Alcaldía Municipal de Conchagua.

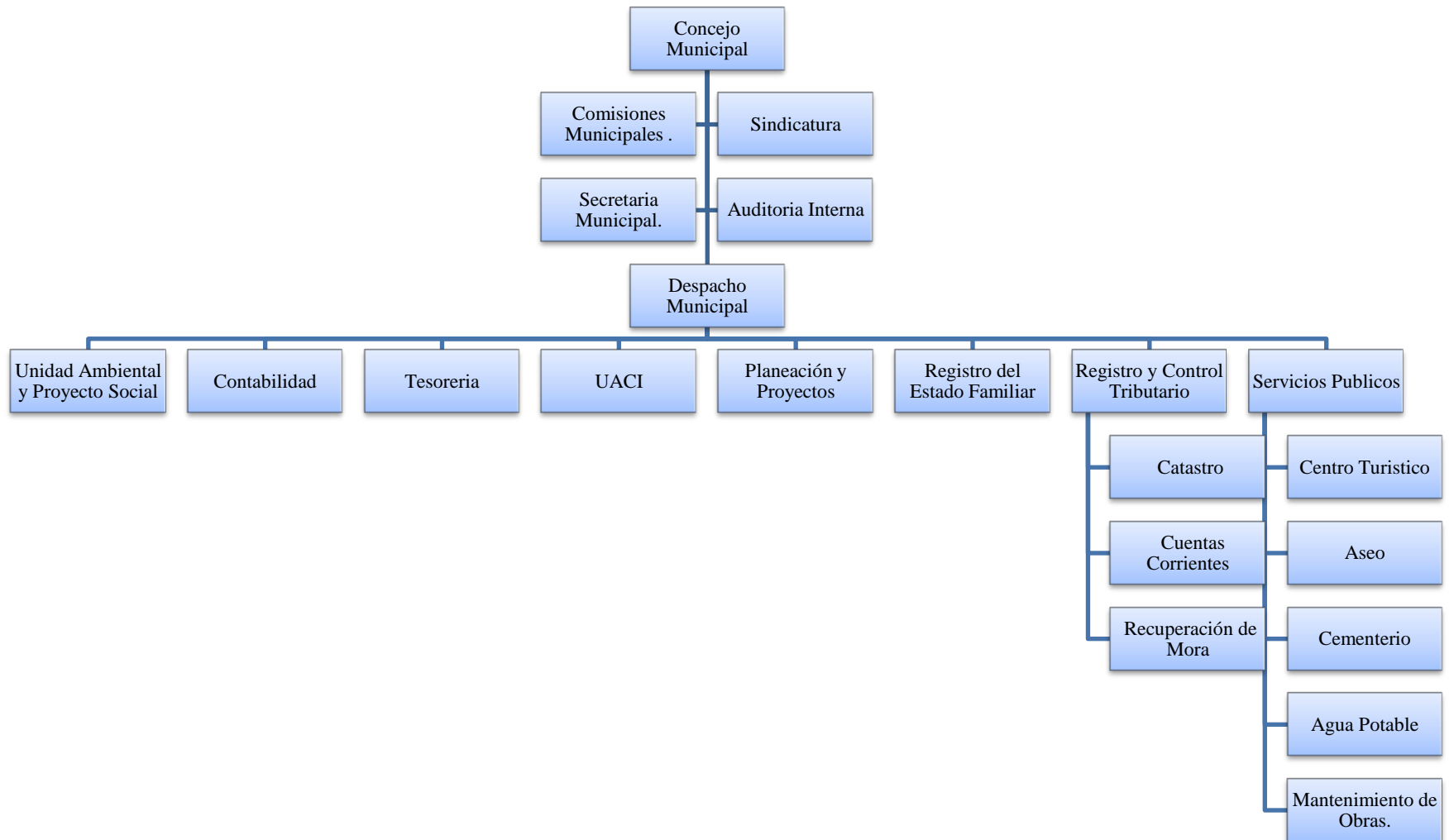
2.2.3.1.1. Misión.

“Fortalecer el órgano administrativo y direccional, orientados a la efectividad en el servicio, fomentando la participación ciudadana y los diferentes actores”.

2.2.3.1.2. Visión.

“Convertir al municipio eficiente, eficaz y responsable con sus habitantes, con los recursos del municipio, administrando en una forma transparente, para lograr el desarrollo sostenible social y económico de manera integral”.

2.2.3.2. Organigrama de la Alcaldía de Conchagua.



2.3. Marco Teórico.

2.3.1. Departamento de Recursos Humanos.

El mundo cambia con rapidez increíble y con intensidad cada vez mayor. Aunque en el cambio siempre ha existido en la historia de la humanidad, no había tenido la magnitud ni la rapidez de hoy⁸. El departamento de recursos humanos es una de las áreas que más cambios ha experimentado. Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre área ha cambiado. En muchas organizaciones la denominación de administración de recursos humanos esta sustituyéndose por gestión del talento humano⁹.

2.3.1.1. Admisión de Personas.

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministros de personas.

2.3.1.2. Aplicación de Personas.

Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño¹⁰.

2.3.1.3. Compensación de Personas.

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas.

⁸ Idalberto Chiavenato. Gestión del Talento Humanos; Colombia: Editorial Mc GRAW-HILL, 2002. Pág. 2

⁹ Ibid. Pág. 2

¹⁰ Ibid. Pág. 13

2.3.1.4. Desarrollo de Personas.

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.

2.3.1.5. Estrategia.

K. J. Halten: (1987) " Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica".

Según George Morrissey [114] el término estrategia suele utilizarse para describir cómo lograr algo. Dice que él nunca ha entendido muy bien ese uso del término, ya que es contrario a su percepción de una estrategia como aquello donde se dirige una empresa en el futuro en vez de cómo llegar ahí¹¹.

2.3.1.6. Táctica.

Las tácticas hacen referencia a los métodos o acciones específicas aplicadas para llevar a cabo la estrategia o plan general, estableciéndose esta última como el camino a

¹¹ <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/34/estrategia.htm>

seguir y las tácticas se transformarían en las acciones o **vehículos que transitaran dicho camino.**

Las tácticas reciben distintas clasificaciones en función de sus propios objetivos individuales, como lo son; **el desarrollo o la presión**, por ejemplo. Al referirnos a **tácticas de desarrollo** hablamos de las acciones que se limitan solo a concretar el plan o estrategia definida, sin modificar la relación entre las partes, a diferencia de las **tácticas de presión** que apuntan a fortalecer una posición debilitando al adversario, modificando la relación entre las partes (confunden, intimidan, etc.)¹².

2.3.1.7. Mantenimiento de Personas.

Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

2.3.1.8. Monitoreo de Personas.

Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados¹³.

2.3.2. Eficiencia y Eficacia del Personal.

2.3.2.1. Eficiencia.

Es la capacidad de lograr los objetivos, con la menor cantidad de recursos posibles. En una persona la eficiencia se refleja en la capacidad que tiene para reducir

¹² <http://cangurorico.com/2009/02/concepto-de-tactica.html>

¹³ *Ibíd.* Pág. 14

los recursos que se le han asignado, para realizar un trabajo, hacer un producto o prestar un servicio¹⁴.

2.3.2.2. Eficacia.

Es la capacidad de saber determinar acertadamente los objetivos y, a la vez, lograrlos en el tiempo previamente establecido. La eficacia también se ve reflejada en la capacidad que tiene una persona para cumplir con la elaboración de un informe, una actividad, tarea o servicio en el tiempo que previamente se le ha establecido¹⁵.

2.3.2.3. Efectividad.

En el contexto del comportamiento organizacional, la efectividad se refiere a la relación óptima entre cinco componentes: producción, eficiencia, satisfacción, capacidad de adaptación y desarrollo. Introducir la dimensión temporal en el análisis de la efectividad nos permite entender la labor de los administradores en las organizaciones. La labor básica de los administradores consiste en identificar e influir en las causas de la efectividad individual, grupal y organizacional en el corto, mediano y largo plazos. El comportamiento de los empleados es la clave para lograr la efectividad¹⁶.

¹⁴ Alexis Serrano. Administración de personas; Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 3

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 4

¹⁶ John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 26 y 632

2.3.2.4. Productividad.

Es la razón entre salidas (bienes y servicios) y una o más entradas o insumos (recursos como mano de obra y capital), el trabajo del administrador es mejorar la razón entre salida e insumos, y mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia¹⁷.

2.3.3. Estructura Organizativa.

Los administradores que emprenden el diseño de una estructura organizacional enfrentan decisiones difíciles. Tienen que elegir entre una miríada de opciones de estructuras de empleo, proyectos de trabajo y departamentos. La estructura organizacional especifica que resulta de las decisiones y acciones de los administradores¹⁸.

2.3.3.1. Organigrama.

El organigrama se define como la representación grafica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación¹⁹.

2.3.3.2. División del Trabajo.

La división del trabajo es el proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados para lograr las ventajas de la especialización. La división del trabajo

¹⁷ Render Heizer. Principios de Administración de Operaciones; Quinta Edición. Pág. 13

¹⁸ Ibíd. Pág. 531.

¹⁹ Alexis Serrano. Administración I y II; Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2004. Pág. 111

concierno al grado de especialización de los empleos. Los administradores dividen la tarea total de la organización en trabajos o puestos (empleos) específicos con actividades específicas. Las actividades definen lo que va a hacer la persona que ocupa el puesto. Las ventajas económicas de dividir el trabajo en puestos especializados son las principales razones históricas de la creación de las organizaciones²⁰.

2.3.3.3. Delegación de Autoridad.

Los administradores deciden cuanta autoridad se les delega a cada puesto y empleado. Como apuntamos la autoridad se refiere al derecho de los individuos a tomar decisiones sin aprobación superior y a exigir obediencia de otros. La delegación de autoridad es un proceso por el cual la autoridad se distribuye en dirección descendente dentro de una organización; esta se refiere específicamente a tomar decisiones, no a hacer el trabajo²¹.

2.3.4. Actividades Organizacionales.

En la actualidad una amplia gama de actividades constituyen la tecnología disponible para los programas de desarrollo organizacional como: las actividades de diagnóstico. Estas son actividades de determinación de hechos diseñadas para determinar el estado del sistema, el estado de un problema.

²⁰ John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 533.

²¹ Ibid. Pág. 534.

Actividades de integración de equipos: estas actividades casi siempre ocurren en sesiones fuera de lugar de trabajo; las actividades intergrupales: estas son actividades diseñadas para mejorar la efectividad de grupos interdependientes²².

2.3.4.1. Desarrollo de Equipos.

El objetivo del desarrollo de equipos y organizaciones es ayudar y facilitar la implantación de habilidades y competencias gestionando el cambio que ello supone. El desarrollo de equipos y organizaciones, mediante la facilitación, puede aplicarse a diferentes áreas de una empresa. En el contexto de la oferta de servicios está orientado a desarrollar las capacidades de un equipo para conseguir resultados superiores y/o a implantar o mejorar procesos operacionales en una organización²³.

2.3.4.2. Cadena de Mando.

Cadena de mando se refiere a la línea continua de autoridad que va desde la parte superior de la organización hasta la última posición, además esclarece quién reporta a quién. Actualmente este concepto posee menos importancia para las organizaciones que el que tenía hace unos 20 ó 25 años. Pero aún debe ser considerado por los gerentes de la actualidad²⁴.

2.3.4.3. Departamentalización.

Es el agrupamiento de funciones dentro de la estructura de una empresa. Depende del tipo de actividades a desarrollar de sus objetivos finales y de las relaciones de cada departamento con las metas totales de la empresa. La departamentalización se

²² Render Heizer. Principios de Administración de Operaciones; Quinta Edición. Pág. 593.

²³ <http://www.formacionydesarrollolm.com/desarrolloorganizacional.htm>; fecha 23/11/09

²⁴ <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/93.htm>: 23/11/09

refiere a la estructura formal de la organización compuesta de varios departamentos y puestos administrativos y a sus relaciones entre sí.

A medida que crece una organización, sus departamentos crecen y se crean más sub-unidades, lo que a su vez aumenta los niveles de la administración. Esto suele crear menos flexibilidad, adaptabilidad y unidad de acción dentro de la firma. La departamentalización es un agrupamiento eficiente y efectivo de los puestos en unidades de trabajo significativas para coordinar numeroso puesto todo para facilitar la rápida realización de los objetivos de la organización²⁵.

2.3.5. Manual de Bienvenida y de Análisis y Descripción de Puesto.

2.3.5.1. Manual de Bienvenida.

El propósito del manual de bienvenida es facilitar la adaptación de la persona a un puesto de trabajo y a la organización²⁶. Un manual de bienvenida es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en la empresa, en él se incluyen todas las cosas que el nuevo colaborador debe saber respecto al conjunto de la empresa y a sus funciones²⁷.

2.3.5.2. Manual de Análisis y Descripción de Puesto.

Manual Para la Descripción y Análisis de Puesto. Considerado como la columna vertebral o pivote, respecto al cual giran todas las funciones técnicas de la

²⁵ Alexis Serrano. Administración I y II; Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2004. Pág. 118

²⁶ Alexis Serrano. Administración de personas; Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 102

²⁷ http://www.venmas.com/venmas/recursos_humanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida. Fecha: 10/12/09.

administración de las personas. Los manuales de descripción de puestos sirven para las actividades de reclutamiento, selección, capacitación, prestaciones, evaluaciones de desempeño y otros²⁸.

2.3.5.3. Orientación.

La orientación de las personas es el primer paso para emplearlas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos. Para lograrlo, es necesario tener recursos, aunque esto ya no es suficiente. Tener recursos dejó de ser suficiente. El desperdicio y el mal uso de los recursos ya no se aceptan en las organizaciones modernas. Lo que permite ganar competitividad a una organización es saber emplear los recursos de manera adecuada y productiva²⁹.

2.3.5.4. Adaptación.

La etapa de adaptación del desarrollo de un grupo suele ser de conflicto y enfrentamientos. Esta etapa por lo general emocionalmente intensa puede comprender competencia entre los miembros por tareas deseadas y desacuerdos sobre los comportamientos y responsabilidades apropiados en relación con la tarea. Una etapa particularmente importante de la etapa de adaptación puede suponer la redefinición de las tareas específicas y las metas generales del grupo³⁰.

²⁸ *Ibíd.* Pág. 42

²⁹ Idalberto Chiavenato. *Gestión del Talento Humanos*; Colombia: Editorial Mc GRAW-HILL, 2002. Pág. 142

³⁰ John M. Ivancevich. *Comportamiento Organizacional*; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 326

2.3.6. Contratación, Inducción y Adaptación de Nuevos Empleados.

2.3.6.1. Contratación.

El instrumento que se utiliza para concretizar la contratación de una persona se denomina contrato de trabajo y se define como contrato de trabajo: “Es aquel por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra o a prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de estos y mediante un salario”. Existen contratos de carácter indefinido y otros con tiempo definido³¹.

2.3.6.2. Inducción.

Es el conjunto de actividades que se realizan, con el fin de guiar al nuevo trabajador en la incorporación rápida a su trabajo y a su medio ambiente. Se considera como un proceso por el que el trabajador empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

La inducción es un programa diseñado para ayudar a los empleados a acoplarse fácilmente dentro de la organización. Se dice que la inducción facilita la adaptación de los nuevos trabajadores al ambiente de trabajo, y a la vez da toda la información necesaria al personal sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos³².

³¹ Alexis Serrano. Administración de Personas; Primera edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 99

³² Ibid. Pág. 100

2.3.6.3. Adaptación de Nuevos Empleados.

El principal propósito de la inducción y orientación, que a veces se denomina “proceso de asimilación”, es ayudar a los nuevos empleados a la organización, a conocer y auxiliar al nuevo empleado a llevar a cabo un comienzo productivo. Se le dan explicaciones de las políticas y prácticas de la compañía, presentación a nuevos colegas, orientación hacia el puesto y muchos otros aspectos que sirvan para integrar al nuevo empleado a la empresa³³.

2.3.6.4. Incorporación de Personas.

Sin duda uno de los temas más complejos a los que se enfrentan los emprendedores en sus primeros años de proyecto es, en muchos casos, el de la incorporación de nuevos socios. Y no me refiero sólo al equipo profesional, sino a la incorporación de personas que se consideran claves para el negocio y para las que el proyecto no cuenta con los suficientes recursos económicos como para retenerlas³⁴.

2.3.6.5. Guía Para Nuevo Personal.

El recién llegado (nuevo empleado) no debe ser abrumado con excesiva información; debe evitarse que se vea sobre cargado de formularios y cuestionarios para llenar, es negativo empezar con la parte desagradable de su labor, nunca se le debe pedir

³³ Wendell L. French; Administración de personal: Primera edición. México: Editorial Limusa, 1983. Pág. 311

³⁴ <http://entrepreneurship.blogs.ie.edu/2009/10/28/la-incorporacion-de-socios-a-las-start-up/>. Fecha: 20/11/09.

al de nuevo ingreso que realice labores para las que no está preparado y en las que existe la clara de fracasar³⁵.

2.3.6.6. Ambiente Laboral.

Conseguir un ambiente laboral equilibrado, dinámico y sin ningún tipo de alteración es una tarea difícil de conseguir. Todos sabemos que el bienestar en el trabajo es uno de los aspectos básicos que influyen sobre nuestro rendimiento y es por ello, que los directivos también juegan un papel importante dentro de este "ecosistema". Así pues, si busca una forma de motivar a sus empleados, considere que convertir el lugar de trabajo en un entorno más atractivo podría favorecer un mayor rendimiento³⁶.

2.3.7. Reglamento Interno de Trabajo.

Es el documento normativo administrativo interno, que contiene un conjunto de normas, que permite a la administración regular la relación laboral Colaborador-Empleador, dichas normas se sujetan a la legislación laboral vigente, requiriendo ser aprobado por el ministerio de trabajo para su implementación legal³⁷.

2.3.7.1. Políticas.

Las políticas son guías de acción, que se establecen con el propósito de orientar, tanto a jefes como al resto de personas, al momento de tomar una decisión, y que ayudan

³⁵ William B. Werther, Jr. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta edición, México: Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 223

³⁶<http://www.mailxmail.com/curso-desarrolle-sus-habilidades-directivas/ambiente-laboral-mejore-rendimiento>. Fecha 20/11/09.

³⁷http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_administracion_de/recursos/humanosreglamento/interno/de_trabajo. 30/04/2010.

al logro de los objetivos propuestos en cada una de las áreas que conforman una organización.

Las políticas se acostumbra utilizarlas de manera informal, no escritas y por tradición, aunque es necesario dejarlas bien definidas y por escrito para cada área de la organización. Surgen de las costumbres o practicas de trabajo que se adoptan, de la filosofía compartida y de la forma racional que se espera sucedan las cosas. Las políticas constituyen orientaciones administrativas para impedir que las personas desempeñen funciones que no se desean³⁸.

2.3.7.2. Reglas.

Las reglas de trabajo escritas pueden contribuir de manera importante a informar a sus empleados lo que espera de ellos y las consecuencias en caso de no satisfacer las expectativas. Una persona a la que se ha advertido que ciertos tipos de conducta son inaceptables no puede alegar ignorancia cuando incurre en la conducta prohibida. Asimismo, las reglas de trabajo escritas sirven para recordar a los empleados que usted habla en serio acerca de presentar la empresa al público desde el mejor ángulo posible.

Los empleados que actúan de manera inadecuada o irracional pueden dañar su empresa al crear descontento entre sus compañeros de trabajo. Aunque se podría pensar que es obvio qué es adecuado y qué no lo es, es muy arriesgado suponer que todos los

³⁸ Alexis Serrano. Administración de Personas; Primera edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 58

empleados compartirán sus opiniones. Una de las mejores maneras de aclarar lo que espera es mediante un conjunto de reglas generales de trabajo.³⁹

2.3.7.3. Orientación.

Independientemente de lo calificado y brillante que sea el candidato, por lo general es necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación sobre las normas, políticas y características de la compañía, sobre todo si es de ingreso reciente. Tanto los recién contratados como los empleados más antiguos que llegan a un nuevo puesto mediante una promoción requieren un proceso completo de orientación acerca de sus nuevas responsabilidades⁴⁰.

2.3.7.4. Organización.

Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados en la planeación⁴¹.

2.3.7.5. Comportamiento de los Empleados.

El comportamiento de los empleados es la clave para lograr la efectividad, las personas se comportan de muchas formas predecibles e impredecibles. Cada individuo tiene una pauta única de comportamiento⁴².

³⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Planeamiento>. Fecha: 23/11/09

⁴⁰ William B. Werther, Jr. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición, México: Mc GRAW HILL, 2006, Pág. 67, 68

⁴¹ Alexis Serrano. Administración I y II; Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2004. Pág. 103

⁴² John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 26

2.3.7.6. Capacidad de Adaptación.

La capacidad de adaptación es la respuesta de la organización ante los cambios internos y externos. En este contexto, se refiere a la capacidad de la administración para percibir los cambios en el entorno y dentro de la organización misma. La falta de efectividad en la consecución de la producción, la eficiencia y la satisfacción indica la necesidad de adaptar las prácticas y políticas de la administración⁴³.

2.3.7.7. Practicas Éticas.

La administración debe ser la personificación de las normas de comportamiento ético establecidas. Debemos comunicar con claridad nuestras expectativas y reforzar esas normas en toda la corporación⁴⁴.

2.3.8. Técnicas de Reclutamiento, Selección, Capacitación y Evaluación del Desempeño del Personal.

2.3.8.1. Reclutamiento.

El reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso selectivo. El reclutamiento funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo en el mercado de recursos humanos. El reclutamiento, como ocurre al proceso de comunicación, es un proceso de doble vía que comunica y

⁴³ Ibíd. Pág. 25

⁴⁴ Ibíd. Pág. 21

divulga las oportunidades de empleo, al tiempo que atrae los candidatos para el proceso selectivo⁴⁵.

2.3.8.2. Selección.

Se debe tomar en cuenta que el periodo para seleccionar y contratar a las personas, varía de acuerdo el puesto. La selección de personas funciona como un filtro que permite que solo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten características deseadas por la organización. Si no hubiese diferencias individuales y si todas las personas fuesen iguales y reuniesen las mismas condiciones para aprender y trabajar, la selección de personas sería innecesaria, pero la variación humana es enorme⁴⁶.

2.3.8.3. Capacitación.

La capacitación conocida también como formación, se puede definir como un conjunto de actividades que se realizan, con el propósito proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes que permitan un mayor rendimiento y mejora de las personas y la organización. Se busca cualificar a los trabajadores para ser competentes.

Se forma para adquirir aquellas competencias, que les permitan cambiar el comportamiento en su ocupación y apoyen la visión de la organización. Por lo tanto, la perspectiva que tiene toda organización sobre la formación es incrementar el potencial

⁴⁵ Idalberto Chiavenato. Gestión del Talento Humano; Colombia: Editorial Mc GRAW HILL, 2002. Pág. 95

⁴⁶ Ibid. Pág. 111

de la organización mediante el perfeccionamiento profesional y humano de sus miembros, con el mínimo costo y esfuerzo⁴⁷.

2.3.8.4. Evaluación del Desempeño.

“La evaluación del desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado, el desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo”⁴⁸.

2.3.8.5. Candidatos Calificados.

El reclutamiento de personas se realiza teniendo en cuenta múltiples aspectos fundamentales, para que este proceso sea realizado con eficacia, en donde se atraen a la organización un grupo de personas calificadas. El mercado laboral es un punto en el mercado en donde se ponen de acuerdo empresarios y trabajadores, en donde las familias ofrecen su trabajo y las empresas lo demandan. Las competencias es una forma para obtener a candidatos calificados⁴⁹.

2.3.8.6. Personas Adecuadas.

El primer paso para reclutar a las personas adecuadas es definir exactamente lo que se está buscando y las responsabilidades que serán manejadas por la persona que se quiere contratar.

⁴⁷ Alexis Serrano. Administración de Personas; Primera edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 107

⁴⁸ Idalberto Chiavenato. Gestión del Talento Humano; Colombia: Editorial Mc GRAW HILL, 2002. Pág. 198

⁴⁹ <http://www.monografias.com/trabajos13/recur/recur.shtml#eva> 20/11/09

Cuando piense en el tipo de empleado que se va a reclutar, se considera lo siguiente: experiencia, requisitos de nivel de educación, conocimiento y habilidades, trabajos, tareas y responsabilidades, objetivos del puesto, horario de trabajo y salario y beneficios⁵⁰.

2.3.8.7. Desarrollo de Capital Humano.

Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzado con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido⁵¹.

2.3.8.8. Esfuerzo Individual.

El esfuerzo individual se evalúa como guía del progreso dimanado del individuo a la colectividad, o se acentúa la actividad solidaria como modelo del progreso social.

⁵⁰ EmpresarioRural-SuClaveAlExitoEmpresarial-Suclavealxitoempresarial. Fecha: 21/11/09.

⁵¹ <http://www.monografias.com/trabajos6/gepo/gepo.shtml>. Fecha: 21/11/09.

Pero del análisis de una y otra se deduce que sin el primor del esfuerzo las sociedades sólo progresan en apariencia, porque la solidaridad sin recursos comparte y reparte nada más lo que la inercia presta a la humanidad⁵².

2.3.9. Empleados Competitivos.

La clave para el éxito organizacional son los recursos humanos de la institución. Las organizaciones necesitan recursos humanos que trabajen con ahincó, piensen en forma creativa y se desempeñen de manera excelente⁵³.

2.3.9.1. Motivación.

La motivación de las personas para el logro de metas organizacionales, ha tenido muchas explicaciones. Una de las más reconocidas, es la teoría de la motivación basada en la satisfacción de las necesidades. Esta trata de explicar que las personas nos motivamos en la medida que satisfacemos ciertas necesidades básicas. Satisfechas dichas necesidades, buscamos satisfacer otras más complejas y así sucesivamente. La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía⁵⁴.

⁵² <http://www.papelesparaelpromgreso.com/tematico.html>. Fecha: 21/11/09.

⁵³ John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 26

⁵⁴ Alexis Serrano. Administración de Personas; Primera edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007. Pág. 169

2.3.9.2. Comunicación.

La comunicación es el aglutinante de las organizaciones. La comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella. En otras palabras, la comunicación en si es inevitable en el funcionamiento de una organización: la única que puede faltar es la comunicación eficaz. La comunicación es uno de los procesos cruciales que infunde vida a la estructura de la organización. Todo administrador debe ser un buen comunicador⁵⁵.

2.3.9.3. Liderazgo.

Considerado como la capacidad de influir en las personas para que se esfuercen voluntarias y entusiastamente en el cumplimiento personales y grupales⁵⁶.

2.3.9.4. Capital Intelectual.

El capital intelectual es el conjunto de activos intangibles, más importantes de las empresas basados en el conocimiento, entendiéndose por conocimiento al nuevo agente productor de capitales económicos y organizacionales⁵⁷.

⁵⁵ John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 441.

⁵⁶ *Ibíd.* Pág. 180.

⁵⁷ <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/56/ci.htm>. Fecha: 10/12/09.

2.3.10. Relaciones Laborales: Empleado- Patrono.

Todo patrono debe adoptar y poner en práctica, en los lugares de trabajo, medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores. Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene, y con las recomendaciones técnicas particulares, en lo que se refiere al uso y conservación el equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria⁵⁸.

2.3.10.1. Motivación.

La mayoría de los administradores deben motivar a un grupo de personas diverso y, en muchos aspectos, impredecible. La diversidad genera diferentes patrones conductuales que en cierta forma se relacionan con las necesidades y las metas. La motivación de los trabajadores influyen tres áreas importantes: aspectos organizacionales, como la compensación, prestaciones, oportunidades profesionales y reputación de la compañía; aspectos laborales, como calendarios de trabajo, oportunidades para aprender nuevas habilidades y labores que constituyan desafíos; y aspectos relacionados con el líder, como la confianza que inspiran sus líderes o

⁵⁸ Corte Suprema de Justicia de El Salvador, Ley Sobre Seguridad e Higiene del Trabajo. Tomo 171, año 1956. Art. 3 y Art.6

supervisores, si son buenos motivadores y formadores, y flexibles en la resolución de problemas⁵⁹.

2.3.10.2. Comportamiento.

Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias⁶⁰.

2.3.10.3. Participación en la Contratación Colectiva.

El contrato colectivo o convenio (celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o diversos empleadores) para establecer las condiciones en las que habrá de prestar el trabajo dentro de una empresa o establecimiento determinado, debe celebrarse por escrito, bajo la titularidad del sindicato. Se deberá elaborar tres tantos y firmarse de manera adecuada, de los cuales dos se entregarán a las partes contratantes y

⁵⁹ John M. Ivancevich. Comportamiento Organizacional; Séptima Edición, México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006. Pág. 139

⁶⁰ Ibid. Pág. 10

uno se depositará en la Junta de Conciliación y Arbitraje (federal o local, según corresponda)⁶¹.

2.3.11. Satisfacción y Confianza del Personal.

La satisfacción genera desempeño en el trabajo, el desempeño genera satisfacción en el trabajo y la relación entre satisfacción y desempeño en el trabajo se modera con otras variables, como las recompensas⁶².

La confianza no se mide en blanco y negro, sino en grados. A mayor confianza, es mayor la posibilidad de acción. A menor confianza, las posibilidades de acción se reducen. Cuanto menor es la confianza, mayores son los controles que necesitamos implementar para verificar la acción. Los controles pueden, en cierta medida, compensar la falta de confianza, pero no la reemplazan⁶³.

2.3.11.1. Recompensas.

Una de las influencias más fuertes en el desempeño individual es el sistema de recompensas de una organización. La administración puede emplear recompensas (o castigos) para aumentar el desempeño de los empleados actuales. Con recompensas, la administración también puede atraer a empleados especializados para que se unan a la organización⁶⁴.

⁶¹ <http://www.capacitacion.conampros.gob.mx/orgsind/capitulo08.htm>. Fecha: 23/11/09.

⁶² Ibid. Pág. 87

⁶³ http://www.ejecutivo.com/Comunicacion_Confianza_Cooperacion_en_las_Organizaciones-a1177525.html. Fecha: 10/12/09.

⁶⁴ Ibid. Pág. 15

2.3.11.2. Oportunidades.

Son tendencias o eventos que pueden llevar a la empresa a un cambio significativo incrementando las ventas y las utilidades, siempre y cuando se de una respuesta estratégica apropiada⁶⁵.

⁶⁵ <http://www.emexico.gob.mx/work/resources/Local/Content/9840/1/temaIII.html>. Fecha: 20/11/09

3. Sistema de Hipótesis.

3.1. Formulación de Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

- La creación del Departamento de Recursos Humanos mejorará la Eficiencia y Eficacia de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, departamento de La Unión.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- El establecimiento de la estructura organizativa de Departamento de Recursos Humanos, permitirá orientar, definir y anticipar las actividades organizacionales.
- La elaboración de los manuales de bienvenida y de análisis y descripción de puesto, facilitarán la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados.
- El Mejoramiento del Reglamento Interno de Trabajo que especifica cuales son las políticas y reglas que se deben seguir, controlará el comportamiento de los empleados.
- Con técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal, se logrará que los empleados sean competitivos.
- La creación de técnicas que ayuden a las Relaciones Laborales, empleado-patrono; mantendrá la satisfacción y la confianza del personal.

3.2. Sistema de Variables.

Hipótesis General.

Variable Independiente: Departamento de Recursos Humanos.

Variable Dependiente: Eficiencia y Eficacia del Personal.

Hipótesis Específicas 1.

Variable Independiente: Estructura Organizativa.

Variable Dependiente: Actividades Organizacionales.

Hipótesis Específicas 2.

Variable Independiente: Manual de Bienvenida y Análisis y Descripción de Puesto.

Variable Dependiente: Contratación, Inducción y Adaptación de Nuevos Empleados.

Hipótesis Específicas 3.

Variable Independiente: Reglamento Interno de Trabajo.

Variable Dependiente: Comportamiento de los Empleados.

Hipótesis Específicas 4.

Variable Independiente: Técnicas de Reclutamiento, Selección, Capacitación y Evaluación del Personal.

Variable Dependiente: Empleados Competitivos.

Hipótesis Específicas 5.

Variable Independiente: Relaciones Laborales, Empleado- Patrono.

Variable Dependiente: Satisfacción y la Confianza del Personal.

3.3. Operativización de Variables.

Cuadro 1 / 5

Nº	Hipótesis	Identificación De Variables	Definición Conceptual	Indicadores
1	<p>General: La creación del Departamento de Recursos Humanos mejorará la Eficiencia y Eficacia de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos. (V. I)</p>	<p>Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las destrezas, de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión de Personas • Aplicación de Personas • Compensación de Personas • Desarrollo de Personas • Mantenimiento de Personas • Monitoreo de Personas • Estrategias • Tácticas
		<p>Eficiencia y Eficacia del Personal. (V. D)</p>	<p>El logro de las metas y los objetivos con la menor cantidad de recursos y de tiempo establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Productividad

Fuente: Elaboración Propia.

*Las unidades de observación serán

Cuadro2 / 5

N°	Hipótesis	Identificación De Variables	Definición Conceptual	Indicadores
2	<p>Específica 1: El establecimiento de la estructura organizativa de Departamento de Recursos Humanos, permitirá orientar, definir y anticipar las actividades organizacionales.</p>	<p>Estructura Organizativa. (V. I)</p>	<p>Permite que la dirección se encargue de las relaciones interpersonales para lograr determinados objetivos, y así mismo permite que el control pueda corregir el desempeño individual y grupal para asegurar que los hechos se ajusten a los planes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • División del Trabajo. • Delegación de Autoridad.
		<p>Actividades Organizacionales (V. D)</p>	<p>Estos sirven para facilitar la adaptación de nuevos empleados. Controlar la carga laboral y su evolución de manera que se pueda actuar sobre los calificadores, las decisiones técnicas y los equilibrios de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Equipos • Cadena de Mando • Departamentalización

Fuente: Elaboración Propia.

*Las unidades de observación serán

Cuadro 3/5

N°	Hipótesis	Identificación De Variables	Definición Conceptual	Indicadores
3	Específica 2: La elaboración de los manual de bienvenida y de descripción de puesto, facilitarán la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados.	Manuales de Bienvenida y de Análisis y Descripción de Puesto. (V. I)	Estos sirven para facilitar la adaptación de nuevos empleados y controlar la carga laboral y su evolución de manera que se pueda actuar sobre los calificadores, las decisiones técnicas y los equilibrios de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación. • Adaptación.
		Contratación, Inducción y Adaptación de Nuevos Empleados. (V. D)	Son actividades que tienen por objetivo la incorporación de personas y sirven para guiar al nuevo trabajador en el acoplamiento rápido y de fácil adaptación.	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de Personas • Guía para Nuevo Personal. • Ambiente Laboral
4	Específica 3: La Mejora del Reglamento Interno de Trabajo que especifica cuales son las políticas y reglas que se deben seguir, controlará el comportamiento de los empleados.	Reglamento Interno de Trabajo (V. I)	Es el documento sistemático, administrativo interno, que contiene un conjunto de normas, que permite a la administración regular la relación laboral Colaborador- Empleador	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas. • Reglas • Orientación. • Organización
		Comportamiento de los Empleados. (V. D)	El comportamiento de los empleados es la clave para lograr la efectividad, las personas se comportan de muchas formas predecibles e impredecibles. Cada individuo tiene una pauta única de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Adaptación • Prácticas Éticas.

Fuente: Elaboración Propia.

*Las unidades de observación serán

Cuadro 4/5

Nº	Hipótesis	Identificación De Variables	Definición Conceptual	Indicadores
5	<p>Específica 4: Con técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal, se logrará que los empleados sean competitivos.</p>	<p>Reclutamiento, Selección, Capacitación y Evaluación del Personal. (V. I)</p>	<p>Son actividades para conseguir un grupo bastante numeroso de candidatos calificados, para luego elegir a los candidatos con las competencias necesarias. Para posteriormente proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes, la cual se mide por medio de la evaluación de los conocimientos obtenidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Candidatos Calificados. • Personas Adecuadas. • Desarrollo de Capital Humano. • Esfuerzo Individual
		<p>Empleados Competitivos. (V. D)</p>	<p>La gente es naturalmente activa. Se señala metas y obtiene satisfacción cumpliéndolas. La fuerza que mantiene al trabajador es el deseo de lograr sus objetivos personales y sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Comunicación. • Liderazgo. • Capital Intelectual

Fuente: Elaboración Propia.

***Las unidades de observación serán.**

Cuadro 5/5

Nº	Hipótesis	Identificación De Variables	Definición Conceptual	Indicadores
6	<p>Específica 5: La creación de técnicas que ayuden a las Relaciones Laborales, empleado- patrono; mantendrá la satisfacción y la confianza del personal.</p>	<p>Relaciones Laborales, Empleado- Patrono (V. I)</p>	<p>Es el conjunto de actividades realizadas por parte de la administración de una organización, dirigida a establecer, difundir y aplicar las normas que aseguren el disfrute de derechos y el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden de las relaciones establecidas entre patronos y trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Comportamiento. • Participación en la Contratación Colectiva.
		<p>Satisfacción y la Confianza del Personal (V. D)</p>	<p>La satisfacción genera desempeño en el trabajo, la relación entre satisfacción y desempeño en el trabajo se modera con otras variables; La confianza que se genera entre el empleado y el patrono son los resultados de un buen trato por parte de los superiores y el buen desempeño del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensa. • Oportunidades.

Fuente: Elaboración Propia.

*Las unidades de observación serán.

* El personal de la Alcaldía Municipal de Conchagua, el Alcalde Municipal y los Usuarios de la Alcaldía.

4. Metodología de la Investigación.

Por la naturaleza de estudio, sobrelleva a utilizar tres tipos de metodologías de investigación.

4.1. Tipo de Estudio.

4.1.1. Investigación Documental.

La investigación Documental como una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos, utiliza técnicas muy precisas, de la Documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información.

Se utilizara este tipo de investigación (Documental) porque con la ayuda de libros y otros documentos, se realiza una sustentación teórica que permite que la investigación sea veraz y autentica, a la vez es un soporte teórico que ayudará a la mejor realización y claridad del tema.

4.1.2. Investigación Concluyente.

Se utilizara la investigación concluyente porque con la información obtenida a través de esta investigación se puede predecir el futuro y tomar una decisión con cierto grado de certeza. También porque indaga las relaciones de causa y efecto que existen entre las variables que conforman el problema al cual se le busca dar solución.

4.1.3. Investigación Descriptiva.

Se utilizara la investigación descriptiva porque permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Y así la investigación no queda limitada a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

4.2. Población y Muestra.

4.2.1. Población.

La población está constituida por los habitantes del municipio de Conchagua, que van a la alcaldía a solicitar diferentes servicios que ahí se ofrecen. También será constituida por los empleados de la institución tanto administrativos como operativos y el alcalde de la comuna.

4.2.2. Tamaño de la Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario conocer el significado de lo que se utilizará en la determinación de la muestra.

¿Qué es muestra?: es una parte o subconjunto de la población donde se realizara el estudio.

¿Qué es población?: es el conjunto total de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en la investigación. Así mismo se considera que es el todo de los sujetos del estudio y se expresa en cantidad de personas.

4.2.3. Cálculo de la Muestra.

Debido a que la población sujeta a estudio son los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, serán los 52 empleados los que se tomarán en cuenta. La otra población es la de los usuarios de servicios que brinda la alcaldía por lo que se realizará la muestra a los habitantes del municipio de Conchagua. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones finitas, la cual es la siguiente:

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

La población que se utilizará para tomar la muestra serán los habitantes de la zona urbana del municipio de Conchagua. La cual es de 3,070 habitantes* .

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza requerido.

E= Error muestral, puede tomar valores del 5, 6, 8,9 y 10%

N= Es la población total

P= Probabilidad de la ocurrencia de un fenómeno

Q= 1-P, Es la probabilidad de la no ocurrencia de un fenómeno.

Aplicando la fórmula se tiene los siguientes Datos:

n = ?

N = 3070

* Sra. María Deysi Villatoro, Sr. Tomas Torres Hernández. Monografía del Municipio de Conchagua. Casa de la Cultura de Conchagua, octubre 2005. Pág. 14

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.95$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2(3070) (0.95) (0.05)}{(0.05)^2 (3070-1) + (1.96)^2 (0.95) (0.05)}$$

$$n = \frac{560.20132}{7.854976}$$

$$n = 71.318$$

$$n = 71 \text{ Habitantes a encuestar}$$

4.2.4. Fuentes de Recopilación de Información.

4.2.4.1. Fuentes Primarias:

Se hace uso de fuentes primarias para obtener información directamente mediante cuestionario, entrevista, guías de investigación, observación directa y otros.

4.2.4.2. Fuentes Secundarias:

Las fuentes secundarias a utilizar para la recopilación de información necesaria son: libros de texto, tesis, guías metodológicas, folletos, revistas, fuentes históricas, monografías e internet.

4.2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Es un conjunto de reglas y operaciones que orientan para el manejo de instrumentos y que auxilian al investigador en la aplicación del método seleccionado para su estudio: de tal manera que la técnica tiene que ser adecuada al método y no a la técnica.

Los sujetos a quienes se les aplicarán las técnicas de recolección de la información son los siguientes:

- ✓ Cuestionario a Usuarios de la alcaldía
- ✓ Cuestionario a empleados de la alcaldía
- ✓ Entrevista al Alcalde Municipal.

Las técnicas o instrumentos a utilizar para obtener la información son los siguientes:

4.2.5.1. La Entrevista.

Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. Esta técnica presenta ventajas ya que se obtiene información fácil de procesar, el entrevistador no necesita ser un experto. La entrevista estará dirigida al señor Alcalde Municipal, Lic. Jesús Abelino Medina Flores.

4.2.5.2. Encuesta.

Este instrumento es utilizado para recolectar información de forma tal que facilita la interpretación de la información obtenido de la población seleccionada de la muestra. Para esta investigación, las encuestas estarán diseñadas con una serie de preguntas cerradas y de opción múltiple, una estará dirigida a los 52 empleados de la Alcaldía municipal de Conchagua, otra a una porción de los habitantes del municipio de Conchagua que consta de 71 habitantes.

4.2.6. Plan de Análisis.

4.2.6.1. Procesamiento de la Información.

La forma en la que se analizará e interpretará la información obtenida de la encuesta será mediante la distribución de Frecuencias Relativas y Porcentual. Inicialmente se irá tabulando cada pregunta, la cual llevará un objetivo que explicará el motivo de su formulación.

Luego se elaborará una tabla con los resultados obtenidos de las interrogantes de la encuesta; que contendrá la alternativa a la respuesta a la pregunta, frecuencia relativa y frecuencia porcentual. Posteriormente se diseñará un grafico estadístico de pastel, el cual reflejará de manara más comprensible los resultados obtenidos de la encuesta. Por último se realizará un análisis cuantitativo y una interpretación cualitativa de los resultados obtenidos de la pregunta tabulada.

5.0. Análisis e Interpretación de los Resultados.

5.1. Entrevista dirigida al alcalde municipal de Conchagua.

1. ¿Considera necesario la creación de un Departamento de Recursos Humanos?:

Definitivamente toda empresa ya sea gubernamental o privada tiene por necesidad contar con un departamento de recursos humanos.

2. ¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a toda la institución? Porque:

Correcto, en todos los aspectos porque si se lleva un control de personal, el departamento de recursos humanos dicta las políticas a seguir dentro de la empresa, ya sea a favor de la empresa o del mismo empleado.

3. ¿Qué tipo de reclutamiento realizan?

Por lo poco que sea podido reclutar, se recluta de acuerdo a la necesidad del área en que se va a poner la persona, si se necesitan personas para el registro familiar se busca al idóneo, que pueda digitar y conozca de computación.

Y el reclutamiento se realiza por medio de banco de datos de las personas que llegan a dejar curriculum.

4. ¿Quién es el encargado de seleccionar a la persona más adecuada para llenar la vacante y qué tipo de pruebas realiza para saber quién es el idóneo para ocupar el cargo?

Los encargados de seleccionar el nuevo personal son los de la comisión de recursos humanos.

Las pruebas que se les realizan son: De conocimientos y actitudes.

5. ¿Cómo realizan la inducción de nuevo personal y quién es el encargado de dar la bienvenida?

La bienvenida al nuevo empleado es dada por su servidor, como alcalde me corresponde, y por los de la comisión de recursos humanos.

Bueno la inducción se realiza, presentando al nuevo empleado ante sus compañeros de trabajo y es realizada por el jefe de área.

6. ¿Quién se encarga de capacitar al personal? Y ¿cada cuanto tiempo se realiza la capacitación?

El encargado de capacitar al personal es el jefe de cada área, porque consideramos que es el más indicado, es quien conoce en que están fallando y cual es la mejor solución.

Las capacitaciones se realizan cada seis meses.

7. ¿Cómo evalúan el desempeño del personal? y ¿Cuáles son los incentivos que se les proporcionan por ser empleados eficientes?

La evaluación es realizada por medio de la observación, cada jefe se encarga de observar la capacidad y entrega de sus subordinados.

Los incentivos que se les proporciona son: Incentivos económicos, reconocimientos como empleado del mes, ascensos.

8. ¿Utilizan alguna técnica para motivar al personal?

Como lo mencione anteriormente la mejor forma de motivar a los empleados es reconociéndole su trabajo, y la forma de reconocérselos es a través de los incentivos que se les proporcionan.

9. ¿Considera que las condiciones ambientales y psicológicas que la alcaldía ofrece a sus empleados son satisfactorias para que realicen un buen desempeño laboral?

No, no son buenas condiciones, se están tratando de mejorar, porque antes existía un solo servicio sanitario para todos los empleados, además existe poco espacio de esparcimiento de los empleados.

10. ¿Cuando los empleados reciben condiciones laborales satisfactorias, porque se dará que en algunas ocasiones, no suelen ser eficientes y realizan un trabajo que hace quedar mal a la Alcaldía en general?

Porque muchos empleados no son fieles a la institución, si no que tienen una venda política y esto los lleva a cometer errores para hacer quedar mal a la alcaldía.

11. ¿Qué hacen con las personas que por rebeldía o circunstancias ajenas a la alcaldía realizan un mal desempeño?

Simplemente se apartan de la alcaldía.

12. ¿Cómo considera que se puede mejorar el desempeño de los empleados? Y ¿De qué forma puede saber si el empleado es eficiente y eficaz o si no lo es?

Por medio de la evaluación del desempeño, del cumplimiento de las metas y objetivos. Y se ve si se están cumpliendo o no.

13. ¿Ustedes realizan procesos de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados? Explique:

Claro que si porque es la mejor manera de que el trabajo se realice con mayor eficiencia.

14. ¿Consideran la posibilidad de delegar autoridad a los empleados o ya la realizan? Y ¿Considera que delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados?

Ya se delega autoridad a los empleados, pero se debe considerar que no se le delega autoridad a cualquier empleado si no a los más responsables.

Claro que es una práctica que beneficia a los empleados y no tanto a ellos si no a la institución.

15. ¿Considera necesario la departamentalización?

Es necesario segmentar y luego ir y pedirle rendición de cuentas a los encargados del departamento.

16. ¿Utilizan manuales de bienvenida y manuales de análisis y descripción de puestos?

Si, los utilizamos.

17. ¿Para usted es necesario la implantación de los manuales de bienvenida y manuales de análisis y descripción de puestos?

Si, porque es la mejor forma de inducción del nuevo personal.

18. ¿Considera necesario la existencia de políticas dentro de la Alcaldía y Considera que la implantación de esta (políticas) les beneficiará?

Claro, debe existir política, normativas si no existen normativas es como barco sin brújula.

19. ¿Considera que en la alcaldía existen prácticas éticas, que ayudan a no permitir abusos, contra los empleados y usuarios?

Se trabaja en ese sentido, pero a veces los empleados confunden los términos, una cosa es que se le den todas las oportunidades y otra que traten de sobre pasarse.

20. ¿Para usted existen muchos empleados competitivos dentro de la institución?

Dentro de la alcaldía tenemos empleados buenísimos, que son muy competitivos.

21. ¿Para usted es necesario motivar al personal para que logre ser competitivo, cuando se encuentra frente a cambios drástico tanto dentro, como fuera de la institución? Y ¿de qué manera podría motivarlos?

Claro que si como lo menciones antes, la manera de motivarlos son incentivos económicos, ascensos, reconocerle el buen desempeño al empleados.

22. ¿Existe una buena comunicación entre empleado-patrono?

Yo creo que si, es lo que como jefe tratamos de tener una buena comunicación, para trabajar mejor.

23. ¿Considera importante que exista el liderazgo en la institución?

Claro que es importante, porque si no existe liderazgo, la institución no funciona.

24. ¿Se le da oportunidades de mejora al personal dentro de la alcaldía?

Correcto, es una de las prácticas que estamos llevando a cabo.

5.2. Análisis de datos obtenidos en encuestas dirigidas a los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua.

Pregunta # 1 ¿Considera necesario la creación de un Departamento de Recursos Humanos?

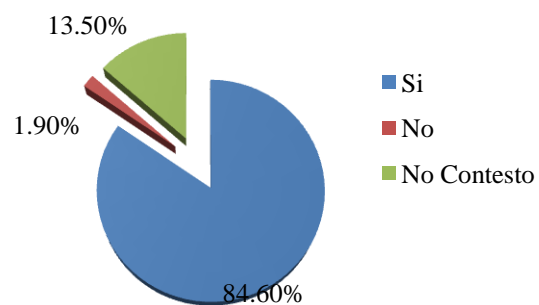
Objetivo: Conocer si los empleados consideran necesaria la creación del departamento de recursos humanos.

Cuadro N° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 1



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función de los datos obtenidos de los 52 empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que el 84.60% de los encuestados considera que si es necesario la creación del departamento de recursos humanos; mientras que el 1.90% considera que no es necesario. Pero el 13.50% no respondieron.

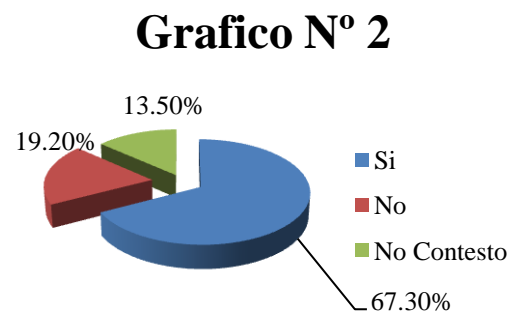
Pregunta # 2 ¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a todos los empleados de la institución?

Objetivo: Conocer si el departamento de recursos humanos beneficiara a todos los empleados.

Cuadro N° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	67.30
No	10	19.20
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 52 empleados encuestados, podemos decir que el 67.30% de los encuestados considera que la creación del departamento de recursos humanos beneficiara a todos los empleados de la alcaldía; mientras que el 19.20% considera que no beneficiara a todos. Y un 13.50% no contesto.

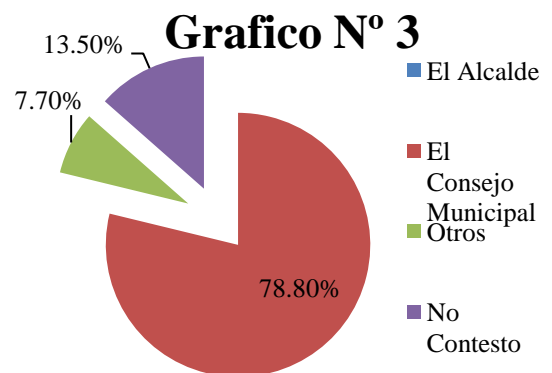
Pregunta # 3 ¿Quién se encarga del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la Alcaldía?

Objetivo: Verificar quien se encargara del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
El Alcalde	0	0
El Consejo Municipal	41	78.80
Otros	4	7.70
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada se concluye que: de los 52 empleados encuestados, el 0% opinan que el alcalde se encargara del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la alcaldía; y el 78.80% asegura que es el consejo municipal; mientras que el 7.70% señalan que otros, pero el 13.50% no contestaron.

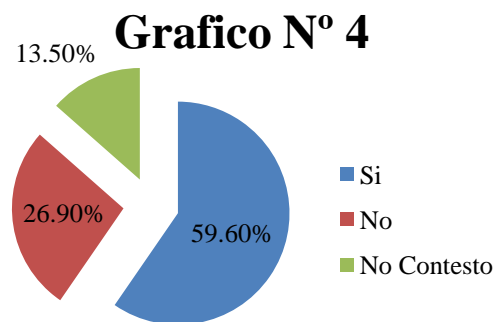
Pregunta # 4 ¿Para usted la forma en que se recluta y selecciona el nuevo personal en la Alcaldía es correcta?

Objetivo: Conocer si la forma en que se reclutara y seleccionara el nuevo personal en la alcaldía es la correcta.

Cuadro N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	59.60
No	14	26.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados que se les pregunto que si la forma en que se recluta y selecciona el nuevo personal en la alcaldía es correcta, un 76.90% dijo que sí; mientras que 9.60 % se inclinan a decir que no; pero un 13.50% opto por no contestar.

Pregunta # 5 ¿Considera que exista una buena orientación cuando llega un nuevo empleado a ocupar un puesto dentro de la Alcaldía?

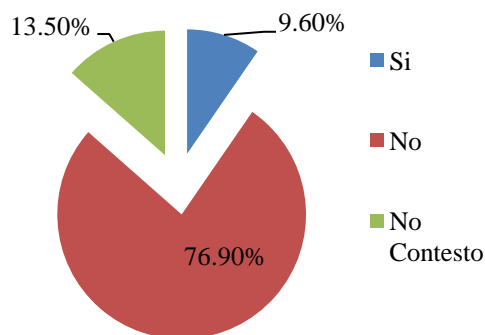
Objetivo: Verificar si existe una buena orientación cuando llega un nuevo empleado.

Cuadro N° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	9.60
No	40	76.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 5



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 9.60% considera que si existe una buena orientación cuando llega un nuevo empleado a ocupar un puesto dentro de la alcaldía; mientras que el 76.90% se inclinan a decir que no; finalmente el 13.50% no contesto.

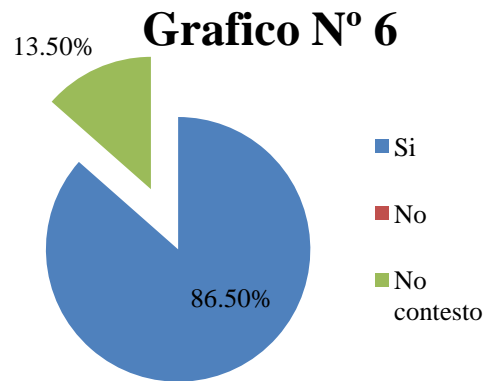
Pregunta # 6 ¿Reciben capacitaciones, para un mejor desempeño?

Objetivo: Conocer si los empleados reciben capacitaciones para un mejor desempeño.

Cuadro N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Los datos obtenidos de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 empleados encuestados, el 86.50% considera que si reciben capacitaciones para un mejor desempeño, y el 0% afirma lo contrario, finalmente un 13.50% no contesto.

Pregunta # 7 Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿Cada cuanto tiempo reciben las capacitaciones?

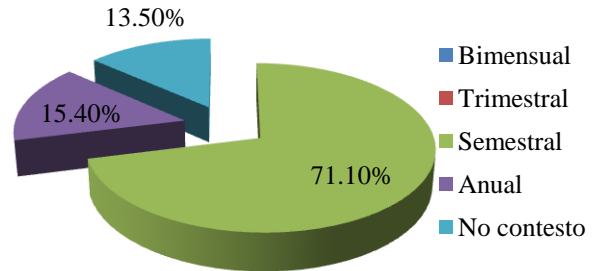
Objetivo: Identificar cada cuanto tiempo reciben capacitaciones, los empleados de la alcaldía.

Cuadro N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bimensual	0	0
Trimestral	0	0
Semestral	37	71.10
Anual	8	15.40
No contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 7



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada a los 52 empleados de la alcaldía, el 0% opinan que las capacitaciones se realizan bimensualmente; el 0% aseguran que es trimestral, mientras que el 71.10% señalan que es semestral, y el 15.40% señalan que es anual; sin embargo el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 8 ¿Existe la evaluación del desempeño del personal en la Alcaldía?

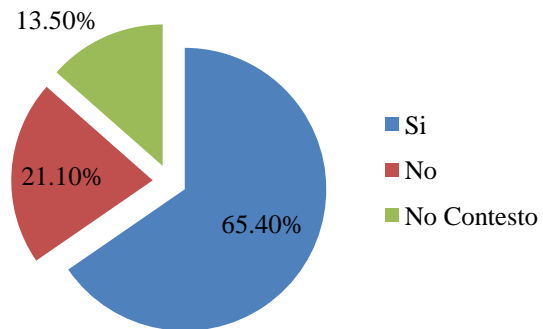
Objetivo: Conocer si existe una evaluación de desempeño del personal en la alcaldía.

Cuadro N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	65.40
No	11	21.10
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 8



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se puede decir que de los 52 empleados encuestados; el 65.40 %, dice que si existe una evaluación de desempeño del personal en la alcaldía, mientras que el 21.10 % se inclinan a decir que no, finalmente el 13.50% no contesto.

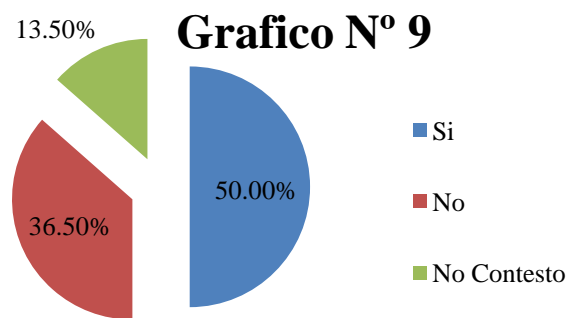
Pregunta # 9 ¿Existen algún tipo de compensación, por el buen desempeño de las personas en la institución?

Objetivo: Conocer si existe algún tipo de compensación por el buen desempeño de los empleados.

Cuadro N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	50.00
No	19	36.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Del total de los 52 empleados encuestados, el 50% dijo que si existen algún tipo de compensación (remuneraciones y beneficios, recompensas y servicios sociales) por el buen desempeño de las personas en la institución, y un 36.50 % aseguran que no, mientras que el 13.50 % optan por no contestar.

Pregunta # 10 ¿Considera necesario la compensación de las personas?

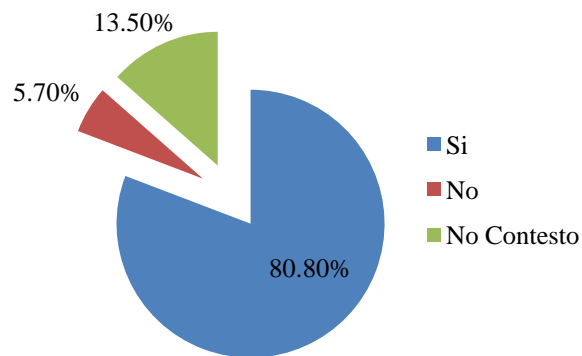
Objetivo: Verificar si es necesario la compensación de las personas.

Cuadro N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	80.80
No	3	5.70
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 10



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se concluye que de los 52 empleados encuestados a los que se les pregunto si es necesaria la compensación de las personas, un 80.80 % dijo que si, y un 5.70% opinaron no, finalmente un 13.50% no contesto.

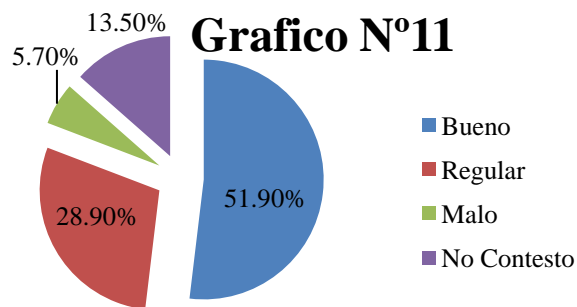
Pregunta # 11 ¿Cómo es el desarrollo de las personas en la Alcaldía?

Objetivo: Identificar como es el desarrollo de las personas en la alcaldía

Cuadro N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	51.90
Regular	15	28.90
Malo	3	5.70
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de los datos obtenidos de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 51.90% considera que es bueno el desarrollo de las personas en la alcaldía; y el 28.90% afirma que es regular, mientras que un 5.70% consideran que es malo, y un 13.50% no contestó.

Pregunta # 12 ¿Considera necesario el desarrollo de las personas, dentro de la Alcaldía?

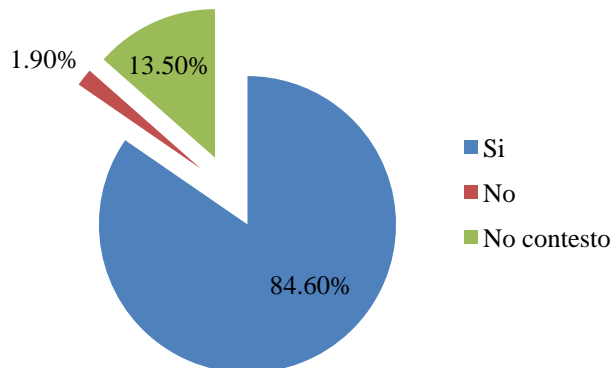
Objetivo: Determinar si es necesario el desarrollo de las personas, dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N°12



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo referencia de los 52 empleados encuestados a los que se les pregunto si es necesario el desarrollo de las personas, dentro de la alcaldía, un 84.60% dijo que si, y un 1.90% se inclinan a decir que no, pero un 13.50% no contesto.

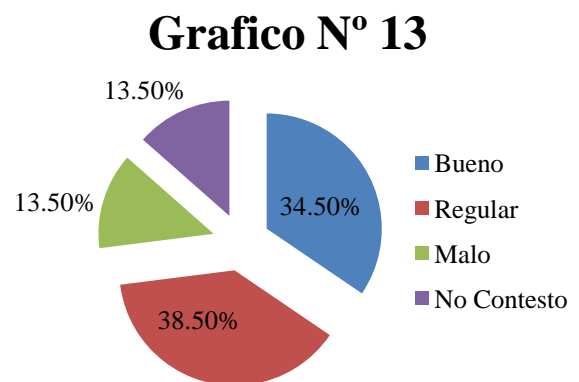
Pregunta # 13 ¿Cómo considera el mantenimiento (disciplina, higiene y seguridad y calidad de vida, relaciones con los sindicatos) de las personas en la Alcaldía?

Objetivo: Conocer como consideran los empleados, el mantenimiento (disciplina, higiene y seguridad y calidad de vida, relaciones con los sindicatos) de las personas en la alcaldía.

Cuadro N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	18	34.50
Regular	20	38.50
Malo	7	13.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior de los datos obtenidos de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 empleados encuestados, el 34.50% considera bueno el mantenimiento (disciplina, higiene y seguridad y calidad de vida, relaciones con los sindicatos) de las personas en la alcaldía, y el 38.50% opinan que regular, mientras que el 13.50% señalan que malo, finalmente un 13.50% no contesto.

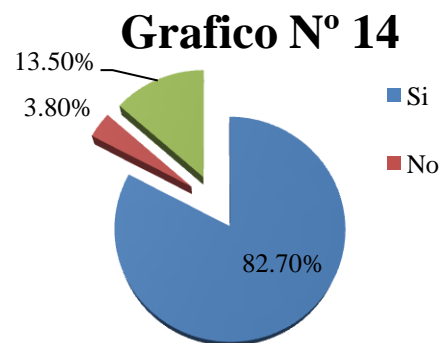
Pregunta # 14 ¿Considera importante que exista el mantenimiento de las personas en la institución?

Objetivo: Identificar si es importante que exista el mantenimiento de las personas en la institución.

Cuadro N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	82.70
No	2	3.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo al cuadro anterior, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 82.70% dicen que si es importante que exista el mantenimiento de las personas en la institución, mientras que el 3.80% se inclinan a decir que no, finalmente el 13.50% no contesto.

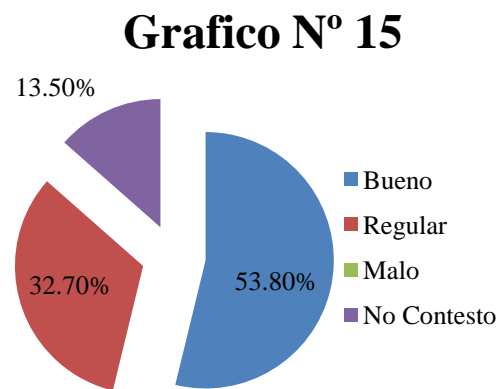
Pregunta # 15 ¿Cómo considera el monitoreo (a través de base de datos y sistemas de información gerencial) de las personas dentro de la institución?

Objetivo: Verificar como es el monitoreo de las personas dentro de la institución.

Cuadro N° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	53.80
Regular	17	32.70
Malo	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados que se les pregunto cómo considera el monitoreo (a través de base de datos y sistemas de información gerencial) de las personas dentro de la institución, un 53.80% dijo que era bueno, y un 32.70% se inclinan a decir que es regular, mientras que un 0% respondió que es malo y un 13.50% no contesto.

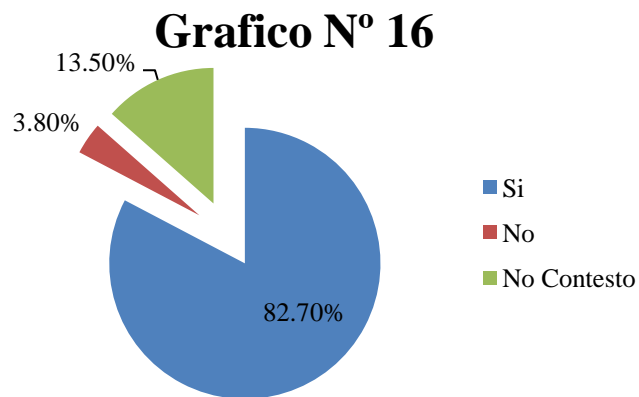
Pregunta # 16 ¿Considera necesario el monitoreo de las personas?

Objetivo: Conocer si es necesario el monitoreo de las personas.

Cuadro N° 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	82.70
No	2	3.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada se concluye que de los 52 empleados encuestados el 82.70% opinan que si es necesario el monitoreo de las personas, el 3.80% señalan que no, finalmente el 13.50% no contesto.

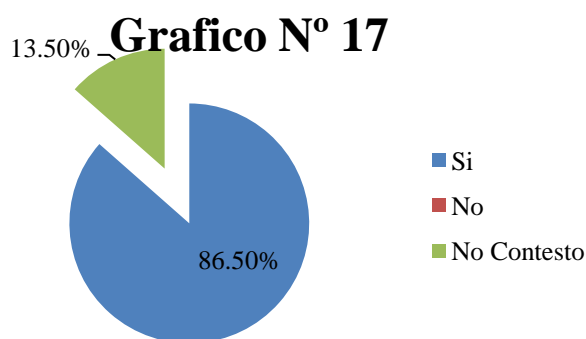
Pregunta # 17 ¿Cómo empleado de la Alcaldía, considera ser eficiente y eficaz en la realización de sus labores?

Objetivo: Conocer si los empleados de la alcaldía se consideran eficientes y eficaces en la realización de sus labores.

Cuadro N° 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Del total de los 52 empleados encuestados nos dijeron que el 86.50% opinan que si el empleado de la alcaldía es eficiente y eficaz en la realización de sus labores, y un 0% afirman lo contrario no son eficientes ni eficaces, mientras que el 13.50% optaron por no contestar.

Pregunta # 18 ¿De qué manera puede saber si es eficiente y eficaz en sus labores?

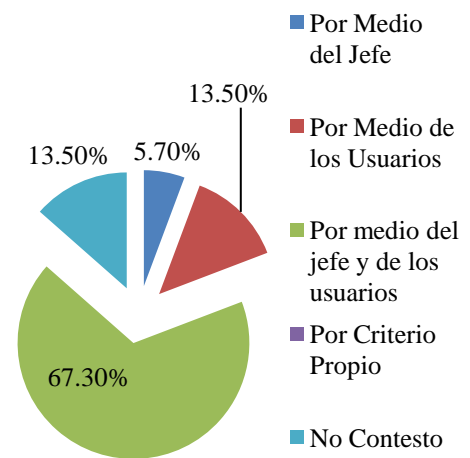
Objetivo: Identificar como los empleados pueden saber si son eficientes y eficaces en sus labores.

Cuadro N° 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por Medio del Jefe	3	5.70
Por Medio de los Usuarios	7	13.50
Por medio del Jefe y de los Usuarios	35	67.30
Por Criterio Propio		0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 18



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los 52 encuestados; el 5.70% señalan que por medio del jefe pueden saber si es eficiente y eficaz en sus labores, y un 13.50% aseguran que por medio de los usuarios, mientras que el 67.30% opinan por medio del jefe y los usuarios, mientras que un 0% señalan por criterio propio y un 13.50% optan por no contestar.

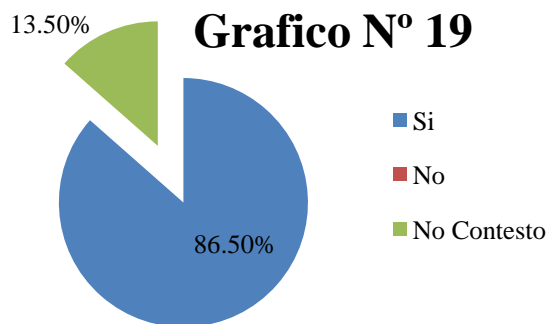
Pregunta # 19 ¿Cuándo usted desempeña sus labores logra ser efectivo, y logra que los usuarios se marchen satisfechos con su trabajo?

Objetivo: Conocer si cuando los empleados desempeñan sus labores logran ser efectivo, y a la vez que los usuarios se marchen satisfechos con su trabajo.

Cuadro N° 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 52 empleados encuestados el 86.50% opinan que si desempeñan sus labores y logran ser efectivos, y a la vez que los usuarios se marchen satisfechos con su trabajo, mientras que el 0% considera lo contrario, finalmente el 13.50% prefirieron no contestar.

Pregunta # 20 ¿Considera importante ser un empleado que trabaje con efectividad?

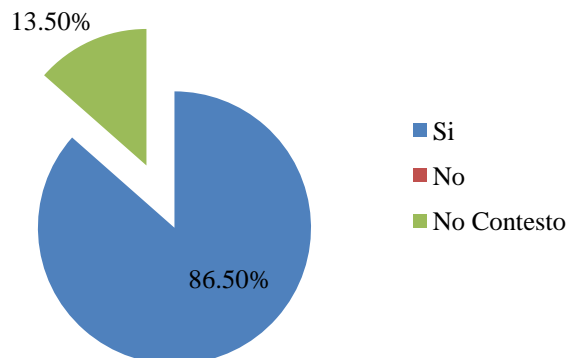
Objetivo: Identificar si los empleado considera importante ser un que trabaje con efectividad.

Cuadro N° 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 20



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Para los 52 empleados encuestados que se les pregunto si considera importante ser un empleado que trabaje con efectividad; un 86.50% consideran que si, y un 0% se inclinan a decir que no; Pero el 13.50% no contesto.

Pregunta # 21 ¿Se considera un empleado productivo dentro de la Alcaldía?

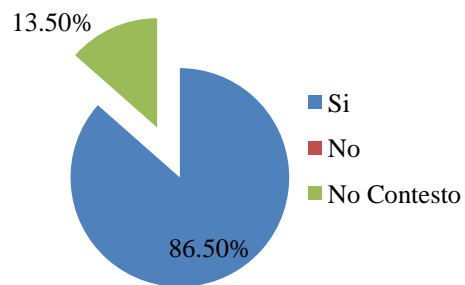
Objetivo: Determinar si es un empleado productivo dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.

Grafico N° 21



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 86.50% dicen que si es un empleado productivo dentro de la alcaldía, mientras que el 0% afirma lo contrario, finalmente el 13.50% no contesto.

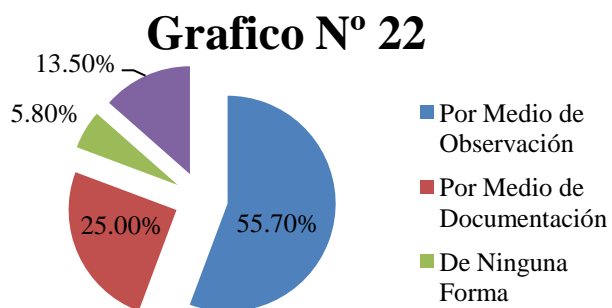
Pregunta # 22 ¿Cómo le evalúan su productividad en su trabajo?

Objetivo: Conocer como evalúan la productividad de los empleados en su trabajo.

Cuadro N° 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por Medio de Observación	29	55.70
Por Medio de Documentación	13	25.00
De Ninguna Forma	3	5.80
No Contesto	7	13.50
Total	62	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los datos obtenidos de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 55.70% le evalúan su productividad en su trabajo por medio de observación, mientras que el 25.00% por medio de documentación, y el 5.80% manifiestan de ninguna forma, finalmente un 13.50% no contesto.

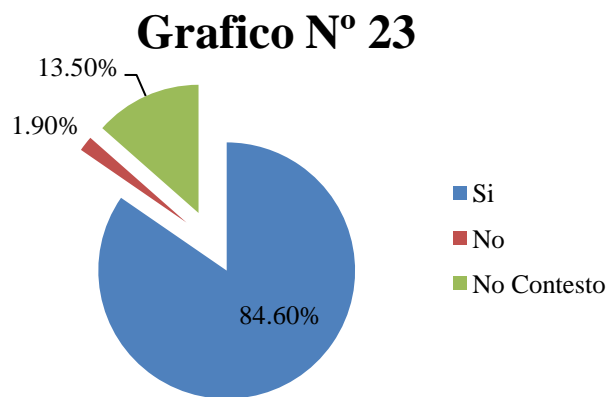
Pregunta # 23 ¿Conoce la estructura organizativa que la alcaldía tiene?

Objetivo: Identificar si los empleados conocen la estructura organizativa que la alcaldía tiene.

Cuadro N° 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 52 empleados encuestados se les pregunto si conoce la estructura organizativa que la alcaldía tiene, un 84.60% dijo que si, y un 1.90% opinaron no, finalmente un 13.50% no contesto.

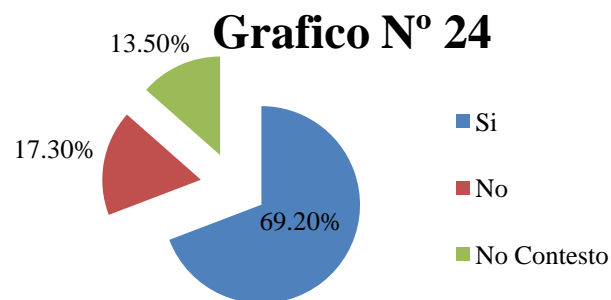
Pregunta # 24 ¿Considera que la estructura organizacional que posee actualmente es adecuada a las áreas o departamentos de la Alcaldía?

Objetivo: Determinar si la estructura organizacional que posee actualmente es adecuada a las áreas o departamentos de la alcaldía.

Cuadro N° 24

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	69.20
No	9	17.30
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados de la alcaldía municipal de Conchagua; podemos decir que el 69.20% considera que si la estructura organizacional que posee actualmente es adecuada a las áreas o departamentos; mientras que el 17.30% considera que no; y un 13.50% no contestó.

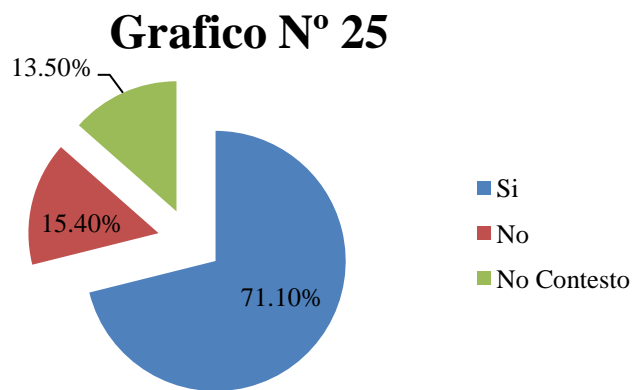
Pregunta # 25 ¿Para usted el organigrama de la Alcaldía especifica concretamente los niveles jerárquicos?

Objetivo: Identificar si el organigrama de la alcaldía especifica concretamente los niveles jerárquicos.

Cuadro N° 25

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	71.10
No	8	15.40
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida de los 52 empleados encuestados; el 71.10% dicen que si el organigrama de la alcaldía especifica los niveles jerárquicos, mientras que el 15.40% consideran que no, y el 13.50% no contesto.

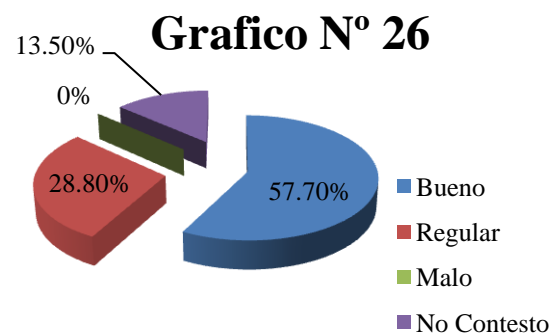
Pregunta # 26 ¿Cómo considera la esquematización del organigrama que posee la Alcaldía?

Objetivo: Determinar cómo es la esquematización del organigrama que posee la alcaldía.

Cuadro N° 26

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	57.70
Regular	15	28.80
Malo	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se concluye que de los 52 empleados encuestados, a los cuales se les pregunto de cómo es la esquematización del organigrama que posee la alcaldía; un 57.70% dijo que era bueno, y un 28.80% opinaron que regular, y un 0% señalaban que era malo, finalmente un 13.50% no contesto.

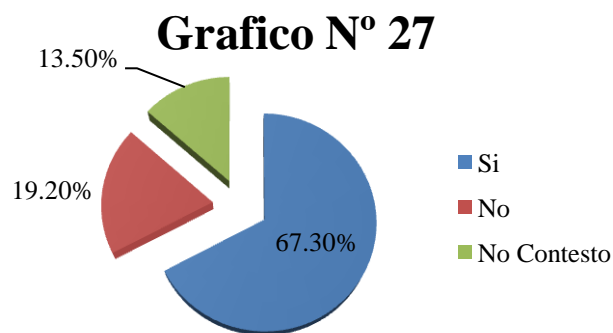
Pregunta # 27 ¿En la Alcaldía existe la división del trabajo (proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados)?

Objetivo: Conocer si existe la división del trabajo.

Cuadro N° 27

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	67.30
No	10	19.20
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior de los datos obtenidos de los 52 empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que el 67.30% dijeron que si existe la división del trabajo (proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados, mientras que el 19.20% dijeron que no; pero el 13.50% no contesto.

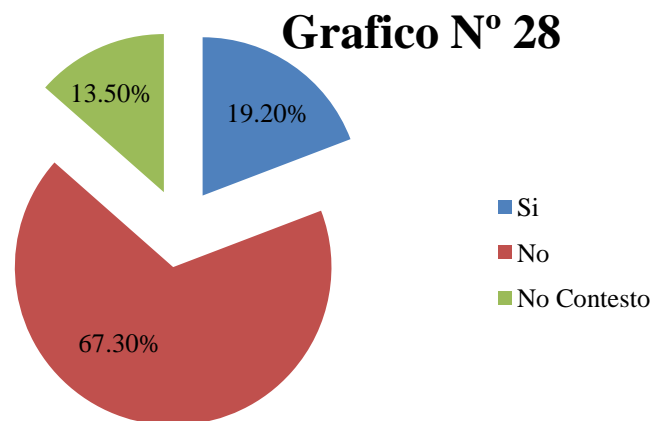
Pregunta # 28 ¿Considera necesario la división del trabajo?

Objetivo: Determinar si es necesario la división del trabajo.

Cuadro N° 28

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	19.20
No	35	67.30
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo a los datos obtenidos de los 52 empleados encuestados; el 19.20% respondió que si es necesaria la división del trabajo, mientras que el 67.30% señalan que no, finalmente el 13.50% opta por no contestar.

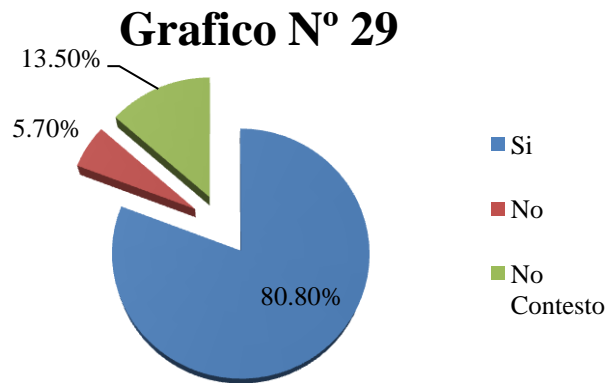
Pregunta # 29 ¿En alguna ocasión le han delegado autoridad a usted?

Objetivo: Conocer si alguna vez le han delegado autoridad.

Cuadro N° 29

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	80.80
No	3	5.70
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta realizada a los 52 empleados de la alcaldía municipal de Conchagua; el 80.80% respondió que si se le ha delegado autoridad, mientras que el 5.70% señalan que no, finalmente el 13.50% optan por no contestar.

Pregunta # 30 ¿Considera que delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados?

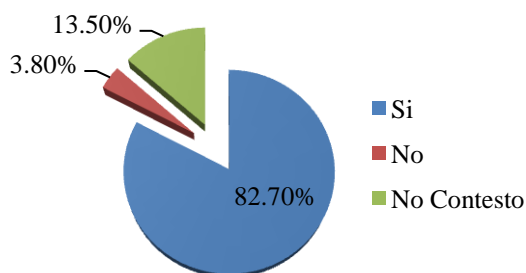
Objetivo: Identificar si delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados.

Cuadro N° 30

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	82.70
No	2	3.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 30



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo referencia a los 52 empleados encuestados de la alcaldía municipal de Conchagua; el 82.70% respondió que si consideran que delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados, mientras que el 3.80% señalan que no, finalmente el 13.50% optan por no contestar.

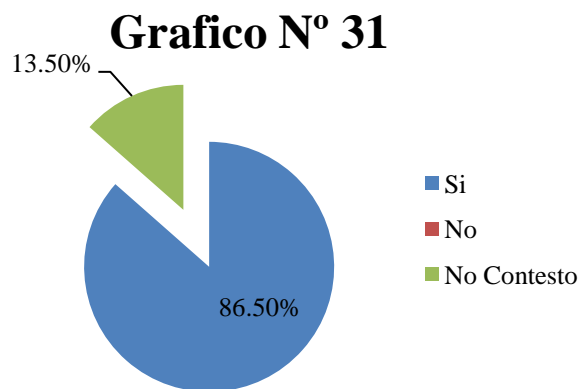
Pregunta # 31 ¿Se les da la oportunidad desarrollarse en equipos con el fin de lograr mejores resultados?

Objetivo: Conocer si se le da oportunidad al empleado para desarrollarse en equipo.

Cuadro N° 31

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Trabajo de Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los datos obtenidos en la encuesta realizada a los 52 empleados de la alcaldía del municipio de Conchagua; el 86.50% opinan que si se le da oportunidad al empleado para desarrollarse en equipo; el 0% afirma lo contrario; mientras que el 13.50% desean no contestar.

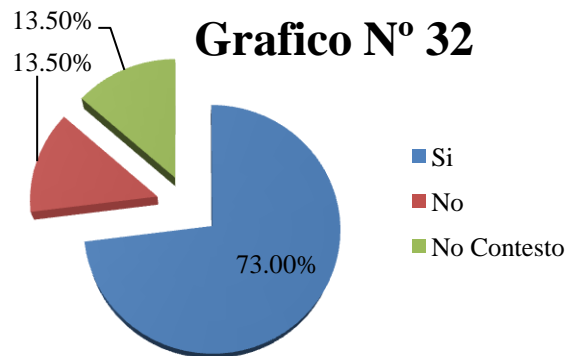
Pregunta # 32 ¿Para usted la cadena de mando que existe en la alcaldía les esclarece a quien le deben reportar?

Objetivo: Determinar si la cadena de mando que existe en la alcaldía les esclarece a quien le deben reportar.

Cuadro N° 32

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	73.00
No	7	13.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados nos dijeron que; el 73.00% dijeron que la cadena de mando que existe en la alcaldía si les esclarece a quien le deben reportar, y un 13.50% aseguran que no, mientras que el 13.50% optan por no contestar.

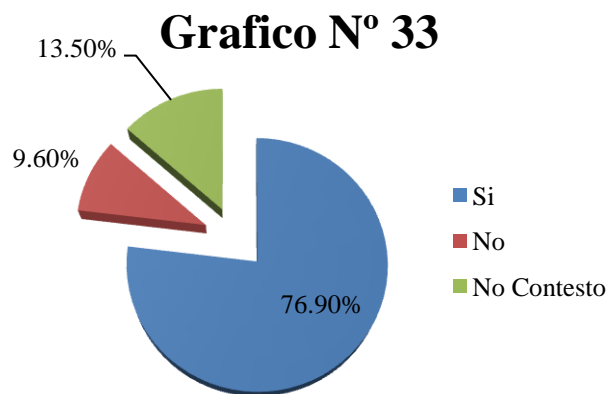
Pregunta # 33 ¿Existe una departamentalización adecuada en la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si existe una departamentalización adecuada dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 33

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	76.90
No	5	9.60
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los 52 empleados encuestados; el 86.50% opinan que si existe una departamentalización adecuada dentro de la alcaldía, el 0% aseguran que no, finalmente el 13.50% decidieron no contestar.

Pregunta # 34 ¿Existen manuales de bienvenida en la Alcaldía?

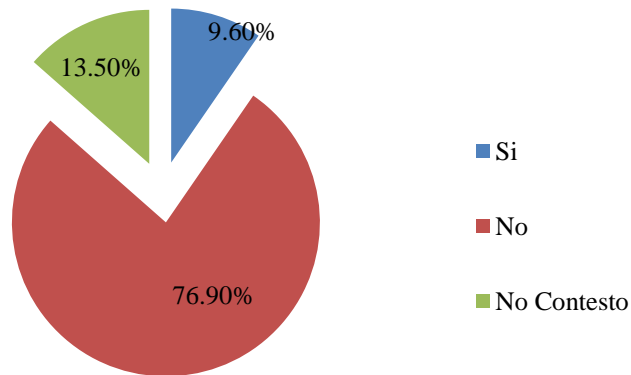
Objetivo: Identificar si existen manuales de bienvenida dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 34

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	9.60
No	40	76.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 34



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida de los 52 empleados encuestados a los que se les pregunto si existen manuales de bienvenida en la alcaldía; un 9.60% opinaron que si, mientras que un 76.90% contestaron que no, y un 13.50% no contestaron.

Pregunta # 35 ¿Considera necesario la implantación de los manuales de bienvenida?

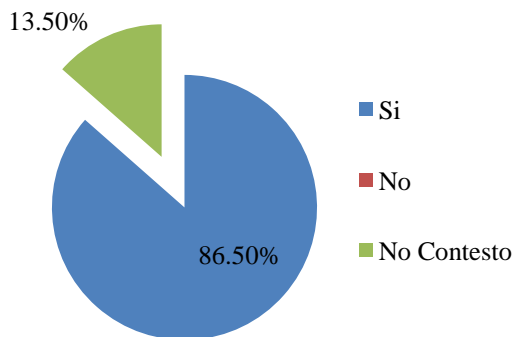
Objetivo: Determinar si es necesario la implantación de los manuales de bienvenida.

Cuadro N° 35

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 35



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 52 empleados encuestados se les pregunto si es necesario la implantación de los manuales de bienvenida, un 86.50% dijo que si, y un 0% afirma que no, y un 13.50% no contesto.

Pregunta # 36 ¿Existen manuales de análisis y descripción de puesto?

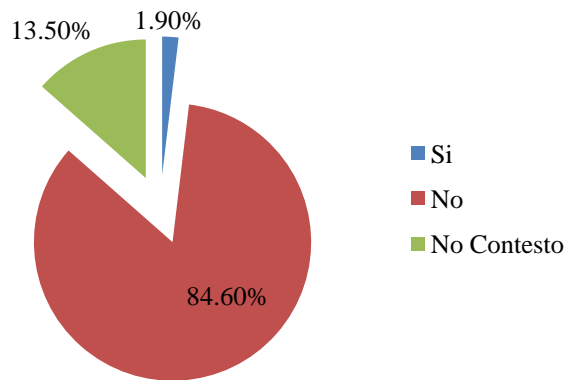
Objetivo: Conocer si existen manuales de análisis y descripción de puestos.

Cuadro N° 36

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	1.90
No	44	84.60
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 36



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En cuanto a los 52 encuestados, a los que se les pregunto si existen manuales de análisis y descripción de puesto; un 1.90% opinaron que si, mientras que un 84.60% contestaron que no, y un 13.50% no contestaron.

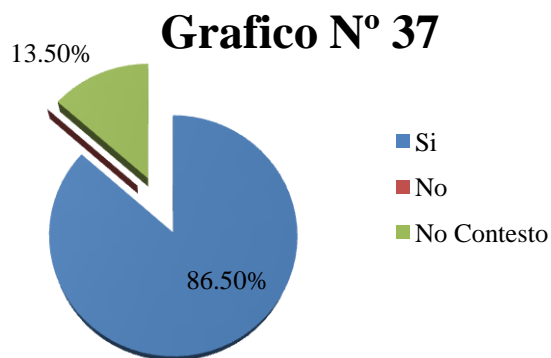
Pregunta # 37 ¿Para conocer las actividades que se realizan en un puesto determinado, es necesario el manual de análisis y descripción de puestos?

Objetivo: Determinar si es necesario el manual de análisis y descripción de puestos para reconocer las actividades que se realizan.

Cuadro N° 37

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior de los 52 empleados encuestados se les pregunto, si es necesario el manual de análisis y descripción de puestos para reconocer las actividades que se realizan; un 86.50% dijo que si, y un 0% considera lo contrario, y un 13.50% no contesto.

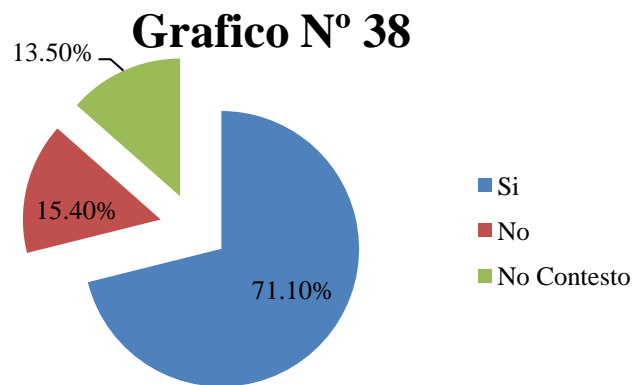
Pregunta # 38 ¿Cuándo usted ingreso a la organización recibió una orientación adecuada?

Objetivo: Verificar si al ingreso a la organización reciben una orientación adecuada.

Cuadro N° 38

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	71.10
No	8	15.40
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo uso de los datos del cuadro anterior de los encuestados de la alcaldía municipal de Conchagua; podemos decir que de los 52 encuestados; el 71.10% dijo que si que al ingreso a la organización reciben una orientación adecuada. , mientras que el 15.40% consideran que no, y un 13.50% no contesto.

Pregunta # 39 ¿Cómo es la orientación que reciben al ingresar a la Alcaldía por primera vez?

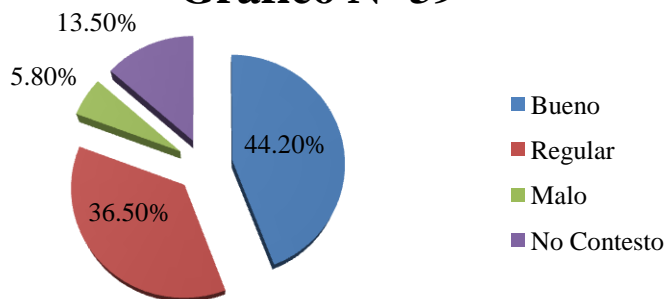
Objetivo: Conocer como es el tipo de orientación que reciben al ingresar a la alcaldía.

Cuadro N° 39

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	23	44.20
Regular	19	36.50
Malo	3	5.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 39



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 44.20% piensan que es buena la orientación que reciben al ingresar a la alcaldía por primera vez, mientras que el 36.50% consideran que es regular, el 5.80% es malo, y el 13.50% no respondió.

Pregunta # 40 ¿Existen procesos que ayudan al nuevo empleado a adaptarse?

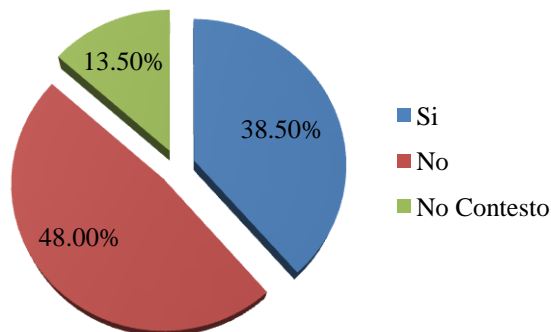
Objetivo: Identificar si hay procesos que ayudan al nuevo empleado a adaptarse.

Cuadro N° 40

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	38.50
No	25	48.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 40



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Por medio de los datos de los 52 empleados encuestados, a quienes se les pregunto si existen procesos que ayudan al nuevo empleado a adaptarse; un 38.50% opinaron que si, mientras que un 48.00% contestaron que no, y un 13.50% no contestaron.

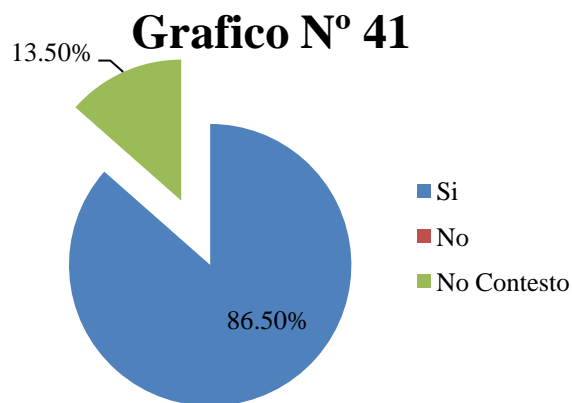
Pregunta # 41 ¿Cómo empleado considera necesario que existan procesos de adaptación de nuevos empleados?

Objetivo: Determinar si como empleado se considera necesario que existan procesos de adaptación.

Cuadro N° 41

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 86.50% piensan que es necesario que existan procesos de adaptación de nuevos empleados, mientras que un 0% afirman que no; y un 13.50% no contestaron.

Pregunta # 42 ¿Considera adecuado los métodos para la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados?

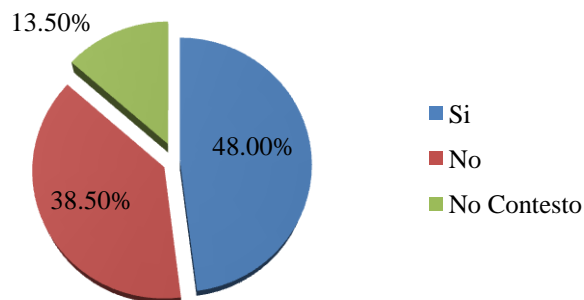
Objetivo: Determinar si son necesarios los métodos para la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados.

Cuadro N° 42

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	48.00
No	20	38.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 42



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Los datos obtenidos de los 52 empleados encuestados; el 48.00% considera que si es necesario los métodos para la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados, mientras que el 38.50% considera que no es necesario, y un 13.50% no contesto.

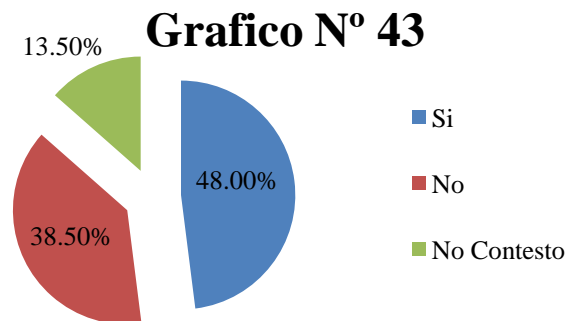
Pregunta # 43 ¿Para usted cuando se incorpora un nuevo recurso humano se le da el tiempo necesario para que comprenda su función dentro de la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si se le da el tiempo necesario al empleado para que comprenda su función dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 43

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	48.00
No	20	38.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo referencia a que si le dan tiempo a la incorporación de nuevos empleados para que comprendan sus funciones dentro de la alcaldía, de los 52 encuestados; el 48.00% opinan que si, hacen mención de que el reglamento de la carrera administrativa para las alcaldías lo exige; otro 38.50% piensan que no; mientras que un 13.50% no contesto.

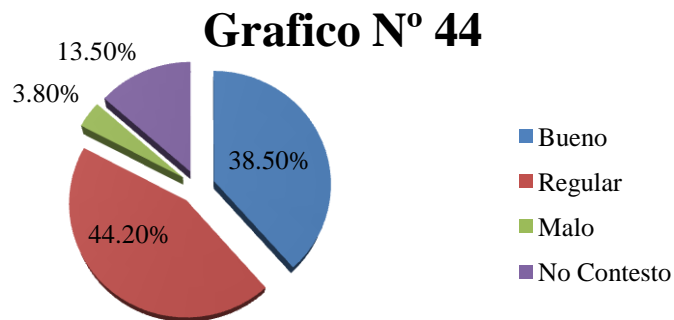
Pregunta # 44 ¿Cómo califica la forma en que incorporan personal en la Alcaldía?

Objetivo: Identificar la forma en que incorpora personal en la alcaldía.

Cuadro N° 44

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	38.50
Regular	23	44.20
Malo	2	3.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 38.50% piensan que es buena la forma de cómo se incorpora el nuevo personal en la alcaldía; mientras que un 44.20% opinan que es regular; pero un 3.80% afirman que es malo; y el 13.50% no contestaron.

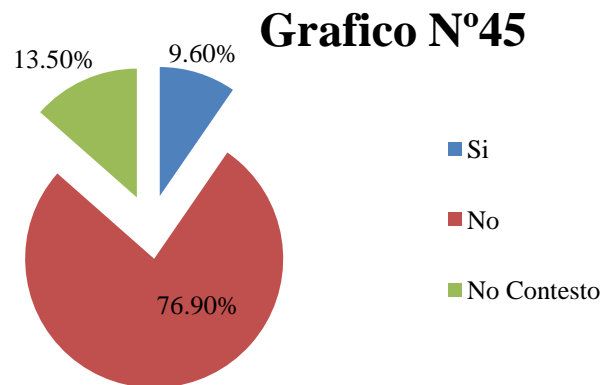
Pregunta # 45 ¿Existe una guía para que el nuevo empleado se adapte con facilidad?

Objetivo: Conocer si hay una guía para que el nuevo empleado se adapte con facilidad.

Cuadro N° 45

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	9.60
No	40	76.90
No Contesto	7	13.50
Total	2	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de los 52 empleados encuestados, a los que se les pregunto si existe una guía para que el nuevo empleado se adapte con facilidad un 9.60% opinaron que si, mientras que un 76.90% contestaron que no, pero el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 46 ¿Considera necesario la existencia de guías para nuevo personal?

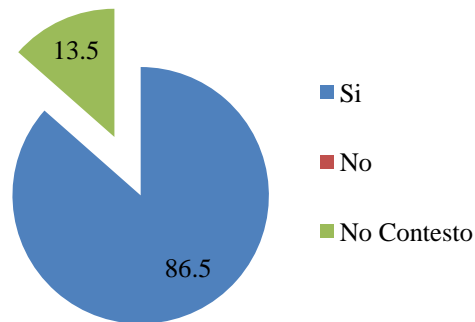
Objetivo: Determinar si es necesario la existencia de guías para nuevo personal.

Cuadro N° 46

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 46



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 86.50% opinan que si es necesaria la existencia de guías para nuevo personal; mientras que el 0% afirma lo contrario; y el 13.50% no contesto.

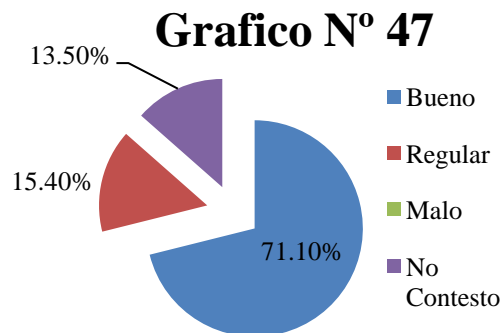
Pregunta # 47 ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de la Alcaldía?

Objetivo: Identificar como es el ambiente laboral dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 47

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	37	71.10
Regular	8	15.40
Malo	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo al cuadro anterior, podemos decir que de los 52 empleados encuestados: el 71.10% piensan que es bueno el ambiente laboral dentro de la alcaldía, mientras que el 15.40% consideran que es regular, el 0% es malo, y el 13.50% no respondió.

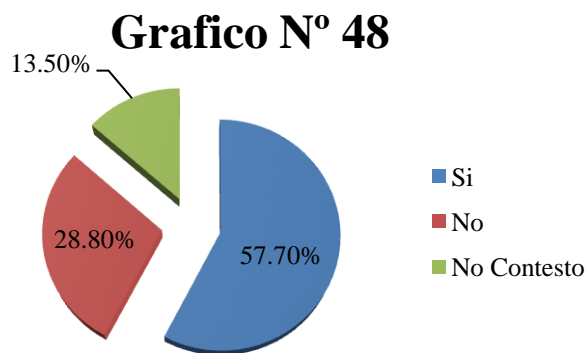
Pregunta # 48 ¿El ambiente laboral que vive dentro de la Alcaldía le permite un equilibrio laboral, dinamismo y bienestar?

Objetivo: Conocer como es el ambiente laboral que hay dentro de la alcaldía y si permitir un equilibrio laboral, dinamismo y bienestar.

Cuadro N° 48

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	57.70
No	15	28.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 57.70% considera el ambiente laboral que hay dentro de la alcaldía si permite un equilibrio laboral, dinamismo y bienestar, mientras que el 28.8% optan decir que no, y el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 49 ¿Considera necesario la existencia de políticas dentro de la Alcaldía?

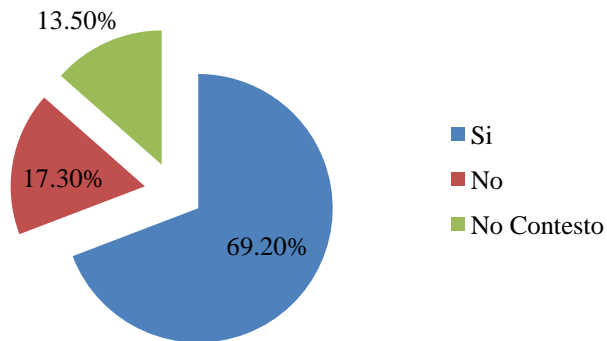
Objetivo: Identificar si es necesario la existencia de políticas dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 49

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	69.20
No	9	17.30
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 49



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los 52 empleados encuestados; un 69.20% dijo que si consideran necesario la existencia de políticas dentro de la institución, mientras que el 17.30% opinan que no, pero un 13.50% no contesto.

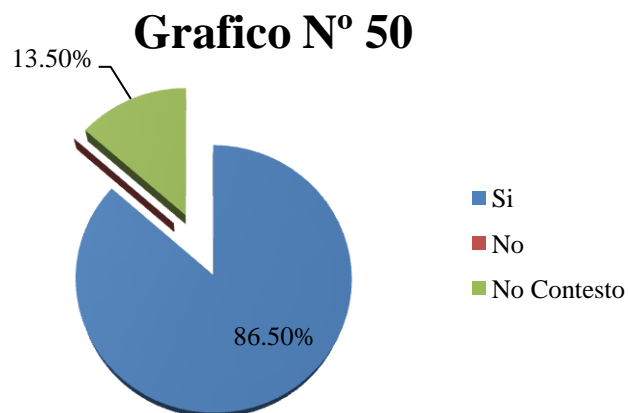
Pregunta # 50 ¿Considera necesario las existencias de reglas dentro de la Alcaldía?

Objetivo: Identificar si es necesario la existencia de reglas dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 50

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Como se puede observar en el cuadro anterior, los 52 empleados encuestados a los cuales se les pregunto si es necesario la existencia de reglas dentro de la alcaldía; un 86.50% dijo que si, y un 0% afirma que no, y un 13.50% no contesto.

Pregunta # 51 ¿Cree usted que las existencias de reglas les beneficiaría a ustedes como empleados?

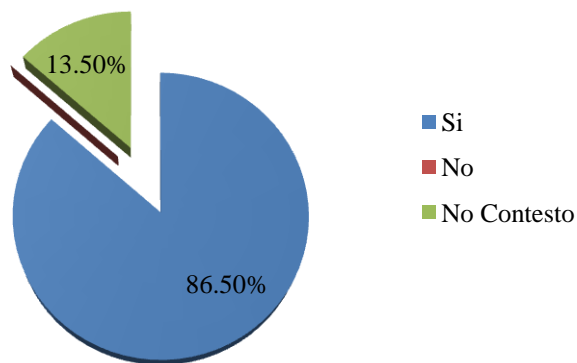
Objetivo: Verificar si la existencia de reglas beneficiaría a los empleados.

Cuadro N° 51

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 51



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo al cuadro anterior, podemos decir que de los 52 empleados; encuestados el 86.50% dicen que si la existencia de reglas beneficiaría a los empleados, mientras que el 0% considera lo contrario, y el 13.50% no contesto.

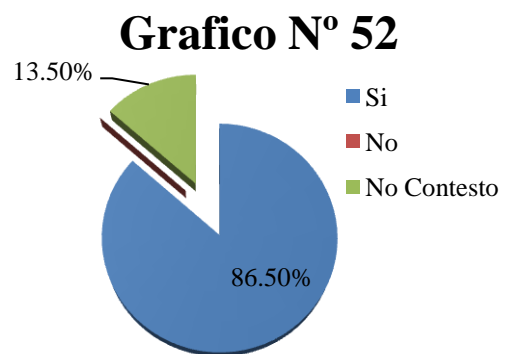
Pregunta # 52 ¿Considera necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación (sobre las normas, políticas, reglas y características de la institución) dentro de la Alcaldía?

Objetivo: Determinar si es necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 52

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En cuanto al resultado de los 52 empleados encuestados; podemos decir que el 86.50% considera que si es necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación (sobre las normas, políticas, reglas y características institución) dentro de la alcaldía, mientras que el 0% consideran lo contrario, y el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 53 ¿Para usted como empleado, como considera la orientación que se da sobre las reglas que deben seguir?

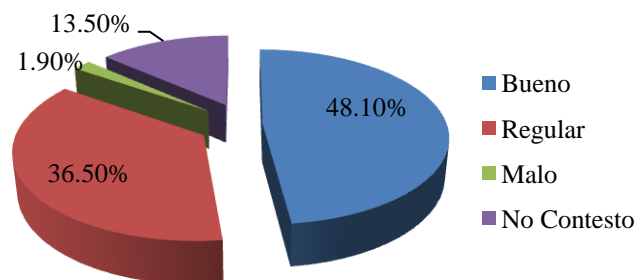
Objetivo: Conocer como es la orientación que se da sobre las reglas que deben seguir.

Cuadro N° 53

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	48.10
Regular	19	36.50
Malo	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 53



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados a los que se les pregunto que como consideran la orientación que se da sobre las reglas que deben seguir dentro de la alcaldía; un 48.10% dijo que era buena, y un 36.50% opinan que es regular, y un 1.90% señalan que malo y un 13.50% no contesto.

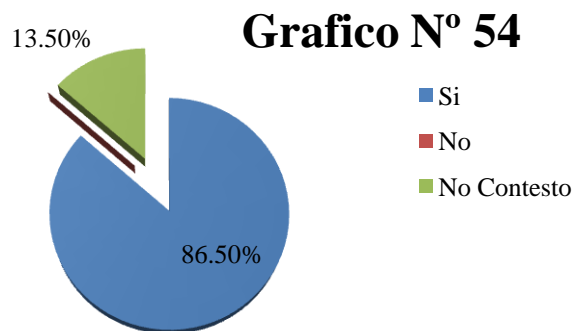
Pregunta # 54 ¿Considera importante que exista una buena organización en la institución?

Objetivo: Conocer si es importante que exista una buena organización en la institución.

Cuadro N° 54

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior de los 52 empleados encuestados se les pregunto si es importante que exista una buena organización en la institución; un 86.50% dijo que si; mientras que el 0% considera lo contrario; y un 13.50% no contesto.

Pregunta # 55 ¿Cómo califica la organización en la Alcaldía?

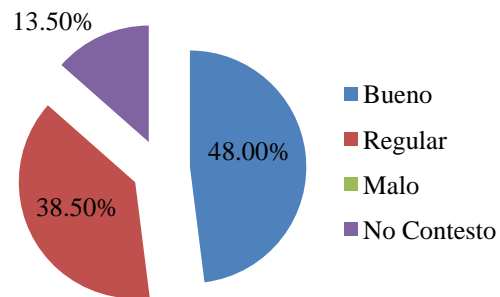
Objetivo: Identificar como se califica la organización dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 55

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	48.00
Regular	20	38.50
Malo	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 55



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 52 empleados encuestados; el 48.00% califica buena la organización dentro de la alcaldía, mientras que un 38.50% dijeron que es regular, mientras que el 0% considera que es malo; y un 13.50% no contesto.

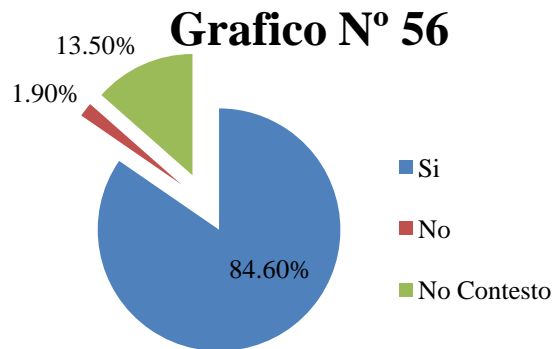
Pregunta # 56 ¿Usted como empleado considera que su comportamiento podría beneficiar a toda la institución?

Objetivo: Conocer si los empleados consideran que su comportamiento podría beneficiar a toda la institución.

Cuadro N° 56

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A los 52 empleados encuestados se les pregunto si considera que su comportamiento podría beneficiar a toda la institución; y un 84.60% dijo que si, y solo un 1.90% considera que no; mientras que un 13.50% no contesto.

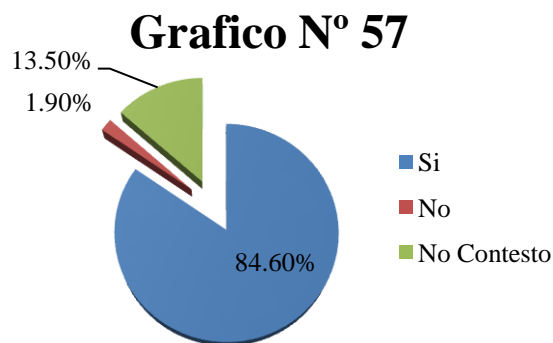
Pregunta # 57 ¿Considera que en la Alcaldía existen practicas éticas, que ayudan a no permitir abusos, contra los empleados y usuarios?

Objetivo: Identificar si en la alcaldía existen practicas éticas, que ayudan a no permitir abusos contra los empleados y usuarios.

Cuadro N° 57

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	62	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 84.60% dicen que en la alcaldía si existen practicas éticas, que ayudan a no permitir abusos contra los empleados y usuarios, mientras que el 1.90% consideran que no, y el 13.50% no contesto.

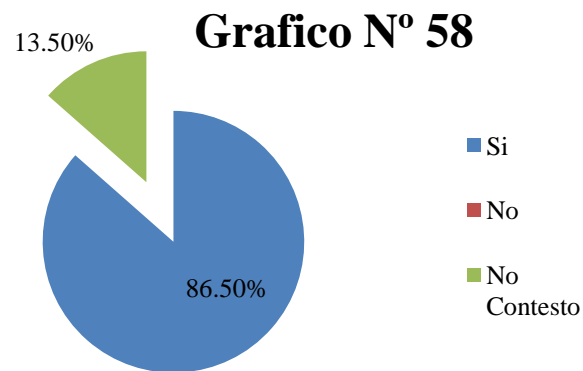
Pregunta # 58 ¿Considera necesario las practicas éticas?

Objetivo: Determinar si es necesario las practicas éticas dentro de la institución.

Cuadro N° 58

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Los resultados de la encuesta realizada a los 52 empleados de la alcaldía de Conchagua, que se les pregunto si es necesario las practicas éticas dentro de la institución; un 86.50% dijo que sí; mientras que el 0% opina que no; pero un 13.50% no contesto.

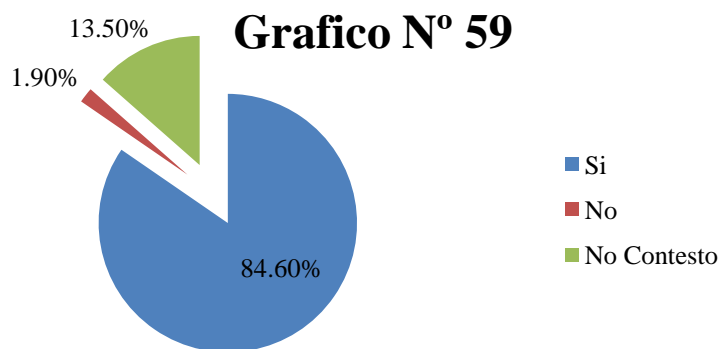
Pregunta # 59 ¿Considera necesario las técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño del personal?

Objetivo: Conocer si es necesario las técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño del personal dentro de la institución.

Cuadro N° 59

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	84.60
No	1	1.90
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Como se puede observar los datos del cuadro anterior de los 52 encuestados, se les pregunto que si consideran necesario las técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño del personal dentro de la institución, un 84.60% dijo que si; mientras que el 1.90% señalan que no, pero un 13.50% no contesto.

Pregunta # 60 ¿Considera que al momento de reclutar personal se buscan candidatos calificados para el puesto a ocupar en la Alcaldía?

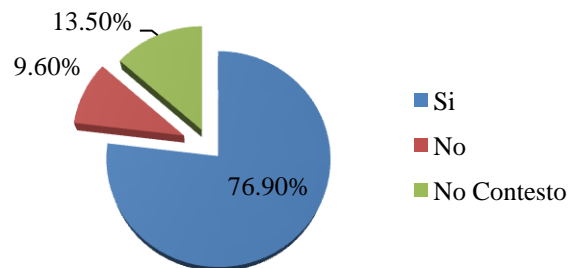
Objetivo: Conocer si los empleados consideran que al reclutar personal se buscan candidatos calificados para el puesto a ocupar en la alcaldía.

Cuadro N° 60

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	76.90
No	5	9.60
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 60



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida del cuadro anterior podemos decir que, de los 52 encuestados; el 76.90% dijeron que si considera que al momento de reclutar personal se buscan candidatos calificados para el puesto a ocupar en la alcaldía, mientras que el 9.60% dijeron que no, pero el 13.50% no contesto.

Pregunta # 61 ¿De qué manera atraen a candidatos calificados a la alcaldía, cuando consideran necesario llenar una vacante?

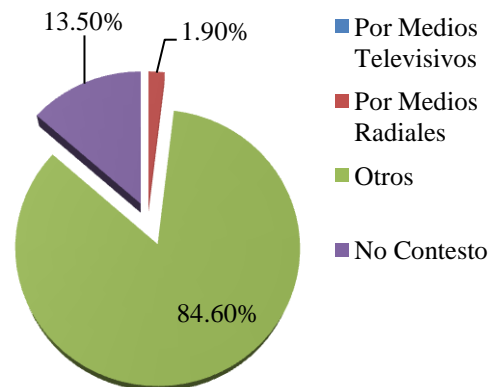
Objetivo: Conocer de que manera atraen candidatos calificados a la alcaldía.

Cuadro N° 61

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por Medios Televisivos	0	0
Por Medios Radiales	1	1.90
Otros	44	84.60
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 61



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los 52 empleados encuestados se les pregunto de que manera atraen a los candidatos calificados a la alcaldía, cuando consideran necesario llenar una vacante; para el 0% es por medios televisivos; mientras que un 1.90% dijo que por medios radiales; pero el 84.60% señalan que otros; y un 13.50% no contesto.

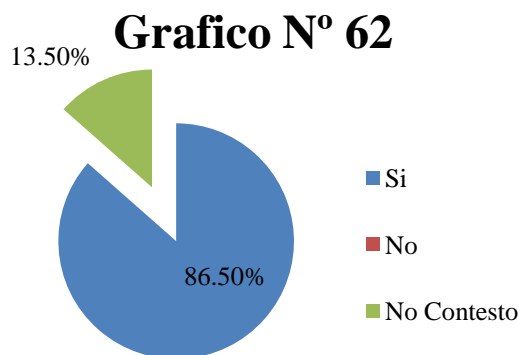
Pregunta # 62 ¿Cómo empleado considera necesario que existan personas adecuadas, ocupando los cargos dentro de la alcaldía?

Objetivo: Identificar si es necesario que existan personas adecuadas, ocupando los cargos dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 62

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior, de los 52 empleados encuestados se les pregunto, si es necesario que existan personas adecuadas ocupando los cargos dentro de la alcaldía; un 86.50% dijo que sí; mientras que el 0% afirma que no, y un 13.50% no contesto.

Pregunta # 63 ¿Se pone en práctica el esfuerzo individual dentro de la institución?

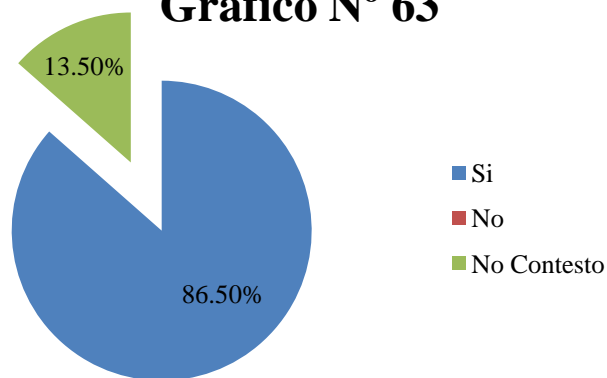
Objetivo: Conocer si se pone en práctica el esfuerzo individual dentro de la institución.

Cuadro N° 63

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 63



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En cuanto a los datos obtenidos de los 52 empleados encuestados, que se les pregunto si se pone en práctica el esfuerzo individual dentro de la institución; un 86.50% dijo que si, y el 0% señalan que no, mientras que el 13.50% no contesto.

Pregunta # 64 ¿Considera necesario que exista el esfuerzo individual?

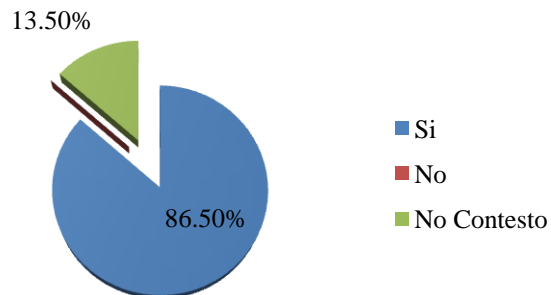
Objetivo: Conocer si es necesario que exista el esfuerzo individual.

Cuadro N° 64

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 64



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los 52 empleados encuestados, a los cuales se les pregunto si consideran necesario que exista el esfuerzo individual; un 86.50% dijo que si, y un 0% opinaron que no, mientras que un 13.50% no contesto.

Pregunta # 65 ¿Se considera un empleado competitivo dentro de la Alcaldía?

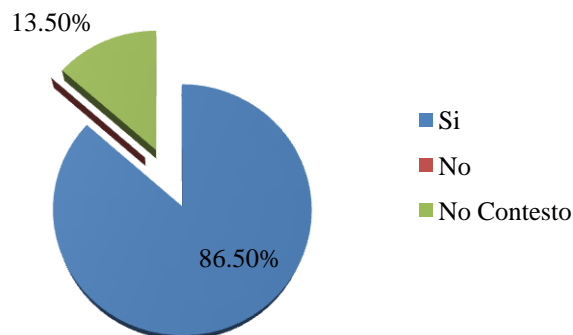
Objetivo: Verificar si es un empleado competitivo dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 65

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 65



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Por medio de los datos obtenidos a través de los 52 empleados encuestados, que se les pregunto que si consideran necesario que exista el esfuerzo individual; un 86.50% dijo que si, y un 0% opinaron que no, mientras que un 13.50% no contesto.

Pregunta # 66 ¿Considera importante ser un empleado competitivo?

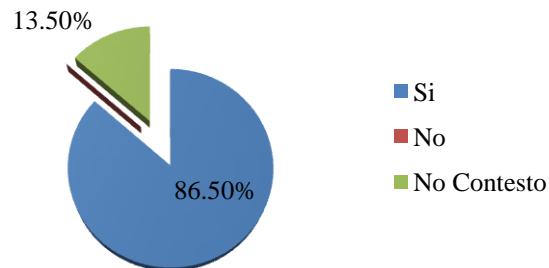
Objetivo: Conocer que tan importante es ser un empleado competitivo.

Cuadro N° 66

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0
No Contesto	7	13.50
Total	62	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 66



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida del cuadro anterior de los 52 empleados encuestados; el 86.50% dijeron que si se consideran un empleado competitivo dentro de la alcaldía, mientras que el 0% dijeron que no; pero el 13.50% optaron por no contestar.

Pregunta # 67 ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo?

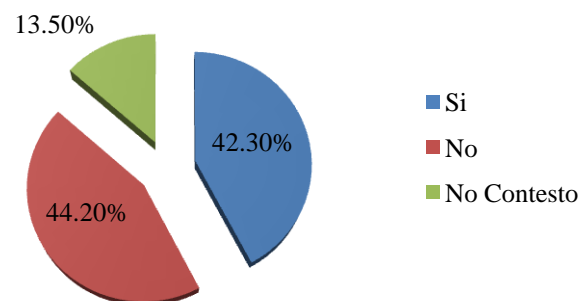
Objetivo: Conocer si el empleado se siente motivado en su puesto de trabajo.

Cuadro N° 67

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	42.30
No	23	44.20
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 67



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 42.30% dicen que si se siente motivado en su puesto de trabajo; mientras que el 44.20% consideran que no se sienten motivados; y un 13.50% no contestó.

Pregunta # 68 ¿Para usted es necesario la motivación, en el trabajo?

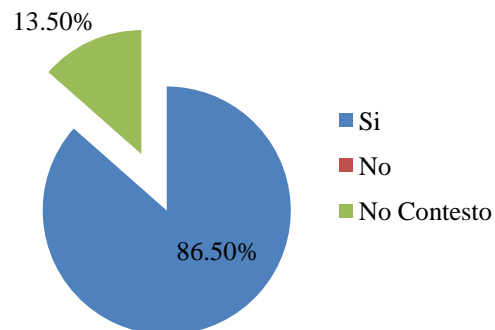
Objetivo: Conocer si es necesario la motivación en el trabajo.

Cuadro N° 68

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 68



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los resultados obtenidos de los 52 empleados encuestados; el 86.50% nos dijeron que si es necesario la motivación en el trabajo; mientras que el 0% consideran que no; el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 69 ¿Existe una buena comunicación entre empleado-patrono?

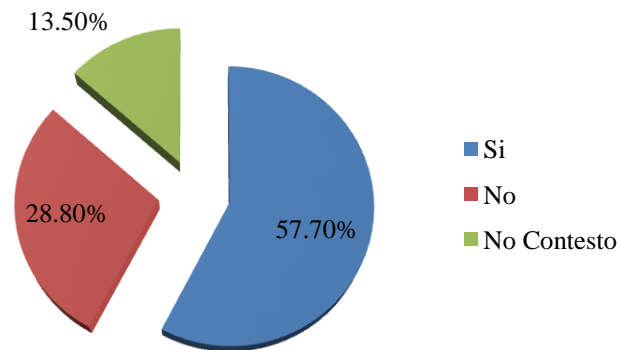
Objetivo: Identificar si hay una buena comunicación entre empleado-patrono.

Cuadro N° 69

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	57.70
No	15	28.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 69



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los datos obtenidos de los 52 encuestado; el 57.70% respondió que si hay una buena comunicación entre empleado-patrono, mientras que el 28.80% señalan que no, finalmente el 13.50% optan por no contestar.

Pregunta # 70 ¿Considera importante que exista el liderazgo en la institución?

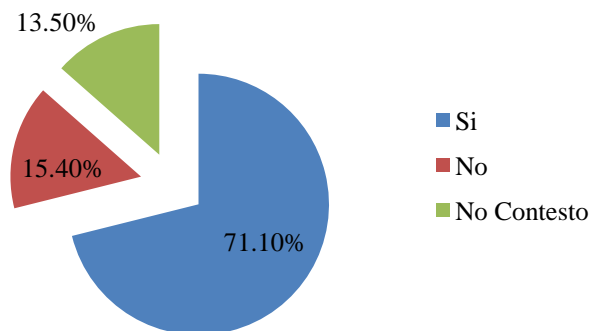
Objetivo: Conocer si es importante que exista el liderazgo en la institución.

Cuadro N° 70

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	71.10
No	8	15.40
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 70



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de los 52 empleados encuestados; el 71.10% opinan que si es importante que exista el liderazgo en la institución, el 15.40% aseguran que no, mientras que el 13.50% no contestaron.

Pregunta # 71 ¿Se pone en práctica el liderazgo en la Alcaldía?

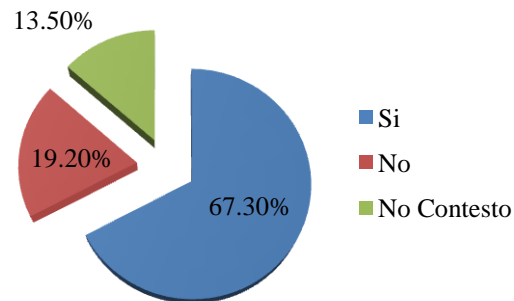
Objetivo: Determinar si se pone en práctica el liderazgo en la alcaldía.

Cuadro N° 71

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	67.30
No	10	19.20
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 71



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Del total de los 52 empleados encuestados; el 67.30% si se pone en práctica el liderazgo en la alcaldía; pero un 19.20% aseguran que no, mientras que el 13.50% optan por no contestar.

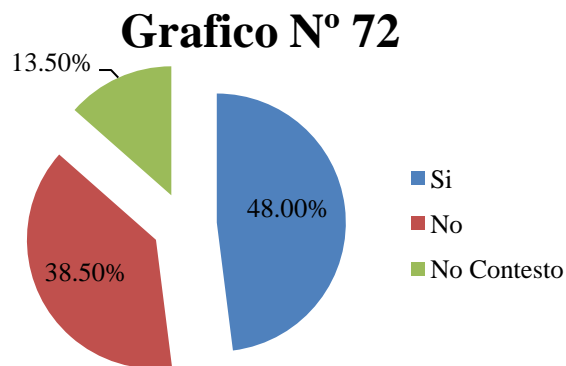
Pregunta # 72 ¿Se pone en práctica las relaciones laborales entre empleado-patrono?

Objetivo: Determinar si se pone en práctica las relaciones laborales entre empleado-patrono.

Cuadro N° 72

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	48.00
No	20	38.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto a los datos obtenidos; el 48.00% de los 52 encuestados respondió que si se pone en práctica las relaciones laborales entre empleado-patrono; mientras que el 38.50% consideran que no; pero el 13.50 % no contestaron.

Pregunta # 73 ¿Para usted es necesario la comunicación entre empleados y jefes?

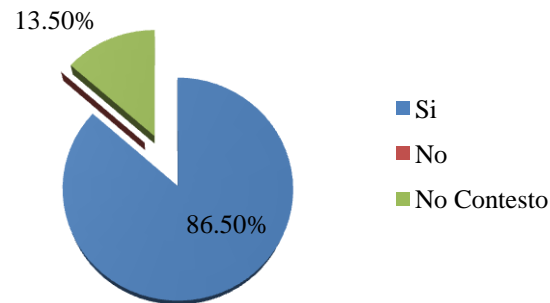
Objetivo: Conocer si es necesario la comunicación entre empleados y jefes.

Cuadro N° 73

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 73



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados el 86.50% dicen que si es necesario la comunicación entre empleados y patronos; mientras que el 0% considera que no; pero el 13.50% no contesto.

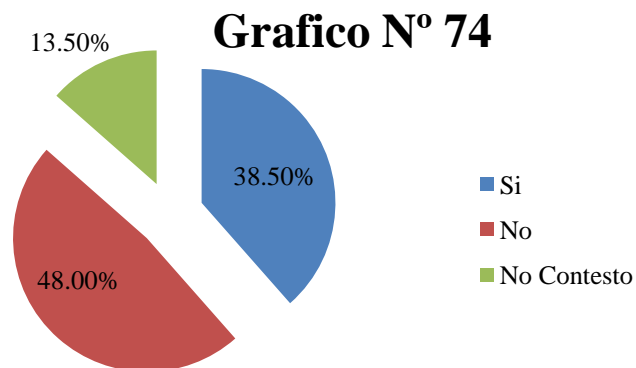
Pregunta # 74 ¿Dentro de la institución motivan al personal concediéndoles incentivos?

Objetivo: Conocer si en la institución motivan al personal concediéndoles incentivo.

Cuadro N° 74

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	38.50
No	25	48.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultado de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior, de los 52 empleados encuestados, a los cuales se les pregunto si en la institución motivan al personal concediéndoles incentivos; un 38.50% dijo que sí; mientras que el 48.00% opinan que no; pero un 13.50% no contesto.

Pregunta # 75 ¿Cómo considera la motivación hacia los empleados?

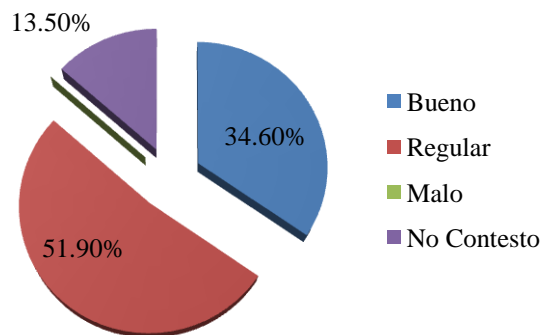
Objetivo: Determinar cómo los empleados consideran la motivación que se les brinda.

Cuadro N° 75

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	18	34.60
Regular	27	51.90
Malo	0	0.0
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 75



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada se concluye que de los 52 empleados encuestados el 34.60% opinan que es buena la motivación hacia los empleado; mientras el 51.90% aseguran que es regular; pero el 0% señala que es malo; finalmente el 13.50% opto por no contestar.

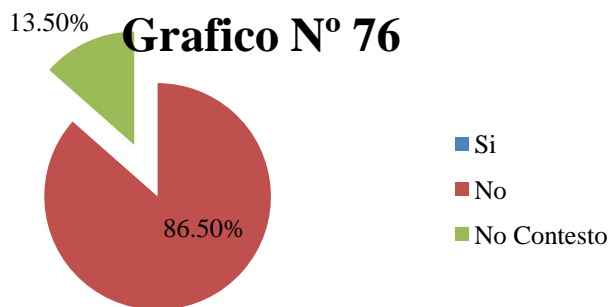
Pregunta # 76 ¿Existe contratación colectiva en la institución (celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o diversos empleadores)?

Objetivo: Identificar si existe contratación colectiva en la institución.

Cuadro N° 76

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.00
No	45	86.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 0% señalan que sí; mientras que el 86.50% dicen que no existe contratación colectiva en la institución (celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o diversos empleadores); finalmente el 13.50% no contestó.

Pregunta # 77 ¿Considera necesario la participación en la contratación colectiva?

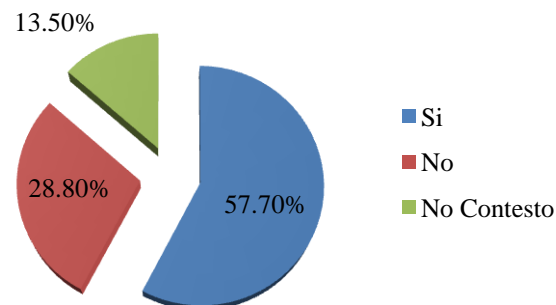
Objetivo: Conocer si considera necesario la participación en la contratación colectiva.

Cuadro N° 77

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	57.70
No	15	28.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 77



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se concluye que de los 52 empleados encuestados se les pregunto si considera necesario la participación en la contratación colectiva; un 57.70% dijo que sí; mientras que un 28.80% opinan que no; pero un 13.50% no contesto.

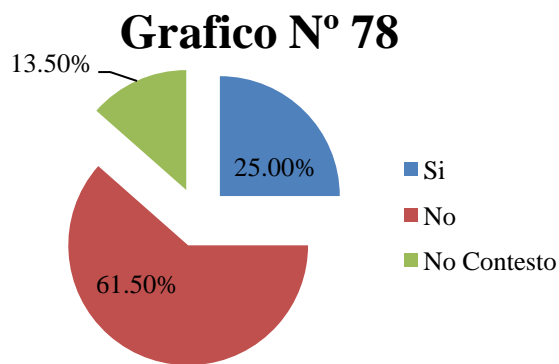
Pregunta # 78 ¿Se considera satisfecho y confiado en la institución?

Objetivo: Conocer si el empleado se siente satisfecho y confiado en la institución.

Cuadro N° 78

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	25.00
No	32	61.50
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Tomando de referencia el cuadro anterior, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 25.00% dicen que si el empleado se siente satisfecho y confiado en la institución; mientras que el 61.50% se inclinan a decir que no; finalmente el 13.50% no contesto.

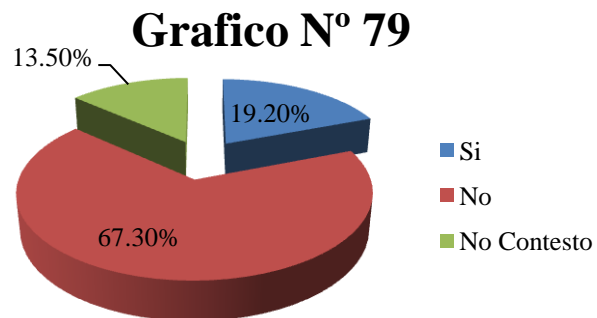
Pregunta # 79 ¿Existe una satisfacción y confianza de su parte hacia sus superiores?

Objetivo: Determinar si hay satisfacción y confianza de parte de los empleados hacia sus superiores.

Cuadro N° 79

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	19.20
No	35	67.30
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo énfasis en los datos obtenidos de los 52 empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que; el 19.20% considera que si hay una satisfacción y confianza de su parte hacia sus superiores; mientras que el 67.30% considera que no la hay; finalmente un 13.50% no contesto.

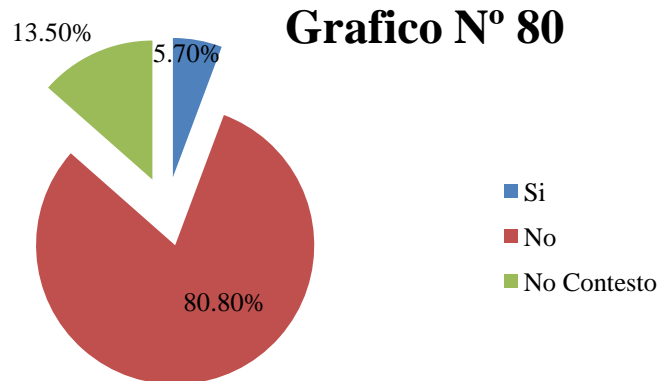
Pregunta # 80 ¿Existen recompensas en la Alcaldía?

Objetivo: Conocer si existen recompensas para los empleados de la alcaldía.

Cuadro N° 80

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	5.70
No	42	80.80
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo a los 52 encuestados a los que se les pregunto si existen recompensas para los empleados de la alcaldía; un 5.70% dijo que sí; mientras que un 80.80% se inclinan a decir que no; pero un 13.50% opto por no contestar.

Pregunta # 81 ¿Considera que se le dan oportunidades de mejora dentro de la alcaldía?

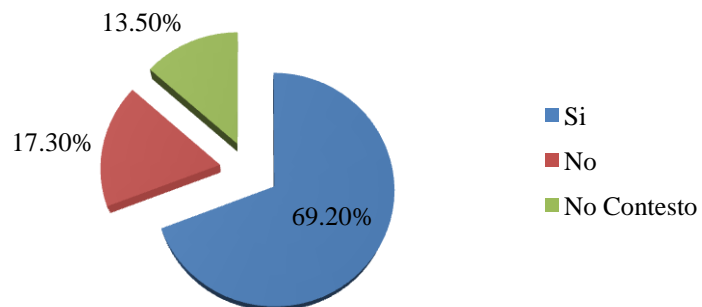
Objetivo: Verificar si se le dan oportunidades de mejora dentro de la alcaldía.

Cuadro N° 81

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	69.20
No	9	17.30
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 81



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Según los datos obtenidos en la investigación, podemos decir que de los 52 empleados encuestados; el 69.20% dicen que si se le dan oportunidades de mejora dentro de la alcaldía, mientras que el 17.30% se inclinan a decir que no, finalmente el 13.50% no contesto.

Pregunta # 82 ¿Considera necesario las oportunidades (ascensos) dentro de la institución?

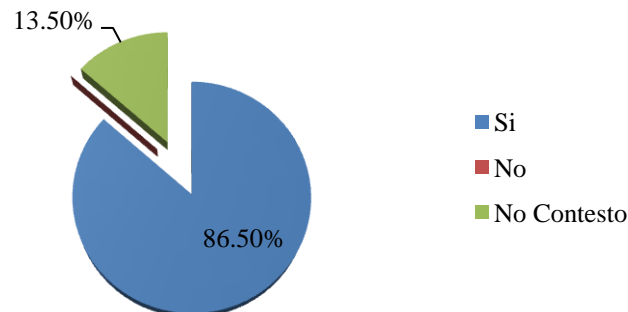
Objetivo: Conocer si es necesario las oportunidades dentro de la institución.

Cuadro N° 82

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	86.50
No	0	0.00
No Contesto	7	13.50
Total	52	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 82



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, podemos decir que de los 52 encuestados; el 86.50% considera que si es necesario las oportunidades (ascensos) dentro de la institución, y el 0% afirma lo contrario, finalmente un 13.50% no contesto.

5.3. Análisis de datos obtenidos en encuestas dirigidas a los usuarios de la alcaldía municipal de Conchagua.

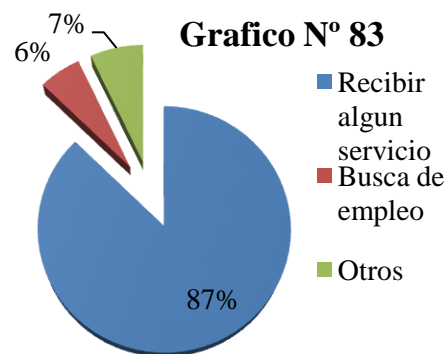
Pregunta # 1 ¿Por qué motivo ha visitado usted la Alcaldía Municipal?

Objetivo: Conocer porque motivo el usuario visita la alcaldía.

Cuadro N° 83

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Recibir algún Servicio	62	87.00
Busca de Empleo	4	6.00
Otros	5	7.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación

Análisis e Interpretación de los Datos:

A través de la información obtenida de los habitantes de la ciudad de Conchagua, podemos decir que de los 71 encuestados a los cuales se les pregunto porque motivo ha visitado la alcaldía; el 87.00% manifestó que por recibir algún servicio, mientras que el 6.00% señalan que por busca de empleo, y el 7.00% opina que otros son los asuntos que realiza en dicha institución.

Pregunta # 2 ¿Con que periodicidad visita la Alcaldía Municipal?

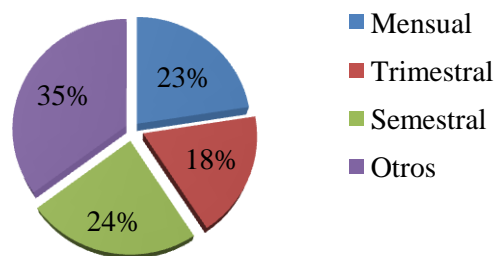
Objetivo: Verificar con que periodicidad el usuario visita la alcaldía.

Cuadro N° 84

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	16	23.00
Trimestral	13	18.00
Semestral	17	24.00
Otros	25	35.00
Total	71	100%

Fuente: Resultado de la Investigación

Grafico N°84



Fuente: Resultados de la Investigación

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto al cuadro anterior, podemos decir que de los 71 habitantes encuestados a los cuales se les pregunto que con que periodicidad visita la alcaldía; el 23.00% de ellos dicen que lo hacen mensual; mientras que el 18.00% visitan trimestralmente; pero el 24.00% manifiestan que cada semestre, y un 35.00% señalan que el periodo de tiempo en que visitan la institución es mayor a los tiempos antes mencionados.

Pregunta # 3 ¿Dentro de la Alcaldía cual es la unidad que visita con más frecuencia?

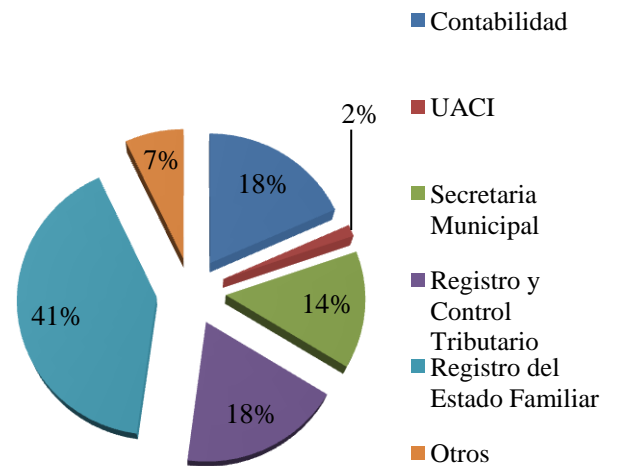
Objetivo: Identificar cual es la unidad mas visitada por los usuarios.

Cuadro N° 85

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	13	18.00
UACI	1	2.00
Secretaria Municipal	10	14.00
Registro y Control Tributario	13	18.00
Registro del Estado Familiar	29	41.00
Otros	5	7.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 85



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 71 habitantes encuestados a los que se les pregunto que cual es la unidad que visita con más frecuencia; un 18.00% dijo que el departamento de contabilidad; mientras que un 2.00% opinan que el departamento de la UACI; un 14.00% consideran la secretaria municipal; pero el 18.00% opinan que el registro y control tributario; y un 41.00% señalan que el registro del estado familiar; finalmente el 7.10% dicen que otros.

Pregunta # 4 De todas las mencionadas anteriormente, ¿Cuál considera más eficiente?

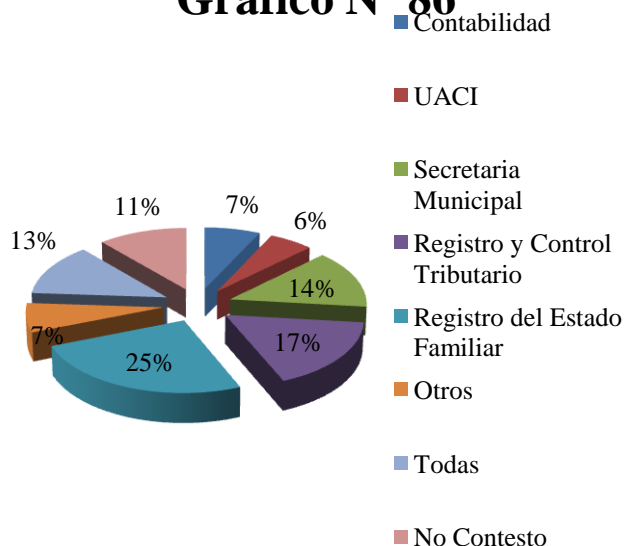
Objetivo: Identificar cual es la unidad que los usuarios consideran más eficiente.

Cuadro N° 86

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	5	7.00
UACI	4	6.00
Secretaria Municipal	10	14.00
Registro y Control Tributario	12	17.00
Registro del Estado Familiar	18	25.00
Otros	5	7.00
Todas	9	13.00
No Contesto	8	11.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 86



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los 71 habitantes encuestados a los que se les pregunto cual es la unidad que considera más eficiente; el 7.00% dijo que el departamento de contabilidad; y un 6.00% opinan que el departamento de la UACI; pero 14.00% dijo que la secretaria municipal; mientras que el 17.00% que el registro y control tributario; y un 25.00% señalan que el registro del estado familiar, pero el 7.00% dicen que otros, y un 13.00% señalan que todas, finalmente un 11.00% no contesto.

Pregunta #5 De todas las mencionadas anteriormente, ¿Cuál considera menos eficiente?

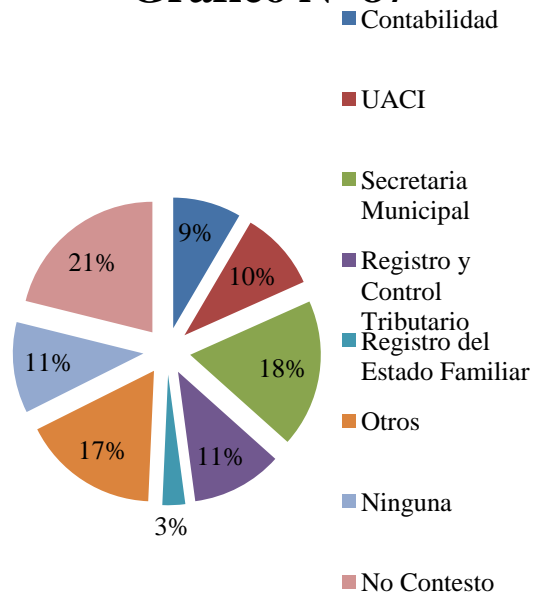
Objetivo: Identificar cual es la unidad que considera menos eficiente los usuarios.

Cuadro N° 87

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	6	9.00
UACI	7	10.00
Secretaria Municipal	13	18.00
Registro y Control Tributario	8	11.00
Registro del Estado Familiar	2	3.00
Otros	12	17.00
Ninguna	8	11.00
No Contesto	15	21.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 87



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 71 habitantes encuestados se les pregunto cual es la unidad que consideran menos eficiente; un 9.00% dijo que el departamento de contabilidad; y un 10.00% opinan que el departamento de la UACI; pero el 18.00% consideran la secretaria municipal; y el 11.00% opinan que el registro y control tributario; un 3.00% señalan que el registro del estado familiar; mientras que el 17.00% dicen que otros, y un 11.00% señalan que ninguna; finalmente un 21.00% no contesto.

Pregunta # 6 ¿Conoce los cargos de cada persona que labora dentro de la alcaldía?

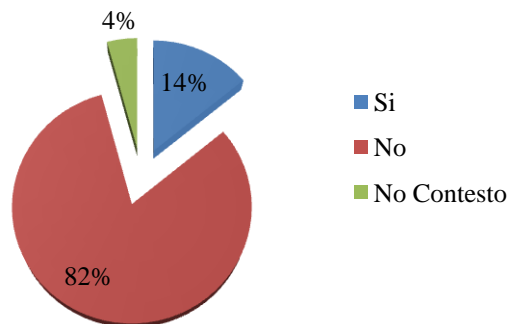
Objetivo: Determinar si el usuario conoce los cargos de cada empleado que labora en la alcaldía.

Cuadro N° 88

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	14.00
No	58	82.00
No Contesto	3	4.00
Total	71	100%

Fuente: Resultado de la Investigación

Grafico N° 88



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

La encuesta suministrada a los 71 habitantes donde se les pregunto si conoce los cargos de cada persona que labora dentro de la alcaldía el 14.00% opinan que si, mientras que el 82.00% señalan que no, finalmente el 4.00% no contesto.

Pregunta # 7 ¿Considera adecuado que exista un departamento de recursos humanos que se encargue de reclutar y seleccionar empleados competitivos?

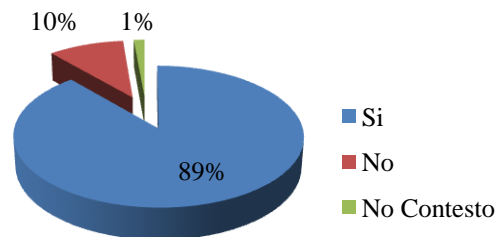
Objetivo: conocer si los usuarios consideran necesario que exista un departamento de recursos humanos que se encargue de reclutar y seleccionar empleados.

Cuadro N° 89

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	89.00
No	7	10.00
No Contesto	1	1.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 89



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se hace referencia a los datos obtenidos de los habitantes de la ciudad de Conchagua, podemos decir que de los 71 encuestados a los que se les pregunto que si consideran adecuado que exista un departamento de recursos humanos que se encargue de reclutar y seleccionar empleados competitivos; un 89.00% consideran que si, mientras que un 10.00% señalan que no, y el 1.00% no contesto.

Pregunta # 8 ¿Considera que la forma de reclutar y seleccionar el personal es el adecuado?

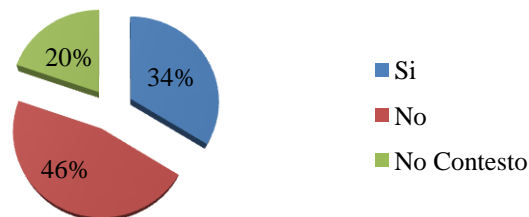
Objetivo: Que el usuario conozca si la forma de reclutar y seleccionar al personal es el adecuado.

Cuadro N° 90

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	34.00
No	33	46.00
No Contesto	14	20.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 90



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de los datos obtenidos de los 71 habitantes encuestados el 34.00% consideran que si la forma de reclutar y seleccionar al personal no es el adecuado, mientras que el 46.00% opinan que no, finalmente un 20.00% no contesto.

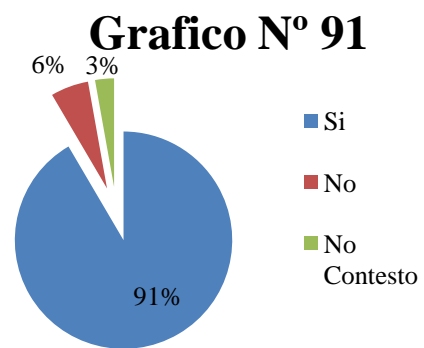
Pregunta # 9 ¿Para usted es necesario que los empleados tengan incentivos por su buen desempeño laboral y por darle buen trato a los usuarios?

Objetivo: Reconocer si es necesario que los empleados tengan incentivos por su buen desempeño laboral, para que los usuarios tengan un mejor trato.

Cuadro N° 91

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	91.00
No	4	6.00
No Contesto	2	3.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Se puede decir que de los 71 habitantes encuestados se les pregunto que si es necesario que los empleados tengan incentivos por su buen desempeño laboral, un 91.00% dijeron de que si, mientras que un 6.00% señalan que no, y un 3.00% no contesto.

Pregunta # 10 ¿Cómo considera usted el servicio que le brindan en la Alcaldía Municipal?

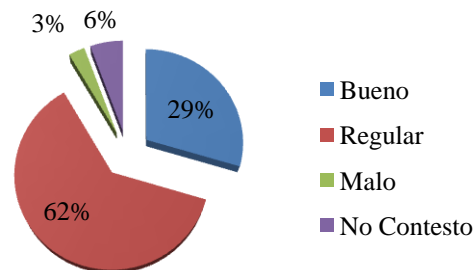
Objetivo: Identificar como son los servicios que brinda en la alcaldía.

Cuadro N° 92

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	21	29.00
Regular	44	62.00
Malo	2	3.00
No Contesto	4	6.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 92



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De acuerdo al cuadro anterior de los 71 habitantes encuestados se les pregunto como es el servicio que le brindan en la alcaldía; un 29.00% consideran que es bueno; mientras que el 62.00% señalan que es regular; el 3.00% dice que es malo; y un 6.00% no contesto.

Pregunta # 11 ¿Cree usted que se pueden mejorar los servicios que se brindan?

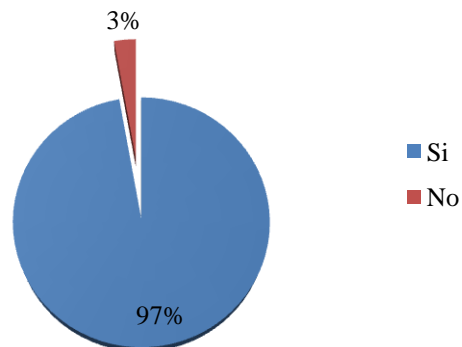
Objetivo: Conocer si se pueden mejorar los servicios que brindan en la alcaldía.

Cuadro N° 93

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	97.00
No	2	3.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 93



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada a los 71 habitantes del municipio de Conchagua, se les pregunto que si consideran que se pueden mejorar los servicios que se les brindan; un 97.00% opina que si; mientras que un 3.00% afirman que no.

Pregunta # 12 Si su respuesta anterior fue si, ¿Qué considera usted que se debe mejorar en los servicios brindados en la institución?

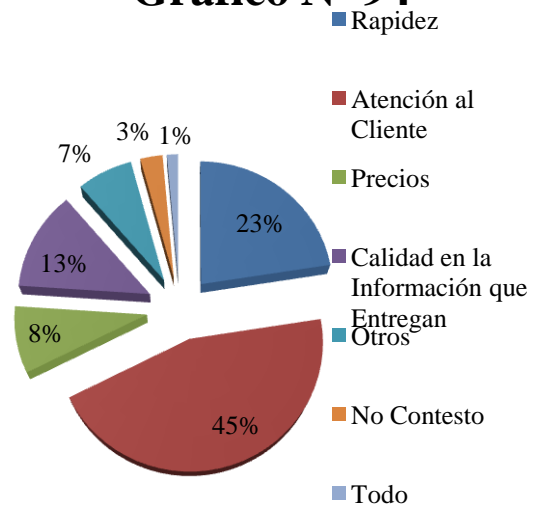
Objetivo: Identificar que se debe mejorar en los servicios brindados en la institución.

Cuadro N° 94

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez	16	23.00
Atención al Cliente	32	45.00
Precios	6	8.00
Calidad en la Información que Entregan	9	13.00
Otros	5	7.00
No Contesto	2	3.00
Todo	1	1.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 94



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto al cuadro anterior, podemos decir que de los 71 encuestados a los que se les pregunto que se debe mejorar en los servicios que se brinda; un 23.00% considera que la rapidez; y un 45.00% la atención al cliente; mientras que el 8.00% el precio; pero el 13.00% que la calidad en la información; el 7.00% dijeron que otros; para el 3.00% considero mejor no contestar; finalmente el 1.00% señalan que todo.

Pregunta # 13 ¿Cómo califica usted el ambiente laboral en la Alcaldía?

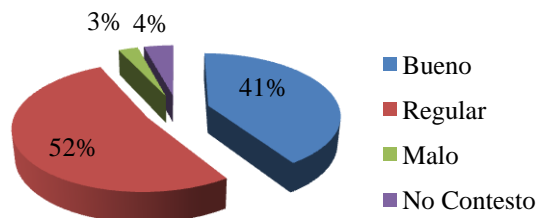
Objetivo: Conocer como los usuarios de la alcaldía de Conchagua consideran que es el ambiente laboral que se vive dentro de la institución.

Cuadro N° 95

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	41.00
Regular	37	52.00
Malo	2	3.00
No Contesto	3	4.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 95



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada a 71 habitantes, y se les pregunto que como califica el ambiente laboral dentro de la alcaldía, un 41.00% consideran que es bueno, mientras que un 52.00% señalan que es regular, el 3.00% opinan que es malo, y un 4.00% no contesto.

Pregunta # 14 ¿Considera que los trabajadores laboran de forma ordenada?

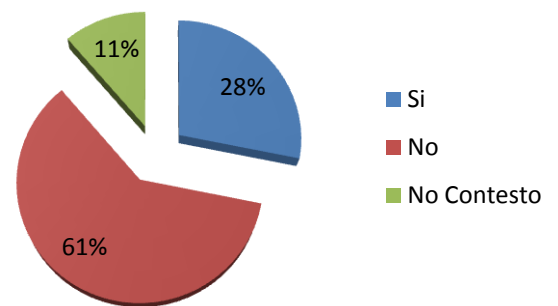
Objetivo: Determinar si los empleados laboran de forma ordenada.

Cuadro N° 96

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	28.00
No	43	61.00
No Contesto	8	11.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 96



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Podemos decir que de los 71 habitantes encuestados que se les pregunto que si los trabajadores laboran de forma ordenada; un 28.00% consideran que si; mientras que un 61.00% dicen que no, finalmente un 11.00% no contesto.

Pregunta # 15 ¿Considera usted que hay personal ocioso laborando en la Alcaldía?

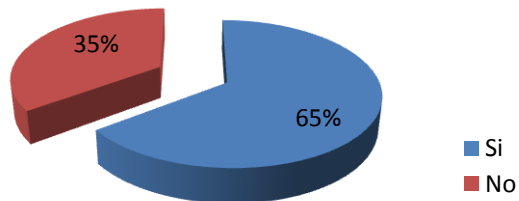
Objetivo: Identificar si existe personal ocioso laborando en la alcaldía.

Cuadro N° 97

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	65
No	25	35
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 97



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los datos obtenidos de los habitantes de la ciudad de Conchagua, podemos decir que de los 71 habitantes encuestados dicen que si hay personal ocioso laborando en la alcaldía; el 65% manifiesta que si existe personal ocioso; pero el 35% considera que no.

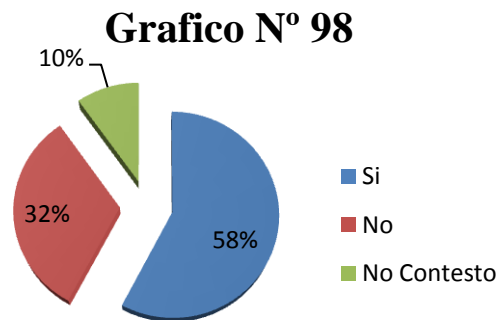
Pregunta # 16 ¿Cree usted que los empleados tienen bien definidas sus funciones?

Objetivo: Manifiestar si el empleado tiene bien definidas sus funciones.

Cuadro N° 98

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	58.00
No	23	32.00
No Contesto	7	10.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Haciendo referencia al cuadro anterior, podemos decir que de los 71 habitantes encuestados que se les pregunto si los empleados tienen bien definidas sus funciones; el 58.00% dijo que si; mientras que un 32.00% dijo que no, finalmente el 10.00% no contesto.

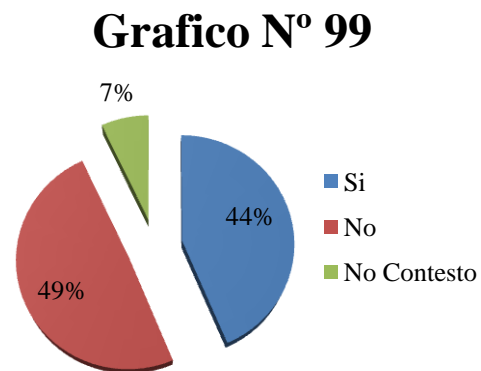
Pregunta # 17 ¿Cree usted que los puestos de trabajo son los adecuados para el personal?

Objetivo: Conocer si los puestos de trabajo son los adecuados para el personal.

Cuadro N° 99

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	44.00
No	35	49.00
No Contesto	5	7.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En conclusión de 71 habitantes encuestados a quienes se les pregunto que si los puestos de trabajo son los adecuados para el personal que labora dentro de la alcaldía, el 44.00% opinaron que si, el 49.00% dijo que no, y el 7.00% no contesto.

Pregunta # 18 ¿Cuándo solicita un servicio es solucionado rápidamente?

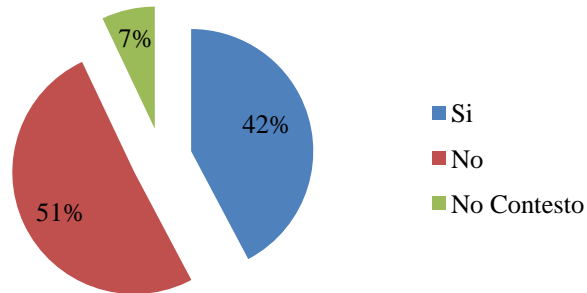
Objetivo: Identificar si al solicitar un servicio es solucionado rápidamente.

Cuadro N° 100

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	42.00
No	36	51.00
No Contesto	5	7.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 100



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De la encuesta suministrada se concluye que de los 71 habitantes encuestados se les pregunto si cuando solicita un servicio es solucionado rápidamente, el 42.00% dijo que si, mientras que el 51.00% consideran que no, finalmente el 7.00% optan por no contestar.

Pregunta # 19 ¿Considera necesario que los empleados sean capacitados constantemente para brindar mejores servicios a los usuarios?

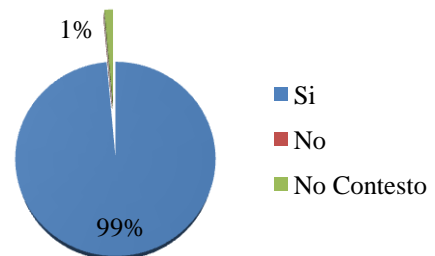
Objetivo: Conocer si es necesario que los empleados sean capacitados constantemente.

Cuadro N° 101

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	99.00
No	0	0.00
No Contesto	1	1.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 101



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

En función al cuadro anterior de los datos obtenidos de los habitantes de la ciudad de Conchagua, podemos decir que de los 71 habitantes encuestados dicen que si es necesario que los empleados sean capacitados constantemente para brindar mejores servicios el 99.00% dijo que si, mientras que el 0.00% dijo que no, y el 1.00% no contesto.

Pregunta # 20 ¿En alguna ocasión los empleados de la Alcaldía le han faltado el respeto?

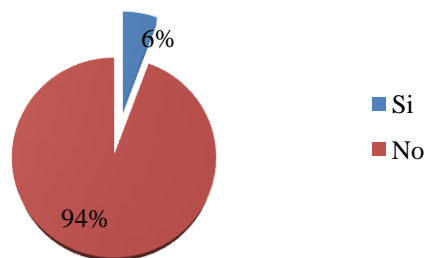
Objetivo: Conocer si alguna vez los empleados de la alcaldía le han faltado el respeto a los usuarios.

Cuadro N° 102

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	6.00
No	67	94.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 102



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

Con respecto al cuadro anterior, podemos decir que de los 71 habitantes encuestados se les pregunto que si alguna vez los empleados de la alcaldía le han faltado el respeto, un 6.00% dijo que si, mientras que el 94.00% opinaron que no.

Pregunta # 21 ¿Para usted existen personas que ocupan cargos que no desenvuelven bien?

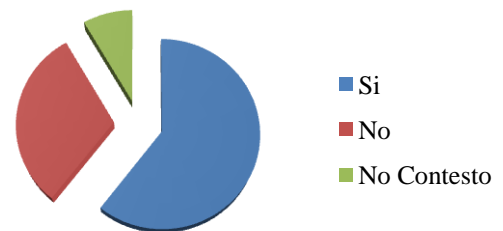
Objetivo: Identificar si existen empleados que ocupan cargos que no se desenvuelven bien.

Cuadro N° 103

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	61.00
No	22	31.00
No Contesto	6	8.00
Total	71	100%

Fuente: Resultados de la Investigación

Grafico N° 103



Fuente: Resultados de la Investigación.

Análisis e Interpretación de los Datos:

De los 71 habitantes encuestados se les pregunto que si existen empleados que ocupan cargos que no se desenvuelven bien, el 61.00% manifiestan que si, mientras que el 31.00% dijeron que no, y un 8.00% no contesto.

5.4. Conclusiones y Recomendaciones.

5.4.1. Conclusiones.

En base a la información recopilada tanto en teoría como la investigación de campo, se puede concluir que:

1. Según resultados de las encuestas tanto los empleados, los usuarios y el alcalde contestaron que la empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos que se encargue de mejorar la capacidad, el desempeño y resultados de la alcaldía en general; por lo que existen deficiencias en toda la organización. También consideran que obtendrán mejores beneficios y un buen control del recurso humano y los servicios serán de mayor calidad.
2. Haciendo énfasis en el reclutamiento y selección de personas; se concluye que la forma de reclutar y seleccionar personal dentro de la alcaldía del municipio de Conchagua no es la adecuada por que los encargados de estas funciones no son los indicados; los empleados de la institución manifiestan que el concejo municipal es el encargado de seleccionar y reclutar el nuevo personal y que es realizada de manera correcta; pero los usuarios que son quienes reciben los servicios opinan que no reclutan ni seleccionan personas idóneas; el alcalde considera que durante su gestión no han realizado muchas contrataciones, pero las que se han llevado a cabo son realizadas por la comisión de recursos humanos que esta compuesta por

miembros del concejo municipal. Cabe mencionar que estas no son personas adecuadas para ejecutar estas actividades.

3. Se determino que la institución en cuanto a la departamentalización, división de trabajo y estructura organizativa se refiere, se encuentra bien estructurada; los empleados manifiestan conocer la estructura organizativa y consideran que va acorde ha la alcaldía, porque posee áreas y departamentos tal y como se encuentra y les especifica los niveles jerárquicos; también manifestaron que si existe la división de trabajo, y que les delegan autoridad, la cual les beneficia e incentiva; para el alcalde, Lic. Jesús Medina, la división del trabajo es necesaria para que las labores realizadas sean mas eficientes, y que es necesario que exista el liderazgo. Pero al crear el departamento de recursos humano es necesario una estructura que muestre el nuevo departamento.

4. La alcaldía no cuenta con un manual de bienvenida que sirva como guía de información para el nuevo personal, que les permita conocer de los antecedentes de la organización. Pero poseen manuales de análisis y descripción de puesto los cuales no son conocidos por los empleados, ellos manifestaron que desconocen la existencia de este. También mencionaron que se les da tiempo para adaptarse, pero no se les ofrecen medios que sirvan como adaptadores. Mientras que el alcalde afirma que si existe un manual de bienvenida y manual de descripción de puestos y que él, es el encargado de dar la bienvenida a la nueva fuerza laboral.

5. Se determino que en la alcaldía a los empleados se les compensa por su buen desempeño, y se les da oportunidad de desarrollo en equipo, pero los empleados no se sienten confiados en su puesto de trabajo; los empleados manifiesta recibir incentivos, capacitaciones (solamente dos veces por año), les evalúan su desempeño por medio de observación, les dan oportunidad de desarrollo en equipo, pero revelan que no se sienten motivados, que si existe comunicación entre empleado y el jefe inmediato, y consideran no sentirse confiados ni satisfechos en su puesto de trabajo; los usuarios consideran que los empleados deben ser capacitados con mayor frecuencia para que se les mejore los servicios que les brindan; El alcalde expreso que la evaluación que se les realiza a los empleados es por medio de la observación de cada jefe, y que la mejor forma de motivar al empleado es reconocerles a través de incentivos.

6. En base a la información recopilada se concluye, que la higiene y seguridad en el puesto de trabajo, no es el adecuado; aunque los empleados manifiestan que si existe un buen mantenimiento (disciplina, higiene y seguridad, calidad de vida). Pero el alcalde hizo saber que no son buenas las condiciones y menciona la existencia de un solo servicio sanitario para todos, además existe poco espacio para todos los empleados. También existen problemas por falta de compromiso por parte de los empleados y son estas circunstancias que llevan a los jefes a tomar decisiones drásticas como el despido, y a falta de políticas que sirvan como medio solucionador de problemas, estos se vuelven una dificultad cotidiana.

5.4.2. Recomendaciones.

En base a la información recopilada en la investigación de campo, se puede recomendar que:

1. Se debe crear el departamento de recursos humanos que se encargue de mejorar la capacidad, el desempeño y resultados de la alcaldía; y de esta manera eliminar deficiencias en los empleados y sus jefes y llevar un buen control de personal.
2. La implementación de técnicas y herramientas adecuadas que ayuden a reclutar y seleccionar personal idóneo para ocupar un puesto.
3. Que se mantenga actualizada la organización realizando un constante monitoreo de cómo se encuentra estructurada la institución, revisar los niveles jerárquicos, observar constantemente a quien se le debe delegar autoridad, también es necesario crear una estructura organizativa donde se incluya el departamento de recursos humanos.
4. Es necesario crear un manual de bienvenida que sirva como guía de información para el nuevo personal, y que les permita conocer de los antecedentes de la organización, es necesario modificar y actualizar los manuales de análisis y descripción de puesto e instruir a los nuevos empleados para que se adapten fácilmente.

5. Utilizar técnicas de motivación, que ayuden a los empleados a concentrarse más en su trabajo, para que puedan perder el temor de ser sustituidos por nuevos elementos. También se deben realizar capacitaciones por lo menos cada tres meses, para una mayor y mejor atención a los usuarios.

6. Se debe implementar políticas que contrarresten la falta de compromiso por los empleados hacia la realización de sus labores; mejorar la higiene y seguridad dentro de la institución.

6.0. Propuesta Para la Creación del Departamento de Recursos Humanos Para Mejorar la Eficiencia y Eficacia de los Empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión, año 2009 - 2010”.

En el presente capítulo contiene la propuesta de la creación del departamento de recursos humanos, haciendo énfasis en las necesidades de la institución, el cual está orientado a mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados y con ello se busca dar un servicio de calidad. Considerando las carencias encontradas por la falta del departamento de recursos humanos.

6.1. Función del Departamento de Recursos Humanos.

6.1.1. Objetivos del Departamento de Recursos Humanos.

- Elaborar técnicas que ayuden a la institución a suplir cada una de las necesidades del personal en todas las áreas de la alcaldía de manera precisa y oportuna.
- Utilizar técnicas de reclutamiento y selección que sirvan como medio para atraer y contratar al personal idóneo para ocupar el cargo.
- Establecer manuales de bienvenida y de análisis y descripción de puesto, los cuales ayuden a los empleados a conocer la alcaldía y el trabajo a desempeñar desde el momento que inician sus actividades laborales dentro de la institución.
- Facilitar a la institución herramientas administrativas que ayuden a la inducción y que oriente los esfuerzos del personal en el desarrollo de sus funciones.

- Elaborar estrategias y técnicas que permitan mantener al personal en su puesto de trabajo, para no incurrir en gastos innecesarios de nuevas contrataciones.
- Establecer programas de capacitación que ayude a desarrollar y mejorar las habilidades, capacidades y destrezas del personal de la institución.
- Desarrollar técnicas de evaluación del desempeño que permitan a la institución conocer si los empleados cumplen con lo que su puesto de trabajo requiere.
- Elaborar programas de motivación que ayuden a los empleados a sentirse parte fundamental de la institución.
- Mejorar las condiciones tanto de higiene como de seguridad en el puesto de trabajo, para que el personal entregue servicio de calidad a los usuarios.
- Contribuir a que las relaciones laborales, empleado- patrono sean satisfactorias y para que exista un buen ambiente laboral dentro de la institución.
- Utilizar prácticas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios de la alcaldía, recurriendo a la disposición y entrenamiento del personal.

6.1.2. Misión del Departamento de Recursos Humanos.

“Somos un Departamento con la intención de contribuir al éxito organizacional, mediante la adquisición de empleados calificados cubriendo la necesidad de los puestos de trabajo; desarrollando recurso humano eficiente, a través de la capacitación constante, para un desempeño elevado. Y fomentando el respeto del personal hacia toda la institución, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios para brindarles una mayor y mejor atención”.

6.1.3. Visión del Departamento de Recursos Humanos.

“Lograr ser el Departamento con mayor importancia y solidez dentro de la organización, utilizando el recurso humano como activadores inteligentes que impulsen a la institución a la excelencia y al éxito, con esfuerzo, dedicación y responsabilidad, ofreciendo servicios de calidad”.

6.1.4. Valores.

6.1.4.1. Responsabilidad:

El compromiso como empleado es cumplir con las obligaciones que tiene el puesto de trabajo, realizándolo a tiempo y con calidad.

6.1.4.2. Ética:

La realización de las labores de cada uno de los miembros de la institución es desempeñada con apego a los valores y normas éticas.

6.1.4.3. Solidaridad con el Equipo de Trabajo:

El apoyo entre los empleados lleva a realizar un servicio de calidad, y principalmente al logro de objetivos que hacen más fuerte y solida la organización.

6.1.4.4. Respeto:

Como miembro de la institución se tiene por obligación reconocer el valor de los demás y respetar los derechos de los compañeros de trabajo y como el de los clientes.

6.1.4.5. Lealtad:

Considerar a la empresa y a los usuarios como el medio para lograr los objetivos y metas que tiene, considerando que al fallarles su visión individual dentro de la organización se volverá un fracaso.

6.1.4.6. Confianza:

Si la institución obtiene beneficios, los empleados obtendrán beneficios.

6.1.4.7. Honradez:

El desempeño de calidad y sin engaños atrae a los usuarios a confiar ciegamente en la institución y en los empleados. Si el empleado es sincero con la organización para la que trabaja, obtiene oportunidades y beneficios.

6.1.4.8. Comunicación:

Todos los miembros de la institución deben expresarse con respeto hacia los demás, dialogar de los cambios organizacionales con el fin de mejorar y actualizarse.

6.1.4.9. Disciplina:

La manera de actuar debe ser ordenada por parte de todos los empleados y jefes; un comportamiento que muestre la calidad de los servicios que ofrecen, y la disponibilidad de realizarlos de la manera más eficiente.

6.1.4.10. Honestidad:

El compromiso de los empleados de la alcaldía para cumplir sus labores; con actitud servil y con el único propósito de dar lo mejor de sí; buscando el bienestar de toda la institución especialmente el de los usuarios, nunca con intenciones de buscar solo su beneficio.

6.1.4.11. Imparcialidad:

Los jefes deben reconocer entre sus subordinados la capacidad y honestidad de cada uno de sus empleados, si estos no se encuentran comprometidos con la alcaldía se debe ser ecuánime, y buscar soluciones rápidamente; sin importar que el empleado en cuestión tenga vínculos de amistad u otros con su superior.

6.1.5. Estrategias y Tácticas del Departamento de Recursos Humanos.

Estrategias del Departamento de Recursos Humanos	Tácticas Para el Desarrollo de las Estrategias.
<p>1. Para mejorar las condiciones de la fuerza laboral y usuarios de la alcaldía son necesarios procesos y funciones del departamento de recursos humanos, involucrando a todo el personal en tareas de toma de decisiones para indagar acerca de los problemas que constantemente se presentan, en el ambiente laboral y la forma en que se brindan los servicios.</p>	<p>1.- Es necesario imponer métodos y reglas para la realización correcta de las tareas a los empleados entre ellas: Concientizar al personal que al lograr los objetivos y metas para obtener beneficios a nivel organizacional e individual. Cada semana se debe realizar un monitoreo del rendimiento y colaboración de los empleados, a través de la opinión de los usuarios (buzón de sugerencias y quejas) y de los jefes. El buzón de sugerencias será revisado por el secretario municipal, e informara a los jefes de cada área acerca de las opiniones de los usuarios de cada uno de los departamentos, buscando así dar soluciones y mejorar el servicio a brindar.</p>

Estrategias del Departamento de Recursos Humanos	Tácticas Para el Desarrollo de las Estrategias.
<p>2. Para reclutar personal idóneo, es necesario utilizar fuentes internas como: Inventario del personal interno, Registro de clasificado de oferentes y recomendaciones de trabajadores internos. Si no se obtiene lo que se desea con fuentes internas, se utilizarán las fuentes externas como: Agencias de empleo publicas y privadas, presentación espontánea, otros.</p>	<p>2.- Para mejorare el reclutamiento en la alcaldía se revisará el registro clasificado que tiene de los empleados, incluyendo todos los niveles jerárquicos, se utilizará la base de datos de personas que llenan solicitud con anterioridad y que hasta probablemente hallan sido entrevistados, candidatos recomendados por los empleados. Se utilizaran carteles en lugares como: universidades, institutos de educación media y otros que contengan las especificaciones del candidato a reclutar</p>
<p>3. Para seleccionar a la persona más adecuada para ocupar el puesto que se necesita llenar, es necesario utilizar un proceso de selección, entrevistar al candidato, crear un ambiente de confianza para que el candidato no se sienta presionado, utilizar pruebas técnicas, realizar un informe final del proceso de selección y por ultimo se debe realizar la investigación del candidato. También es necesario las pruebas psicológicas.</p>	<p>3.- Se realizará: La entrevista de contacto, se observara su presentación, puntualidad, interés por el empleo y su comportamiento. También la entrevista de profundidad y la de contratación. La entrevista será realizada individual y estandarizada, el tipo de preguntas serán cerradas y de sondeo, se inicia con preguntas fáciles, las pruebas técnicas variaran de acuerdo al puesto que se necesita ocupar. La prueba psicológica será realizada por un psicólogo.</p>

Estrategias del Departamento de Recursos Humanos	Tácticas Para el Desarrollo de las Estrategias.
<p>4. Para mejorar la capacidad del desempeño del empleado es necesario la evaluación constantemente, los métodos a utilizar son la jerarquización múltiple, de incidentes críticos, la evaluación de 360° y la evaluación participativa por objetivos (EPPO).</p>	<p>4.- La evaluación del desempeño serán realizadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Método de Jerarquización Múltiple:</u> Se utilizarán criterios como cantidad y calidad de trabajo, cooperación iniciativa. Por lo que cada persona puede salir en diferentes posiciones entendiendo el criterio. Y se hará cada mes. • <u>Método de Incidentes Críticos:</u> Se llevara una hoja de registro donde se anotan los incidentes de carácter laboral ya sean positivos o negativos por cada uno de los empleados, se llevara semanalmente por los jefes de área. • <u>Evaluación de 360°:</u> En esta evaluación participan todas las personas que tienen que ver con el evaluado. • <u>EPPO:</u> En esta técnica participan los gerentes y empleados, y se adopta la técnica de la relación intensa visión proactiva.
<p>5. En la alcaldía se realizarán capacitaciones internas las cuales son impartidas por personas que laboran dentro de la institución, los tipos de capacitación que se les brindan son: en el puesto de</p>	<p>5.- Las capacitaciones serán realizadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Lecturas Guiadas:</u> Cada mes las reuniones de reflexión de cada capítulo del libro (libro será alternativa del jefe de área, de acuerdo a la necesidad las personas).

Estrategias del Departamento de Recursos Humanos	• Tácticas Para el Desarrollo de las Estrategias.
<p>Trabajo para monitorear al empleado, lecturas guiadas, estudio de casos. También se harán de manera externa: Seminarios externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Estudio de Casos:</u> Se impartirá cada semestre, será de acuerdo a la necesidad que se tiene en la institución, por cada área. • <u>Seminarios Externos:</u> La realización de estos seminarios será cada tres meses y será impartida por una empresa consultora (opción de la institución).
<p>6. Para que la fuerza laboral de la alcaldía mejore en su desempeño es necesario premiarlos, a través de: Compensación monetaria y no monetaria, compensaciones legales y voluntarias, asistenciales, recreativas y supletorias.</p>	<p>6.- Las recompensas se darán mensualmente; las monetarias serán entregadas en su equivalente en dinero, como: Bonos pensión, subsidio entre otros. Las no monetarias representan ventajas o comodidades para el personal como: cafetería para el personal, actividades recreativas y otros.</p>

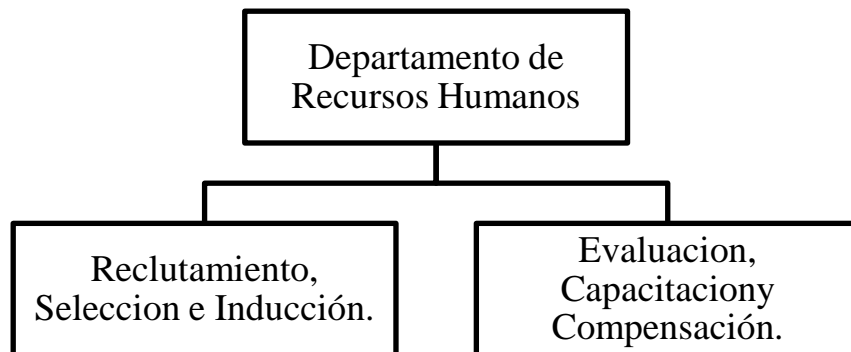
Estrategias del Departamento de Recursos Humanos	Tácticas Para el Desarrollo de las Estrategias.
<p>7. Para la alcaldía es necesaria la creación de programas que ayuden a las relaciones laborales empleado patrono como: La comunicación, cooperación, protección y recreación. Además para que los empleados de la alcaldía se sientan mas seguros en el puesto de trabajo se les dará participación acerca de cómo puede mejorar su permanencia dentro de la alcaldía.</p>	<p>7.- Para lograr buenas relaciones laborales se deben realizar un programa de relaciones empleado-patrono de la siguiente manera:</p> <p><u>Comunicación:</u> Los jefes deben tener comunicación directa con sus subordinados, acerca de que se espera de ellos y que los empleados manifiesten sus necesidades. Solicitando sus opiniones a través de entrevistas para seleccionar que beneficios adicionales a los exigidos legalmente puede otorgárseles.</p> <p><u>Cooperación:</u> La institución debe compartir la toma de decisiones con sus empleados, para obtener su cooperación.</p> <p><u>Protección:</u> El sitio de trabajo debe contribuir al bienestar de los empleados, garantizar protección contra posibles represalias o persecuciones.</p> <p><u>Recreación:</u> Para los empleados es necesario la recreación en al puesto de trabajo utilizando diferentes.</p>

6.1.6. Metas del Departamento de Recursos Humanos.

- Poner en funcionamiento el departamento de recursos humanos a partir de septiembre de 2010.
- Mejorar en un 60% la forma de atraer el recurso humano necesario e idóneo, para ocupar un puesto de trabajo dentro de la alcaldía.
- Seleccionar al nuevo recurso que cumpla al 100% los requisitos que se necesitan para ocupar el cargo.
- Implementar desde el principio del año 2011 técnicas que ayuden al ingreso de nuevos empleados.
- Utilizar desde el año 2011 instrumentos como manuales de bienvenida y de análisis y descripción de puestos, para que ayuden y mejoren el ingreso y la instancia de los empleados dentro de la alcaldía.
- Que la alcaldía mejore en un 80%, la capacidad laboral e intelectual del recurso humano a través de las capacitaciones.
- Aumentar en un 50% el cumplimiento de reglas a través de políticas que especifiquen que es lo que deben hacer los empleados.
- Mejorar en un 80% las relaciones laborales, empleado – patrono.

- Mejorar en seis meses la forma de evaluación del recurso humano, para brindar una mejor informe de quien merece ser compensado.
- Efectuar una evaluación en los empleados trimestralmente, que ayude a controlar quienes son los empleados con mayor capacidad y quienes son los que se esfuerzan por mantener en buenas condiciones la alcaldía.
- Incrementar en 80% las compensaciones por el buen desempeño que presentan los empleados cada tres meses.
- Utilizar sanciones que ayuden a mejorar 60% el comportamiento de los empleados.
- Mejorar en un 80% la atención que se les brinda a los usuarios, utilizando recompensas para los empleados que ofrezcan servicios de calidad.

6.2. Estructura del Departamento de Recursos Humanos.



La investigación que se realizó en la alcaldía municipal de Conchagua nos dio a conocer la necesidad que tenía la institución de crearle un Departamento de Recursos Humanos que permita mejorar las contribuciones productivas del personal de la institución, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social. La capacidad, los recursos y las necesidades de la institución dieron la pauta para definir su estructura y poder determinar el número de personas que lo conformaran, el Departamento constara de una jefatura y dos dependencias las cuales son: Sección de reclutamiento, selección e inducción de personas y la sección de evaluación, capacitación y compensación de personas.

El número de personas que se distribuirá en el departamento será de tres personas, organizadas de la siguiente manera:

- Jefatura: Un jefe de personal.
- Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción de personas: Una persona.

- Sección Evaluación, Capacitación y Compensación.: Una persona.

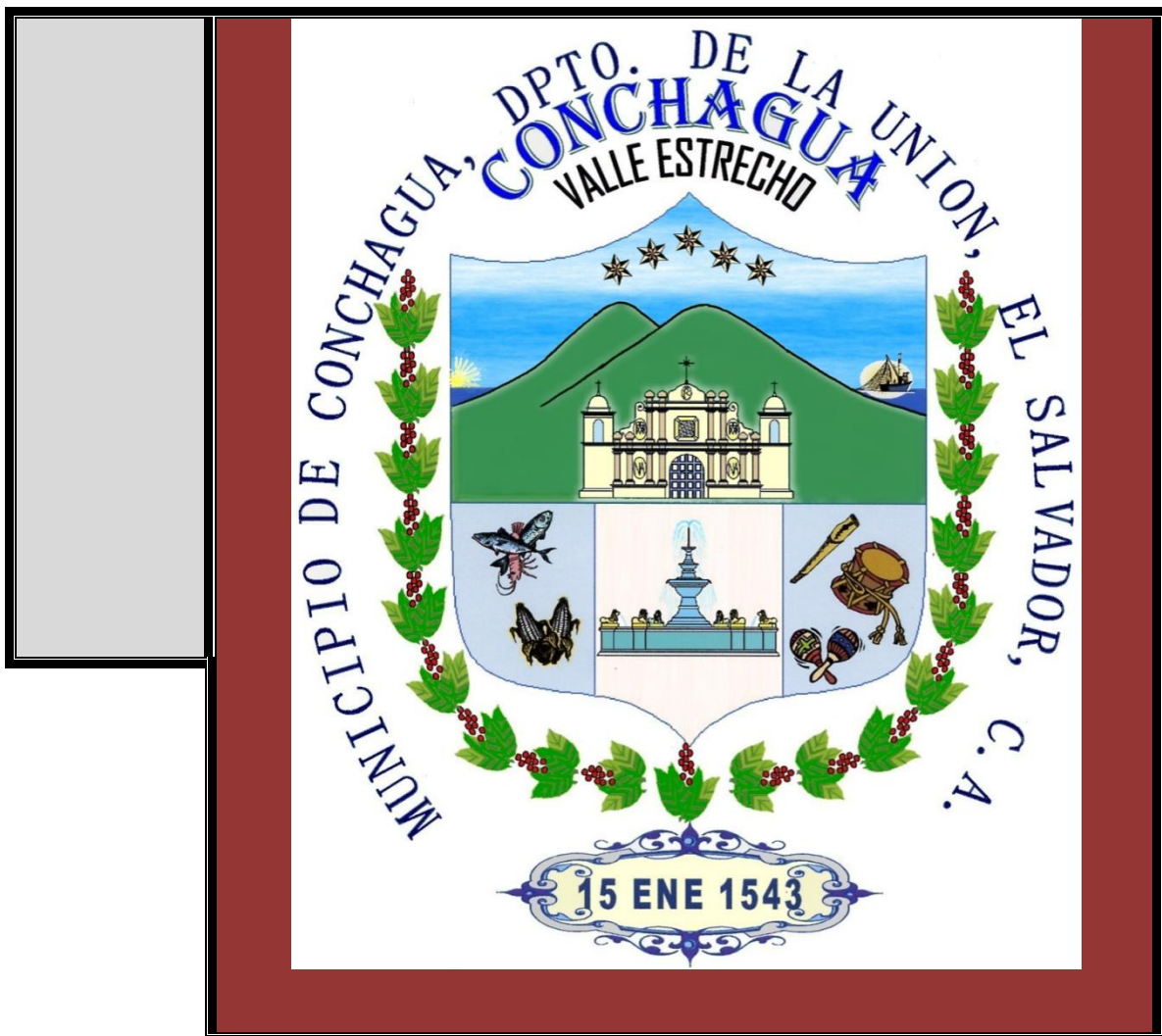
Dentro de su departamento el Jefe de Recursos Humano realiza la actividad básica de la organización, en el organigrama del Departamento de Recursos Humanos se muestra que la autoridad máxima será constituida por el jefe, y a la vez tendrá autoridad de línea sobre la Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción de personas, y también la Sección de evaluación, capacitación y compensación de personas; en cuanto a relaciones de autoridad y responsabilidad el departamento estará bajo la subordinación del Alcalde municipal, en su relación con los otros jefes de línea el Departamento de Recursos Humanos tendrá que ocuparse de todos los aspectos relacionados con personal de la alcaldía.

La Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción de personas, se encargara de todo lo referente a atraer candidatos, seleccionar y contratar los idóneos para ocupar un puesto y se encargara de que la inducción sea de los agradable para el nuevo empleado. Y se encuentra bajo el mando del jefe del departamento de recursos humanos.

La sección de Evaluación, Capacitación y Compensación de personas debe encargarse de orientar a los colaboradores. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y desarrollo, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, que una organización es el retrato de sus integrantes. Y esta sección se encuentra bajo el mando del jefe del departamento de recursos humanos.

**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

**6.3. MANUAL DE
BIENVENIDA.**



**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

Índice

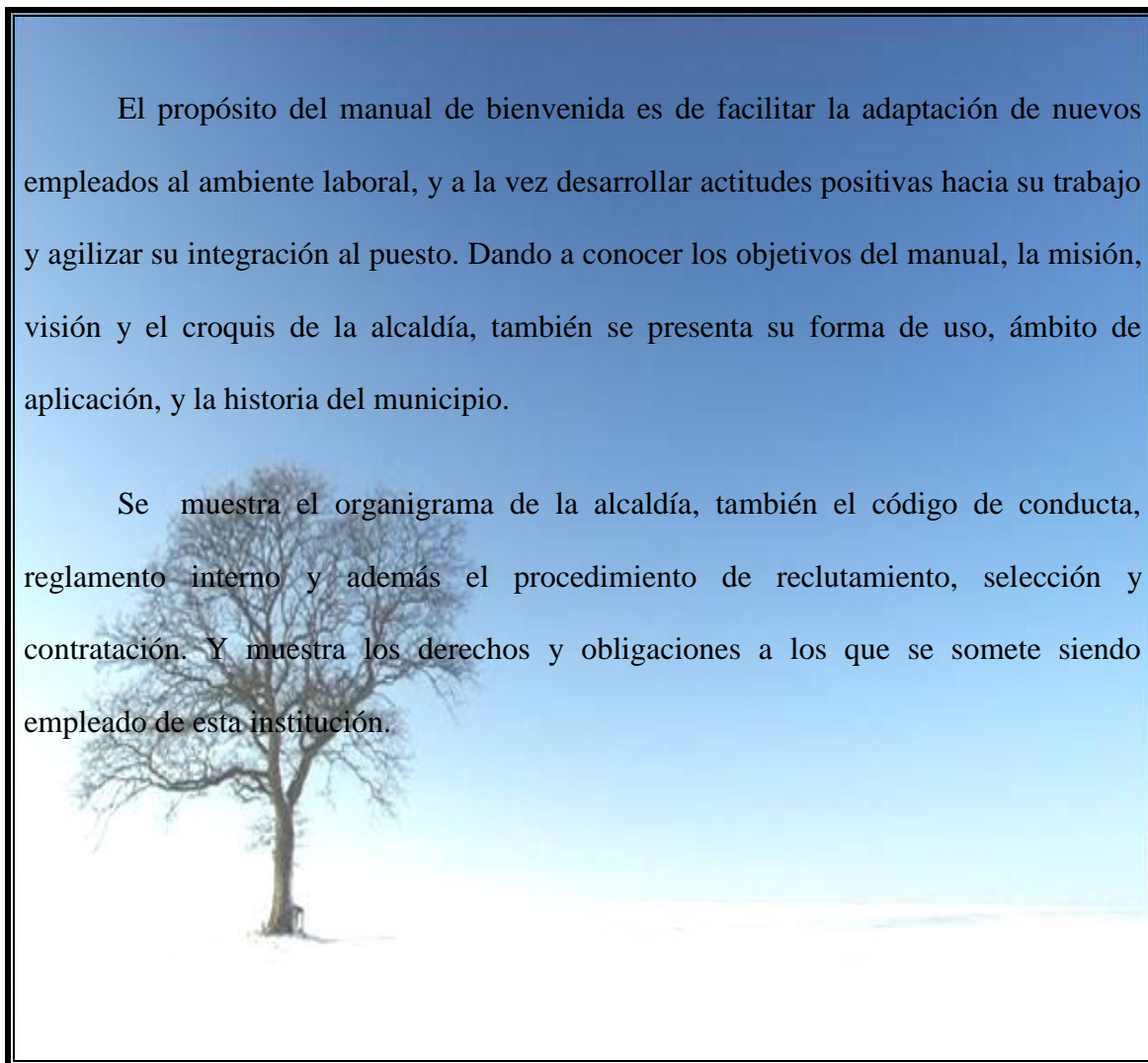
6.3.1. Introducción.	215
6.3.2. Objetivos del Manual de Bienvenida.	216
6.3.3. Misión y Visión de la Alcaldía Municipal de Conchagua.	217
6.3.4. Croquis de la Alcaldía Municipal de Conchagua.	218
6.3.5. Aspectos Generales.	219
6.3.6. Forma de Uso del Manual de Bienvenida.	220
6.3.7. Ámbito de Aplicación.	221
6.3.8. Organización del Manual de Bienvenida.	222
6.3.9. Nuestra Historia.	223
6.3.10. Organigrama de la Alcaldía de Conchagua.	224
6.3.11. Código de Conducta.	225
6.3.12. Reglamento Interno.	232
6.3.13. Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación.	236
6.3.14. Horarios Asistencias, Retardos y Faltas.	238
6.3.15. Días, Procedimientos y Formas de Pago.	239
6.3.16. Deducciones Legales del Salario y Aguinaldo.	240
6.3.17. Días Festivos y Vacaciones.	241
6.3.18. Causas Principales de Despidos.	243

**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

6.3.1. Introducción del Manual de Bienvenida.

El propósito del manual de bienvenida es de facilitar la adaptación de nuevos empleados al ambiente laboral, y a la vez desarrollar actitudes positivas hacia su trabajo y agilizar su integración al puesto. Dando a conocer los objetivos del manual, la misión, visión y el croquis de la alcaldía, también se presenta su forma de uso, ámbito de aplicación, y la historia del municipio.

Se muestra el organigrama de la alcaldía, también el código de conducta, reglamento interno y además el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación. Y muestra los derechos y obligaciones a los que se somete siendo empleado de esta institución.



6.3.2.1. Objetivo General:

- Facilitar la inducción del nuevo recurso humano a través de esta herramienta administrativa que oriente a los empleados a desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz, para que el nuevo empleado se sienta confiando.

6.3.2.2. Objetivos Específicos:

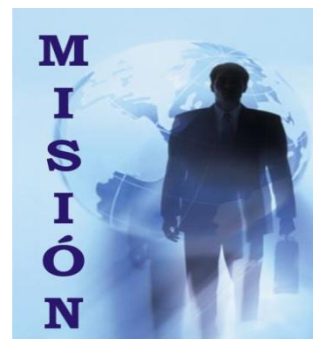
- Dar al personal un instrumento que los guíe desde el momento de la incorporación hasta su adaptación en la alcaldía.
- Servir como medio de orientación tanto para el personal que labora en la alcaldía como los nuevos empleados.
- Incorporar al recurso humano con la mayor brevedad posible, para reducir la ineficiencia e ineficacia.

**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

**6.3.3. Misión y Visión de la Alcaldía
Municipal de Conchagua.**

6.3.3.1. Misión:

“Fortalecer el órgano administrativo y direccional, orientados a la efectividad en el servicio, fomentando la participación ciudadana y los diferentes actores”.



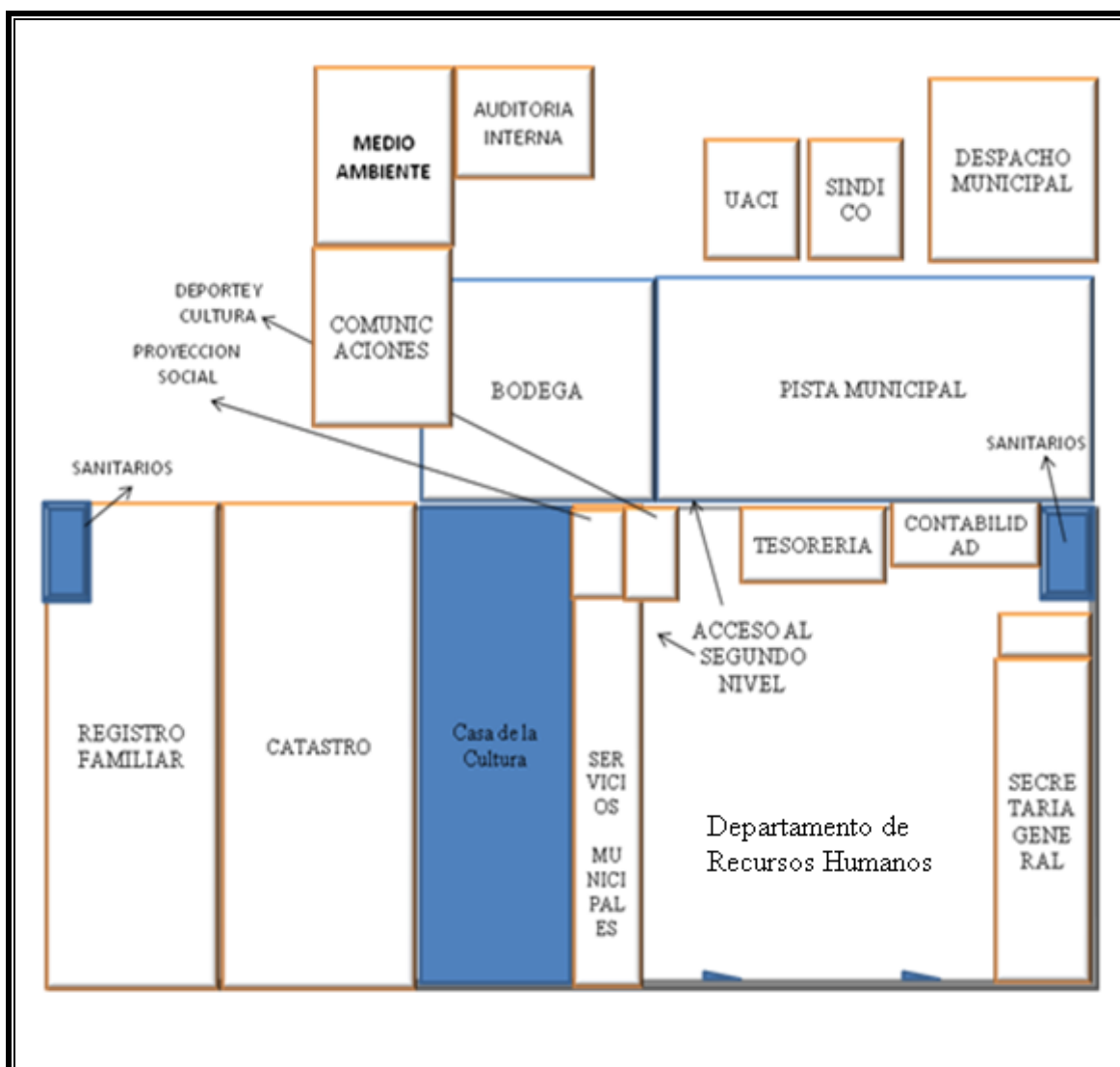
6.3.3.2. Visión:



“Convertir al municipio eficiente, eficaz y responsable con sus habitantes, con los recursos del municipio, administrando en una forma transparente, para lograr el desarrollo sostenible social y económico de manera integral”.

ALCALDÍA DE CONCHAGUA

6.3.4. Croquis (ver anexo N° 4) de la Alcaldía Municipal de Conchagua.



El manual de bienvenida le dará información necesaria que usted requiere saber acerca de la alcaldía para poder desempeñarse mejor; también por medio de él, podrá conocer lo referente al ambiente laboral y darse cuenta cuales son los derechos y obligaciones que conlleva ser empleado de la institución.



**6.3.6. Forma de Uso del Manual de
Bienvenida.**

El manual de bienvenida elaborado para la Alcaldía Municipal de Conchagua departamento de La Unión, tendrá su uso: dentro de la institución y será exclusivo del personal que labora en esta. Y servirá de ayuda para los nuevos elementos para que su ingreso sea una forma satisfactoria.



El manual de bienvenida esta orientada al personal que ingresa a la Alcaldía Municipal de Conchagua y esta expresado en forma clara y precisa de manera que sea comprendida por todas las personas que tenga acceso a él; especifica como esta estructurada las áreas de la institución, su misión, visión y la historia del municipio entre otros.



¡Bienvenida!

Para La Alcaldía Municipal de Conchagua es muy grato darle la cordial bienvenida, ahora que forma parte de nuestro equipo de trabajo. Deseamos que su estadía sea agradable, pues consideramos que su presencia es un indicador de que es una persona digna de formar parte de nuestro gran equipo, y nos mostramos seguros que su desempeño nos permitirá alcanzar los objetivos propuestos.

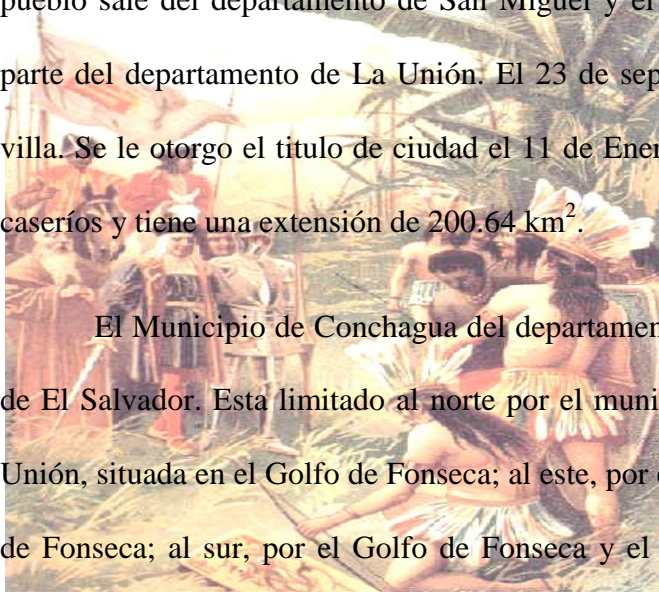


ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA

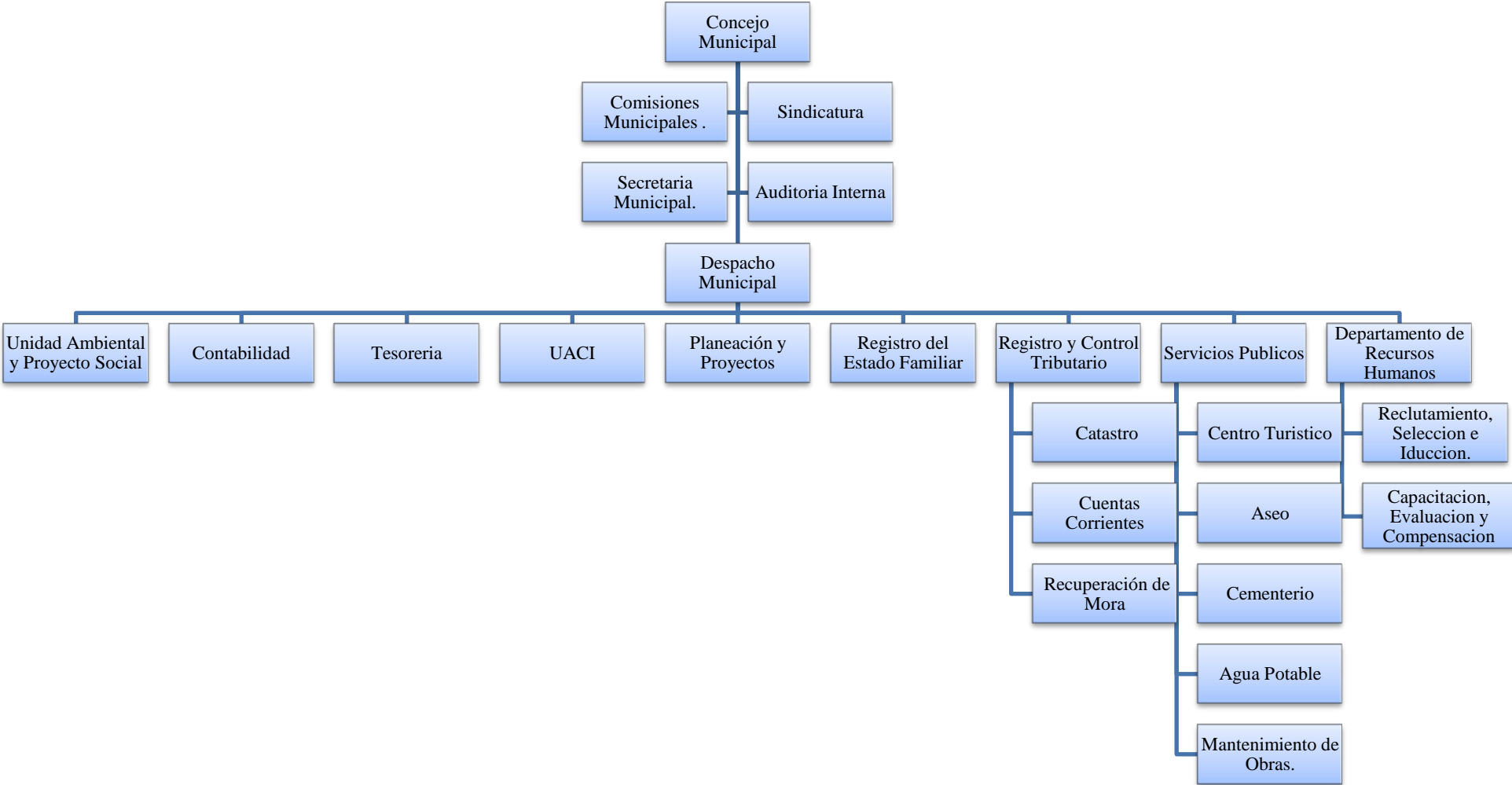
6.3.9. Nuestra Historia.

El 15 de enero de 1543, año en que se erige el pueblo de Conchagua; el 12 de junio de 1824 fue anexado al departamento de San Miguel, al ser instituido como pueblo sale del departamento de San Miguel y el 22 de junio de 1865 paso a formar parte del departamento de La Unión. El 23 de septiembre de 1971 obtuvo el título de villa. Se le otorgo el titulo de ciudad el 11 de Enero del 2001, posee 17 Cantones y 48 caseríos y tiene una extensión de 200.64 km².

El Municipio de Conchagua del departamento de La Unión, en la Zona Oriental de El Salvador. Esta limitado al norte por el municipio de La Unión y la Bahía de La Unión, situada en el Golfo de Fonseca; al este, por el municipio de La Unión y El Golfo de Fonseca; al sur, por el Golfo de Fonseca y el Océano Pacifico y al oeste, por los municipios de Intipuca y El Carmen.



6.3.10. Organigrama de la Alcaldía de Conchagua.



6.3.11. Código de Conducta.

El desarrollo de las labores de los empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua se debe establecer a través de el seguimiento de un código de conducta, para que estos puedan desarrollarse con disciplina perfeccionando y reafirmando los valores y principios que conforman el patrimonio moral de la institución, permitiendo a los empleados una actitud positiva a la necesidad de los usuarios.



6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Responsabilidad:**

Los empleados deben asumir las consecuencias de sus acciones y decisiones. Coordinando que todos sus actos estén de acuerdo con una noción de imparcialidad y de cumplimiento del deber en todos los sentidos. Estar listos y dispuestos a responder por sus acciones.

➤ **Respeto:**

Los servidores públicos de la alcaldía municipal de Conchagua conocen el valor propio realizando el valor de los demás, siendo esta la manera mas sencilla de ganar respeto, reconociendo el valor inherente y los derechos innatos de los empleados públicos estos deben ser reconocidos como el foco central, para lograr que todos se comprometan con un propósito mas elevado en la vida, aceptando y comprometiendo tal como son los demás y su forma de pensar y actuar.

➤ **Honestidad:**

Los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua deben actuar con rectitud enmarcando en el comportamiento hacia la honestidad, los servidores de la institución deben de actuar con transparencia, responsabilidad lealtad, el cual es imprescindible para la superación individual y colectiva. Ser honesto es ser capaz de amar y de construir, de ser libre a través de la verdad y la integridad.

6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Sinceridad:**

Los servidores públicos deben expresar lo que piensan en buena manera y forma sin herir los sentimientos de la otra persona, en el momento de entregar con eficacia y eficiencia los procesos de información, haciendo de los comentarios, críticas constructivas que retroalimente a los funcionarios y demás personas que nos rodean y no críticas destructivas.

➤ **Puntualidad:**

Los servicios que se brindan en la institución son resueltos dentro del tiempo oportuno. Es el valor que se constituye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado, este valor es necesario para dotar la personalidad, de cada uno de los empleados.

➤ **Tolerancia:**

Los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua están en la condición y entendimiento de tener una mentalidad abierta y de aceptación, acomodándola de una manera genuina y mostrando la tolerancia existente, esto le permite tener la fortaleza interna de afrontar las dificultades y disipar malentendidos, utilizando el discernimiento al tomar decisiones.

6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Solidaridad:**

Ayuda a compartir las cargas de los demás, porque cuando nace la solidaridad se despierta la conciencia y de esta manera contribuir a la solución de las dificultades apoyándonos en la paciencia, la tolerancia y la voluntad teniendo como objetivo el bien de la comunidad en general y de la entidad.

➤ **Compañerismo:**

Los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua están en condición de formar buenas relaciones interpersonales y evitar los conflictos contribuyendo con un clima y una cultura organizacional excelente, conformando equipos de trabajo con los demás compañeros uniendo lazos de confianza.

➤ **Amabilidad:**

Los empleados están en la condición de ser fraternal y solidario con sus compañeros y usuarios de la entidad y de esta manera contribuir a una mejor calidad en la atención del usuario y de la conveniencia en el área laboral.

➤ **Honradez:**

Los empleados de la entidad están en la obligación de ser honesto y justo con sus actuaciones, actos y hechos dentro de la institución y para la institución. “la honradez es una consecuencia particular de ser honestos y justos”.

6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Buena Fe:**

Las actuaciones del personal de la alcaldía municipal de Conchagua deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones.

➤ **Igualdad:**

Este debe servir de guía a la administración pública para que sus acciones y decisiones respecto de los administrativos se generen en igualdad de condiciones.

➤ **Moralidad:**

Se deben tener claros y definidos principios éticos que reflejen una gestión pública, admirable y transparente. Este debe ser la garantía permanente frente a la confrontación viciosa de funcionarios públicos arrogantes, soberbios, negligentes en el desempeño de sus funciones.

➤ **Velocidad:**

El servidor público debe ser competente e impulsar oficiosamente las actividades, los procesos y el desarrollo de la entidad con el propósito de obtener resultados óptimos y oportunos.

➤ **Economía:**

Es el que sin duda alguna orienta a la entidad pública hacia una política de sana austeridad y medida en el gasto público y hacia un equilibrio conveniente y necesario en la inversión, garantizando así la debida proporcionalidad y conformidad de resultados en los términos costo-beneficios.

6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Imparcialidad:**

El administrador público debe garantizar mecanismos que orienten y posibiliten un tratamiento, desarrollo o comportamiento justo y equitativo de la administración, respecto de los administrativos y beneficiarios de la entidad.

➤ **Eficacia:**

Los servidores públicos deben dirigir sus actividades y recursos de la entidad a que produzcan los mayores logros y resultados en los objetivos y metas, exigiendo la colaboración y oportuna ejecución de los planes y programas.

➤ **Eficiencia:**

Los servidores públicos deben garantizar que todas las actividades de la entidad se realicen eficientemente, es decir que produzcan los mayores logros y resultados y que a sus recursos se les de el máximo y adecuado aprovechamiento, de tal forma que se obtengan los objetivos esperados.

➤ **Participación:**

Los entes de control pueden participar en los procesos que la entidad adelanta, poniendo a disposición la información y documentos por ellos requeridos.

6.3.11. Código de Conducta.

➤ **Publicidad:**

Todas las actuaciones y procedimientos de la entidad así como los propósitos y resultados deben ser del conocimiento público de los ciudadanos. Las autoridades deberán utilizar los mecanismos posibles de comunicación y de información que permitan la necesaria transparencia de sus actos y el conveniente vínculo con la ciudadanía

➤ **Transparencia:**

Este garantiza que la función administrativa se desarrolle dentro del marco legal que le ha sido asignado y en atención y acatamiento a las normas vigentes.

➤ **Lealtad:**

Los servidores públicos de la entidad hacen parte del desarrollo de la misión y la visión, con proyección a cumplir con los deberes institucionales para la prestación de un mejor servicio. “la lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia”. La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos.

6.3.12. Reglamento Interno.

El reglamento interno de trabajo de la Alcaldía Municipal de Conchagua, regula las relaciones laborales y tiene por objeto principal fijar con claridad las condiciones a que deben sujetarse: El concejo, funcionarios y empleados y se establecen de la siguiente manera:



CAPITULO II

Del Personal. Desde el Artículo 6 hasta el 8.

CAPITULO III

Vacantes y Plazas Nuevas. Desde el Artículo 9 hasta el 12.

CAPITULO IV

De la Jornada de Trabajo, de la Semana Laboral y Horarios de Trabajo.

Desde el Artículo 13 hasta el 15.

CAPITULO V

Del Descanso Semanal. Desde el Artículo 16 hasta el 18.

CAPITULO VI

Del Salario, Lugar, Día y Hora de Pago. Desde el Artículo 19 hasta el 22.

CAPITULO VII

Viáticos y Transporte. Desde el Artículo 23 hasta el 24.

CAPITULO VIII

Licencia y Regulaciones de Previsión Social. Desde el Artículo 25 hasta el 33.

CAPITULO IX

Control de Asistencia y Ausencias. Desde el Artículo 34 hasta el 38.

CAPITULO X

Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Trabajadores. Desde el Artículo 39 hasta el 44.

CAPITULO XII

Labores que no Deben de Realizar las Mujeres ni los Menores. Desde el Artículo 48 hasta el 49.

CAPITULO XIII

Higiene y Seguridad en el Trabajo. Desde el Artículo 50 hasta el 53.

CAPITULO XIV

Disposiciones Disciplinarias y Modo de Aplicar las Sanciones. Desde el Artículo 54 hasta el 56.

CAPITULO XV

Asuetos y Vacaciones. Desde el Artículo 57 hasta 69.

CAPITULO XVII

Aguinaldos. Desde el Artículo 70 hasta el 73.

(*) Ver Reglamento Interno de Trabajo de la Alcaldía Municipal de Conchagua.

**6.3.13. Procedimiento de Reclutamiento,
Selección y Contratación.**

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de reclutar, seleccionar y contratar los candidatos calificados para ocupar cada una de las vacantes.

- Para reclutar al personal idóneo se debe conocer cuales son las necesidades de la vacante.
- Atraer a los candidatos idóneos a través de carteles, en la web: intranet e internet.
- Eliminar las personas que no cumplen con los requisitos.



- Para seleccionar al nuevo personal es necesario conocer los requisitos que demanda el puesto.
- Conociendo los requisitos se extienden solicitudes. La cual deberá contener lo que la institución necesita conocer del candidato.
- Los aspirantes al puesto deberán entregar la solicitud juntamente con el curriculum en el tiempo establecido.
- Los encargados de estudiar los curriculum, elegirán a los candidatos más competentes para ocupar el cargo.

**6.3.13. Procedimiento de Reclutamiento,
Selección y Contratación.**

- Los test los realizara el encargado del área de selección el cual tendrá como objetivo conocer las capacidades que el aspirante posee y si es el indicado para ocupar la vacante.
- Se decidirá quien fue el que obtuvo el mayor puntaje y que mejor califica para ocupar el puesto.
- Luego al nuevo empleado se le dará información que necesita para integrarse fácilmente en la institución.



ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA

6.3.14. Horarios Asistencias, Retardos y Faltas.

Los horarios de atención a los usuarios que se tienen en la Alcaldía Municipal de Conchagua son los siguientes:

Días Laborales: Lunes a viernes.

Hora de Entrada: 8:00 A.M

Hora de Almuerzo: 12:00 M – 1:00 P.M

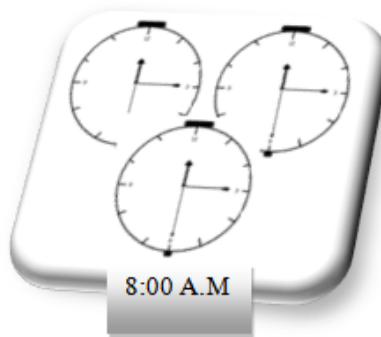
Hora de Salida: 4:00 P.M.

Asistencias: Se lleva a través de reloj marcador y tarjeta.

Retardos: Para inspeccionar los retardos de los empleados, se instauran los siguientes pasos:

- Llamado de atención al empleado.
- Se repone el tiempo perdido sin aplicar reducción de su salario.
- Se aplica reducción en su sueldo de hora o fracción de los cuales a llegado tarde.

Faltas: Para disciplinar las inasistencias del personal, estas se deben reportar mediante un permiso escrito.



Días de pago: El día de pago es el 20 de cada mes, el cual se harán en días y hora hábiles.

Pasos Para la Realización de Pagos:

- Elaboración de planillas.
- Autorización.
- Elaboración de cheques.
- Elaboración de recibo.
- Firma.
- Archivo de Comprobante.
- Elaboración de asiento contable.
- Emisión de comprobante de pago.



Formas de Pago: Los empleados de la alcaldía reciben su sueldo cada mes, y se realiza por medio de cheques, los cuales son cobrados en el banco City Bank.

6.3.16. Deducciones Legales del Salario y Prestaciones.

Las deducciones que se les aplica al salario de los empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua son:

- El impuesto sobre la renta, que de acuerdo a la ley es obligatorio deducirlo a los sueldos de los empleados de todas las empresas.
- Deducción de ISSS y AFP.

Las prestaciones laborales que reciben como empleados de esta institución son los siguientes.

- Todo trabajador recibirá aguinaldo como lo estipula el código de trabajo en los artículos del 196 hasta el artículo 202.

- Los trabajadores tendrán

vacaciones anuales remuneradas como lo establece el código de trabajo en los artículos 177 hasta el artículo 189.



**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

1/2 Días.

6.3.17. Días Festivos y Vacaciones.

Los empleados públicos gozaran de asueto remunerado durante los siguientes días: los sábados y domingos;

- Ocho Días durante la Semana Santa.
- Primero de mayo;
- 10 de mayo, día de las madres.
- Del 1 de agosto hasta 6 agosto.
- 15 de septiembre;
- 2 de noviembre;
- 20 de enero por fiestas titulares en honor a San Sebastián Mártir*.



**ALCALDÍA
DE
CONCHAGUA**

2/2 Dias.

6.3.17. Días Festivos y Vacaciones.

- 25 de julio por fiestas patronales en honor a Santiago Apóstol*.
- Del 24 de diciembre al 2 de enero. Navidad y fin de año.



Según el artículo 190 del código de trabajo se establecen como día de asueto.
(* Art. 190; C.T. El día principal de la festividad más importante del lugar, Según la costumbre.
Y todos los que rigen la ley de la carrera administrativa municipal.

6.3.18. Causas Principales de Despidos.

- Cometer actos de inmoralidad dentro de la alcaldía.
- Causar sagazmente o por negligencia graves daños materiales en la institución, o ejecutar actos que pongan en peligro a las personas, tanto su integridad física como moral.
- Usar o permitir en beneficio propio o de terceros uso de fondos, materiales e información que se le ha sido confiados a su cuidado.
- Alterar los libros, registros, comprobantes, correspondencia o cualquier documento de la alcaldía.
- Por la perdida de confianza por parte de la institución en el empleado, cuando este desempeñe un cargo de jefatura.
- Por ausentarse de sus labores sin aviso ni causa justificada, durante tres días laborales completos y consecutivos, siendo reincidente esta falta.
- Aceptar regalos, recompensas, retribuciones o lograr beneficios de cualquier naturaleza, por hacer, con prontitud o retardo, o abstenerse de ejecutar un acto inherente con sus funciones.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CONCHAGUA.

6.4. MANUAL DE ANÁLISIS

DESCRIPCIÓN DE PUESTO





ÍNDICE DEL MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO

6.4.1. Introducción.	246
6.4.2. Objetivos del Manual.	247
6.4.3. Misión y Visión de la Alcaldía.	248
6.4.4. Forma de Uso.	249
6.4.5. Ámbito de Aplicación.	250
6.4.6. Organigrama de la Alcaldía de Conchagua.	251
6.4.7. Desarrollo del Manual de Analisis y Descripción de Puesto.	252

6.4.1. INTRODUCCIÓN.

La elaboración del Manual de Análisis y Descripción de Puestos, es para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa, ya que este es una herramienta básica para la institución. Dicha herramienta pretende ofrecer a la Municipalidad un instrumento técnico que permita implantar y concretar las funciones y responsabilidades del personal; así como la relación jerárquica de los diferentes niveles, áreas y puestos de trabajo de la Alcaldía de Conchagua, estableciéndose además las tareas que le corresponden realizar a todas las personas que integran la estructura organizativa municipal.

6.4.2. OBJETIVOS DEL MANUAL.

6.4.2.1. Objetivo General:

- Proporcionar a la alcaldía Municipal de Conchagua una herramienta administrativa que le permita conocer el perfil del personal que debe ocupar un puesto, y que tipo de capacitación se necesita; también ayudar al jefe a obtener una mejor evaluación del desempeño de los empleados.
-

6.4.2.2. Objetivos Específicos:

- Facilitar la selección del candidato más idóneo para ocupar un cargo dentro de la alcaldía.
- Puntualizar las obligaciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que contribuyen al logro de los objetivos propuestos por la Alcaldía Municipal de Conchagua.
- Facilitar a los jefes la evaluación del desempeño de sus subordinados.

6.4.3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA ALCALDÍA

6.4.3.1. Misión:

“Fortalecer el órgano administrativo y direccional, orientados a la efectividad en el servicio, fomentando la participación ciudadana y los diferentes actores”.

6.4.3.2. Visión:

“Convertir al municipio eficiente, eficaz y responsable con sus habitantes, con los recursos del municipio, administrando en una forma transparente, para lograr el desarrollo sostenible social y económico de manera integral”.

6.4.4. FORMA DE USO

El Jefe del Departamento de Recursos Humanos se encargara de la difusión del manual a todos los empleados que conforman dicha unidad, por ello ha sido diseñado en forma sencilla y de fácil interpretación.

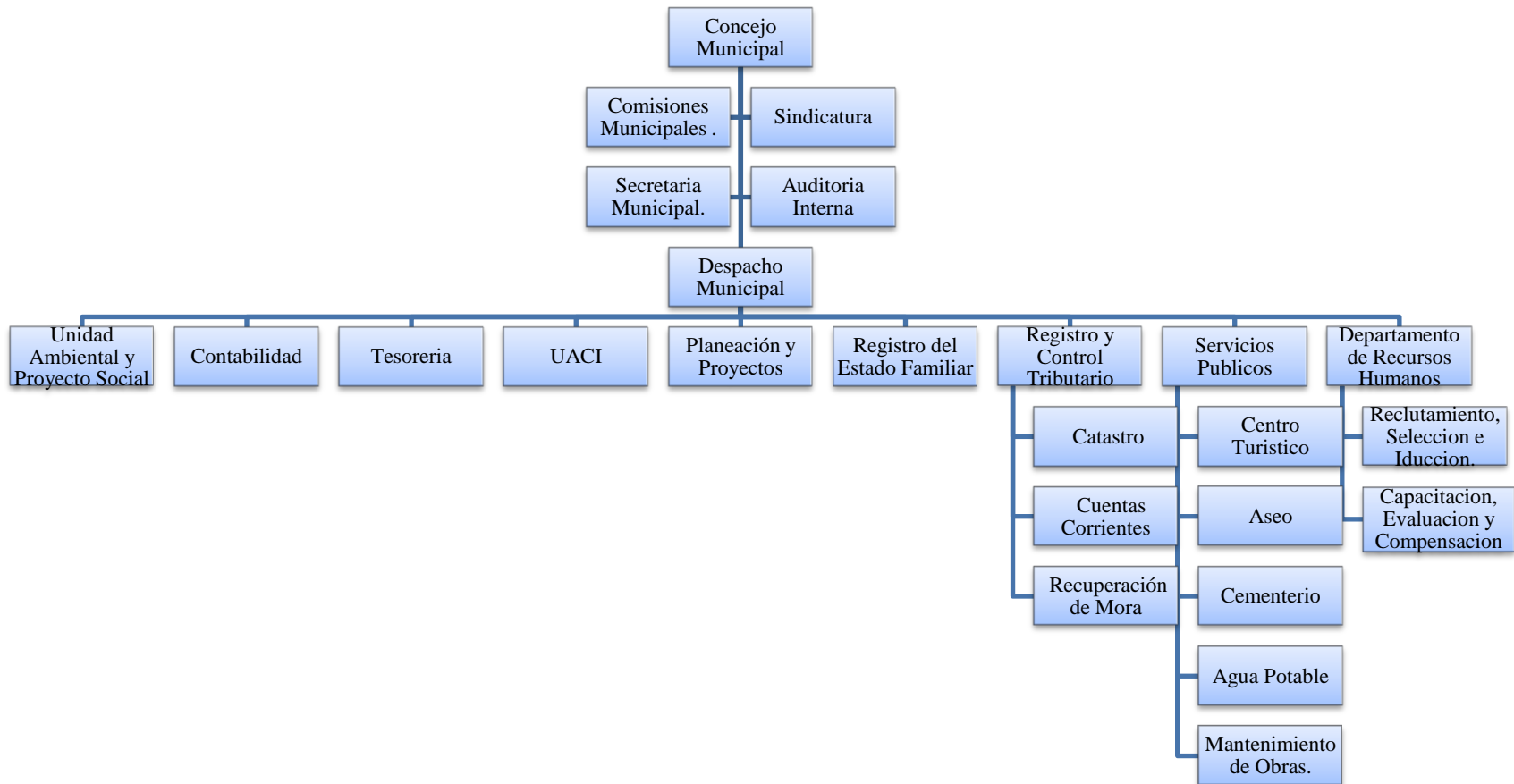
El contenido se describe de la siguiente manera:

- Identificación del puesto.
- Requisitos.
- Descripción General.
- Descripción del puesto.
- Relaciones de trabajo.


6.4.5. ÁMBITO DE APLICACIÓN


El área de aplicación del manual, serán las unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos y los jefes de cada departamento, para poder contratar personal idóneo; y los empleados lo usaran para conocer las funciones a desempeñar en el puesto de trabajo.


6.4.6. ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA DE CONCHAGUA.





6.4.7. DESARROLLO DEL MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO


	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua,</p> <p>Departamento de La Unión</p> <hr style="border: 1px solid black;"/> <p>Manual de Análisis y Descripción de Puesto</p>	<p>Fecha: 01 – 06 – 10</p> <hr style="border: 1px solid black;"/> <p>Pág. 1 de 82</p>
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Concejo Municipal.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Ninguna.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Comisiones, Sindicatura, Secretaria Municipal, Auditoria Interna, Asesor Jurídico y Despacho Municipal.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Catorce Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo, iniciativa, creatividad y buenas relaciones humanas. Conocimiento de la problemática local en cuanto a lo económico, político y social. Capacidad de toma de decisiones. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> Este se encarga de aprobar y ejecutar los planes y programas de desarrollo económico y social de la municipalidad. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> Dirigir, coordinar, administrar y supervisar la gestión Municipal conforme a las competencias establecidas en el Código Municipal; también a apoyar, supervisar y evaluar las tareas que en su carácter de ejecución de la Municipalidad le son encomendadas al señor Alcalde Municipal. Exigir que se lleven al día, mediante registros adecuados, el inventario de los bienes del Municipio y proteger y conservar los bienes del Municipio y establecer los casos de responsabilidad administrativa para quienes los tengan a su cargo, cuidado y custodia. 		
5. Firmas		
<p>Elaborado por:</p> <p>Bach. Mirna Dinora Flores Girón</p> <p>Bach. Norma Nohemy Álvarez</p> <p style="text-align: center;">Zúniga</p>	<p>Revisó:</p> <p>Licda. Lisseth Nohemy Saleh</p> <p style="text-align: center;">Blanco</p>	<p>Autorizó:</p>


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 2 de 82
Descripción del Puesto (Concejo Municipal).		
<ul style="list-style-type: none"> • Celebrar cabildos abiertos por lo menos cada tres meses para informar públicamente la gestión Municipal • Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Concejo Municipal convocadas a través de la Secretaria Municipal. • Involucrarse activamente en las Comisiones de Trabajo designadas por el Concejo Municipal. • Participar activamente en la elaboración y evaluación del Presupuesto y planes municipales y conocer de su ejecución. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Comisiones, Alcalde, Sindicatura, Jurídico, Auditoria Interna. • Relaciones Externas: Ministerios de Hacienda, Ministerio de Obras Publicas, Corte de Cuentas, ISDEM, FISDL, COMURES, y ONG's. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 3 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Sindico.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Concejo Municipal.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • De preferencia Abogado (de conformidad al Art. 52 del Código Municipal). • Que tenga conocimientos de Leyes Municipales, Ley de la Corte de Cuentas de La República, Normas Técnicas de Control Interno Especificas, y poseer discreción, ética, habilidad para elaborar informes y emitir opiniones basadas en las leyes. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Su función es el de asesorar al concejo en todo lo relativo a aspectos legales y emitir dictamen en forma razonada y oportuna en los asuntos que el concejo le solicita. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser asesor del Concejo, Alcalde y de los demás miembros que integren la dirección superior de la Municipalidad en asuntos relacionados con la gestión legal Municipal. • Revisar todos los comprobantes de pagos aprobados por el Concejo Municipal afín de verificar la legalidad de los mismos, y que se cumplan los requisitos legales correspondientes. • Representar y defender judicial y extrajudicialmente los intereses del Municipio en todo lo relacionado con los bienes, derechos y obligaciones municipales conforme a la ley y alas instrucciones del Concejo. • Velar porque los contratos que celebre la Municipalidad se ajusten a las prescripciones legales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Descripción del Puesto (Sindico).		Pág. 4 de 82
<ul style="list-style-type: none"> • Examinar sistemáticamente las cuentas municipales proponiendo al Concejo todas aquellas medidas tendientes a evitar gastos ilegales, indebidos o abusos en el manejo de los recursos. • Firmar los principales estados financieros que genere la Contabilidad Gubernamental Municipal. • Vigilar permanentemente que los actos municipales se apeguen a lo que estipula el Código Municipal, Ordenanzas, Reglamentos y Acuerdos Municipales. • Negociar con terceros en asuntos legales previa autorización y mandato del Concejo Municipal. • Emitir opinión sobre los diferentes aspectos relacionados con la gestión financiera municipal. • Verificar que los contratos que celebre la Municipalidad se ajusten a lo que en materia legal se ha establecido. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Concejo, Alcalde, todas las unidades administrativa interna. • Relaciones Externas: Organismos nacionales e Internacionales, Instituciones Públicas y Privadas, Contribuyentes y Usuarios del Servicio Municipal. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 5 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Secretario Municipal.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Concejo Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Auxiliar de Secretaría.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Titulo de Educación Media como mínimo, con experiencia en Administración Pública o Municipal relacionada con las áreas legales, contables y administrativas o experiencia equivalente en el sector privado. • Ser responsable, con criterio e iniciativa, confidencialidad, ordenado, buenas relaciones interpersonales, excelente redacción y ortografía. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de asesorar oportuna y eficientemente al Concejo y al Alcalde Municipal, aplicando los conocimientos que en su carácter posee en materia municipal, con el objeto de llevar a un buen termino la Administración y que se logren los objetivos que el Concejo Municipal ha establecido en su Plan de Gobierno Local. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a toda la organización involucrada los acuerdos específicos; así como, las políticas y estrategias administrativas que enmarquen las acciones municipales. • Orientar y asesorar a los Jefes de Unidades sobre aquellos aspectos administrativos, legales, financieros y de organización relacionadas con las actividades municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
		Pág. 6 de 82
Descripción del Puesto (Secretario Municipal).		
<ul style="list-style-type: none"> • Participar junto al Alcalde y Jefes de las Unidades en la formulación y elaboración de proyectos orientados al desarrollo Municipal. • Autorizar las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos que emita el Concejo. • Llevar los libros, expedientes y documentos del Concejo, custodiar su archivo y conservarlo organizado, de acuerdo con las técnicas mas adecuadas. • Despachar los comunicados que emanen del Concejo y llevar con exactitud un registro de todos los expedientes o documentos que se entreguen. • Expedir oportunamente y de conformidad con la ley, certificaciones de puntos de las actas y las resoluciones emanadas del Concejo o de cualquier otro documento que repose en los archivos, previa autorización del Alcalde o quien haga sus veces. • Dirigir el personal y los trabajos de la Secretaria del Concejo. • Auxiliar a las comisiones designadas por el Concejo y facilitar el trabajo que se les encomiende. • Ejercer la Secretaria del Concejo Municipal, elaborando las correspondientes actas y registrando oportuna y cronológicamente en el libro todos aquellos asuntos tratados y acuerdos alcanzados. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Concejo Municipal, Alcalde, Unidades administrativa que conforman la estructura orgánica. • Relaciones Externas: Por delegación con todas las instituciones publicas y privadas, con los usuarios. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 7 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Auxiliar de Secretaría.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Secretario Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, Opción Secretariado. • Mínimo dos años de experiencia en trabajos similares. • Con conocimientos de archivo y paquetes computacionales como Word, Excel y Power Point. • Buena ortografía y redacción. • Facilidad de comunicación y buenas relaciones interpersonales. • Guardar confidencialidad. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el trabajo que realiza el Secretario Municipal y atender a los usuarios que desean atención por parte de este. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar convocatoria para reunión de Concejo Municipal y digitar agenda para la reunión del Concejo Municipal. • Digitar los Acuerdos Municipales. • Dar información a los contribuyentes, tanto a los que se presentan a la Municipalidad, como por vía telefónica. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 8 de 82
Descripción del Puesto (Auxiliar de Secretaría).		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar notas solicitando publicación en el diario oficial de títulos de propiedad. • Elaborar notas solicitando ficha catastral al Centro Nacional del Registro para títulos de propiedad. • Solicitar a Catastro de esta Municipalidad, la inspección de propiedades. • Elaborar títulos de propiedad y llevar el registro de los títulos extendidos por la Municipalidad. • Elaboración de diferentes notas y atender el conmutador. • Realizar las funciones establecidas en el Manual del Fondo Circulante de Caja Chica. • Y todas las demás tareas en apoyo al trabajo de la Secretaria Municipal. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Secretaría Municipal, concejo Municipal, Alcalde, Todo el personal de la Alcaldía. • Relaciones Externas: Por delegación Ciudadanos en General. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 9de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Auditor Interno.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Concejo Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Contador Público Académico o Certificado. • Licenciado en Administración de Empresas o Economía, con conocimientos generales de la actividad Municipal. • Conocimiento y dominio de las Leyes y disposiciones administrativas que regulan el sector publico en general y en especial lo relacionado con aspectos municipales, funciones y atribuciones de la Corte de Cuentas y Normas Técnicas de Control Interno Especificas y procedimientos que rigen la auditoria municipal. • Poseer creatividad, ética, independencia, solvencia moral. • Con conocimientos y manejo de paquetes utilitarios (Word, Excel y otros). 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Asiste y asesora al Concejo Municipal, mediante las acciones de auditoria aplicando análisis, evaluaciones y recomendaciones sobre la evaluación del Sistema de Control Interno, así como de la revisión de los Estados Financieros de la Municipalidad. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 10 de 82
4. Descripción del Puesto (Auditor Interno).		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan Anual de Trabajo de Auditoria Interna y presentarlo al Consejo Municipal y Corte de Cuentas de La República (Artículo 36 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República). Asimismo informar de inmediato al organismo auditor y por escrito de las modificaciones habidas al Plan de Trabajo previamente elaborado. • Realizar las auditorias operativas y financieras de la gestión municipal. • Revisar que los componentes contables de egreso e ingreso estén respaldados con la documentación debidamente legalizada, asimismo, que las partidas respectivas se efectúen oportuna y adecuadamente y que las operaciones financieras, administrativas y contables se desarrollen dentro del Sistema de Control Interno. • Practicar periódicamente arqueo de efectivo, valores y especies fiscales de conformidad al programa de auditoria establecido. • Revisar y analizar los controles internos municipales actuales y determinar si estos están siendo aplicados adecuadamente y proponer, cuando sea necesario, su modificación y aplicación. • Elaborar los informes de auditoria y presentarlos al Concejo Municipal y Corte de Cuentas de la República. • Asumir cualquier otra tarea inherente al cargo, y que le sea encomendada por el jefe inmediato y aplicar las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Municipalidad y facilitar su aprendizaje por parte tanto de regidores/as, como de los/as empleados/as. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión</p> <hr/> <p>Manual de Análisis y Descripción de Puesto</p>	<p>Fecha: 01 – 06 – 10</p>
<p>5. Relaciones de Trabajo (Auditor Interno).</p>		<p>Pág. 11 de 82</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Concejo Municipal, Unidades Administrativa Municipal. • Relaciones Externas: Organismos fiscalizadores que representan a instituciones que proporcionan financiamiento a la municipalidad, delegados de las instituciones gubernamentales que ejercen control de las operaciones que realiza la municipalidad. 		
<p>Elaborado por:</p> <p>Bach. Mirna Dinora Flores Girón</p> <p>Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga</p>	<p>Revisó:</p> <p>Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco</p>	<p>Autorizó:</p>


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 12 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Asesor Jurídico.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Concejo Municipal</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Ciencias Jurídicas, preferiblemente Notario. • Cinco años de experiencia en el área jurídica o dos años en cargos de asesoría a personal ejecutivo. • Confidencialidad, ética profesional, criterio e iniciativa. • Conocimiento de paquetes utilitarios, especialmente Word. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado de la Unidad de Asesoría Jurídica debe ser previsor de problemas legales y orientador en la solución de los mismos, debe ser firme, sereno y juicioso en la defensa del municipio, debiendo respaldar y justificar la actuación del Consejo, Alcalde y demás dependencias de la organización Municipal. En resumen, debe asesorar, negociar y darle seguimiento a toda clase de acciones judiciales, en representación de la Municipalidad. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Dictaminar oportunamente sobre casos concretos que surjan del desarrollo de las actividades de la Municipalidad. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Descripción del Puesto (Asesor Jurídico).		Pág. 13 de 82
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y tramitar contratos y cualquier documentación legal, en que tenga que intervenir El Concejo Municipal. • Tramitar diligencias de embargo de contribuyentes morosos • Elaborar anteproyectos de Ordenanzas y Reglamentos para presentarlos a consideración del Alcalde Municipal. • Revisar y emitir opiniones sobre convenios, contratos, concesiones, autorizaciones o permisos que la Municipalidad pretenda suscribir o dar según el caso. • Asistir y asesorar al señor Alcalde, a la Sindicatura en todas las actividades relativas a su labor; asimismo, asesorar a todos los departamentos o unidades operativas, en cuanto a la interpretación de Leyes, Decretos, Reglamentos y Ordenanzas Municipales. • Formular anteproyectos de Ordenanzas, Reglamentos y Acuerdos en colaboración del Síndico y otros jefes. • Apoyar o ejercer con autorización del Consejo la representación legal de la Municipalidad. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 14 de 82
Descripción del Puesto (Asesor Jurídico).		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar al Consejo Municipal, acerca de los trámites y aspectos legales que deben cumplir en asuntos administrativos, presupuestarios y financieros municipales. • Representar legalmente a la Municipalidad en todos los aspectos y áreas municipales que le afecten o beneficien a la misma. • Presentar informes mensuales de sus actuaciones. • Llevar un archivo que respalde lo realizado en el desempeño de sus funciones. • Asumir cualquier otra tarea inherente al cargo que sea encomendada por el concejo municipal. • Realizar procesos de escrituración y registros en el CNR de bienes inmuebles adquiridos de cualquier título de la municipalidad. • Presentar informes mensuales de las actividades realizadas con copia a tesorería para efectos de pagos de salarios. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 15 de 82
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: <p style="margin-left: 40px;">Dependencias que conforman la estructura orgánica en lo referente a asesoría a los niveles directivos y operativos.</p> • Relaciones Externas: <p style="margin-left: 40px;">Instancias legales correspondientes: Civil, laboral, penal, contencioso administrativa, etc. Que requieran la presencia legal del municipio.</p> <p style="margin-left: 40px;">Instituciones y organismos nacionales e internacionales que se relacionen con su actividad.</p> 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 16 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Alcalde Municipal.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Concejo Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Todas las Unidades.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requisitos que establece el Art. 26 del Código Municipal. • Que posea liderazgo, iniciativa, creatividad y Buenas Relaciones Humanas. • Que conozca los problemas económicos, políticos y sociales del Municipio. • Capacidad para tomar decisiones. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuida de la eficiencia administrativa de los recursos de la Municipalidad y la prestación de servicios públicos necesarios en beneficio de la comunidad, además de cumplir y hacer cumplir los acuerdos, leyes y reglamentos vigentes. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Dictar las políticas de gestión Municipal y elaborar los planes de trabajo en cooperación con los responsables de las diferentes unidades. • Atender la gestión administrativa de la Municipalidad de acuerdo con la ley y sus reglamentos y con las disposiciones del Concejo Municipal. • Buscar y proponer al Concejo Municipal fuentes alternativas de financiamiento. 		
Elaborado por:	Revisó:	Autorizó:
Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 17 de 82
Descripción del Puesto (Alcalde Municipal).		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Presupuesto Municipal de Ingresos y Egresos con el cual la Municipalidad hará frente a los requerimientos sociales de la comunidad y someterlo a su respectiva aprobación ante el Concejo Municipal. • Establecer un Sistema de Información Financiero, Administrativo y Operativo de las diferentes unidades que integran la Municipalidad; que reflejen la ejecución de los planes de acción de cada unidad y del Presupuesto Municipal. • Velar porque se presten los servicios municipales en forma efectiva y a costos razonables. • Promover el desarrollo y nivel cultural y social de la comunidad. • Establecer un control sobre los bienes de la Municipalidad y proporcionar informes al Concejo Municipal sobre la situación de los mismos. • Presidir las sesiones del Concejo y representarlo legalmente. • Llevar las relaciones entre la Municipalidad que representa; y también con los organismos públicos y privados, así, como con los ciudadanos en general. • Convoca por petición del Síndico, o de dos concejales por lo menos, a Sesión Extraordinaria del Concejo. • Cumplir y hacer cumplir las Ordenanzas, Reglamentos y Acuerdos emitidos por el Concejo. • Ejercer las funciones del Gobierno y Administración Municipales expidiendo al efecto, los acuerdos, órdenes e instrucciones necesarias y dictando las medidas que fueren convenientes a la buena marcha del municipio y a las políticas emanadas del Concejo. • Presidir los cabildos abiertos, sesiones del Concejo abiertas, rendiciones abiertas de cuentas, etc. que lleve a cabo la Municipalidad. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Descripción del Puesto (Alcalde Municipal).		Pág. 18 de 82
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la función administrativa de la Municipalidad, procurando una rápida toma de decisiones, supervisión, coordinación, control efectivo de actividades municipales que permita satisfacer adecuadamente y oportunamente las demandas ciudadanas dentro del marco legal establecido. • Gestionar conjuntamente con instancias locales ante organismos nacionales como internacionales, fondos, asistencia técnica y capacitación, con la finalidad que se cuente con un personal técnicamente consolidado. • Participar activamente en el Concejo Departamental de Alcaldes (CDA). • Participar activamente en las actividades de la Asociación Intermunicipal del Golfo de Fonseca (ASIGOLFOS). • Someter a consideración del Concejo los planes de trabajo, de desarrollo urbano y rural, inversión, proyecto de ordenanzas, presupuesto municipal, etc., para estudio, análisis y aprobación. • Informar periódicamente al Concejo Municipal y ciudadanía, acerca de la ejecución del presupuesto. • Promover las sesiones de Concejo abierto que permitan mayor transparencia de la gestión municipal, involucrando hasta donde sea posible, a los diferentes sectores ciudadanos. • Realizar gestiones oportunas para lograr asistencia financiera y técnica para llevar a cabo proyectos que impulsen el desarrollo del Municipio. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 19 de 82
Descripción del Puesto (Alcalde Municipal).		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar oportunamente la ejecución de proyectos. • Celebrar matrimonios. • Autorizar con su firma el “DESE” que ampare el pago de bienes y servicios adquiridos por la Municipalidad. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Con las diferentes unidades que conforman la estructura organizativa de la Alcaldía Municipal. • Relaciones Externas: Ministerios e instituciones publicas, Organismos nacionales e internacionales, Empresas privadas, organizaciones sociales y comunales, ciudadanos en general. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 <hr/> Pág. 20 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Secretaria del Despacho Municipal.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Despacho Municipal</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer Título de Bachiller en Comercio y Administración, Opción Secretariado. • Mínimo dos años de experiencia en trabajos similares. • Con conocimientos de archivo y paquetes computacionales como Word, Excel y otros. • Buena ortografía y redacción. • Con facilidad de comunicación, confidencialidad y amabilidad. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, aprobar y ejecutar los planes y programas de desarrollo económico y social de la municipalidad. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, coordinar, administrar y supervisar la gestión Municipal conforme a las competencias establecidas en el Código Municipal; también a apoyar, supervisar y evaluar las tareas que en su carácter de ejecución de la Municipalidad le son encomendadas al señor Alcalde Municipal. • Exigir que se lleven al día, mediante registros adecuados, el inventario de los bienes del Municipio y proteger y conservar los bienes del Municipio y establecer los casos de responsabilidad administrativa para quienes los tengan a su cargo, cuidado y custodia. • Celebrar cabildos abiertos por lo menos cada tres meses para informar públicamente la gestión Municipal. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 21 de 82
Descripción del Puesto (Secretaria del Despacho Municipal).		
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Concejo Municipal convocadas a través de la Secretaria Municipal. • Involucrarse activamente en las Comisiones de Trabajo designadas por el Concejo Municipal. • Participar activamente en la elaboración y evaluación del Presupuesto y planes municipales y conocer de su ejecución. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Comisiones, Alcalde, Sindicatura, Jurídico, Auditoria Interna. • Relaciones Externas: Ministerios de Hacienda, Ministerio de Obras Publicas, Corte de Cuentas, ISDEM, FISDL, COMURES, y ONG's. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión		Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto		Pág. 22 de 82
1. Identificación.			
Nombre del Puesto: Ordenanza			
Dependencia Jerárquica: Despacho Municipal			
Unidad Bajo su Mando: Ninguna			
Personas que Requieren el Puesto: Dos Personas			
2. Requisitos Mínimos.			
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios mínimos de noveno grado. • Ser amable, honrado, extrovertido, diligente, creativo y respetuoso. • Que pueda operar fotocopiadora. 			
3. Descripción General del Puesto.			
<ul style="list-style-type: none"> • Su tarea es la de realizar labores varias para mantener un ambiente laboral limpio y servir como medio para el logro de los objetivos mediante su ayuda a los demás miembros de la institución. 			
4. Descripción del Puesto.			
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer limpieza a nivel general de la institución. Incluyendo equipo de oficina. • Velar porque la Alcaldía brinde las condiciones de higiene y aseo en todos los servicios que ofrece a los contribuyentes. • Distribuir correspondencia y cualquier otro documento entre las diferentes unidades organizativas y a otras instituciones. • Fotocopiar documentos de acuerdo a instrucciones. • Realizar trámites bancarios. • Trasladar muebles y cualquier otro objeto donde se le ordene. 			
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga		Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión</p> <hr/> <p>Manual de Análisis y Descripción de Puesto</p>	<p>Fecha: 01 – 06 – 10</p>
<p>Descripción del Puesto (Ordenanza).</p>		<p>Pág. 23 de 82</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar oportunamente al Alcalde o Secretario sobre la reparación que requieren los bienes muebles. • Proporcionar apoyo logístico en cuanto a aparatos de sonido, mobiliario y otros, en eventos culturales y sociales • Manejo de llaves de la Alcaldía Municipal y también se encarga del control de las herramientas municipales. • Encargado de realizar citaciones al concejo municipal y a contribuyentes de la comunidad. • Realizar otras responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato superior. 		
<p>5. Relaciones de Trabajo.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Con miembros del concejo municipal, y todo el personal de la Alcaldía Municipal. • Relaciones Externas: Con los usuarios de la Alcaldía y contribuyentes. 		
<p>Elaborado por:</p> <p>Bach. Mirna Dinora Flores Girón</p> <p>Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga</p>	<p>Revisó:</p> <p>Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco</p>	<p>Autorizó:</p>


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 24 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Vigilante Municipal.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Despacho Municipal</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Educación Básica. • Buenas relaciones humanas, discreción. • Experiencia de dos años como mínimo en puestos similares. • Poseer licencia vigente para la tenencia, portación y conducción de armas de fuego. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene como función el proteger los bienes municipales y mantener el orden a los alrededores de esta. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Responder por la integridad de las instalaciones del recinto municipal. • Tomar nota de cualquier movimiento sospechoso, en áreas aledañas a la institución. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal. • Relaciones Externas: Policía Nacional Civil. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 25 de 82		
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe de Proyección Social</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Motorista de Vehículo Liviano y Camión Cisterna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Psicólogo o Sociólogo, Ingeniero Agrónomo. • Mínimos dos años de experiencia en áreas similares. • Con dinamismo, liderazgo, criterio e iniciativa. • Con facilidad de comunicación, buenas relaciones interpersonales. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Su función es la de lograr armonía entre los intereses de la comunidad y los objetivos de la municipalidad al apoyar y facilitar la realización de acciones y proyectos auto sostenible orientado al beneficio y mejoramiento socio-económico de la población. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a las autoridades municipales hacia la identificación de proyectos auto-financiables, que permitan un desarrollo comunitario. • Promover la organización comunitaria en los lugares donde aun no exista. • Coordinar actividades con otras instituciones que realicen programas de beneficio social a la comunidad. • Promover actividades que contribuyan a conservar las costumbres locales. • Difundir información a los medios de comunicación sobre los proyectos en ejecución. • Promover y realizar actividades recreativas inter-comunitarias. Ejemplo: Paseos, intercambios, días de campo, etc. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 26 de 82
Descripción del Puesto (Jefe de Proyección Social).		
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de directivas municipales de barrios y colonias para planificar celebración de fiestas patronales, coordinar y orientar a grupos comunitarios y asociaciones, atendiendo necesidades e inquietudes que ellos expongan. • Ayudar a resolver quejas y comentarios de los contribuyentes. • Incorporar en todos los proyectos el aspecto ambiental. • Determinar las zonas de acuerdo al uso actual de la tierra para identificar las áreas frágiles, naturales y protegidas. • Hacer inspecciones para la emisión de permisos ambientales en el área urbana. • Elaborar propuestas de proyectos para buscar financiamiento externo. • Inspeccionar aquellas talas en la zona urbana que no están autorizadas. • Crear mecanismos conforme a la Ley para poder reponer o compensar los impactos ambientales y proponer medidas que ayuden a la protección del medio ambiente. • La fiscalización, seguimiento y aplicación de medidas reguladoras para la conservación del medio ambiente. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, y todas las unidades de la Alcaldía Municipal. • Relaciones Externas: Con representantes de instituciones publicas y privadas, organismos internacionales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 Pág. 27 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Motorista de Vehículos Livianos y Cisterna.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Proyección Social</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Saber leer y escribir. • Poseer Licencia de conducir vehículos pesados. • Con conocimientos del Reglamento General de Transito. • Con conocimientos de mecánica automotriz. • Dos años de experiencia en conducir vehículos. • Honesto, buenos modales, responsable y buenas relaciones interpersonales. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene como tarea la de conducir el vehículo municipal a los lugares en que la municipalidad debe tener presencia y suministrar agua potable con el camión cisterna. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Repartir agua en los sectores que se le indique. • Garantizar la limpieza del camión, por la parte interna. • Darle mantenimiento al camión para su buen funcionamiento: aceite, llantas, etc. • Realizar todos los viajes oficiales sin límite de horario. • Apoyar el trabajo de campo. • Reportar los desperfectos del vehículo a fin de prever accidentes y costear reparaciones. • Llevar por cada viaje el reporte de control por las salidas y entradas. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 28 de 82
Descripción del Puesto (Motorista).		
<ul style="list-style-type: none"> • Responder por los accidentes que por su negligencia o descuido afecten las condiciones del vehículo. • Colaborar en la realización de tareas que le sean encomendadas por la administración. • Presentar informe de bitácoras cada 15 días. • Las demás funciones propias de su puesto. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Miembros del Concejo Municipal, todo el personal de la Alcaldía Municipal. • Relaciones Externas: Todas las comunidades del Municipio y persona que tengan que ver con su superior. 		
Elaborado por:	Revisó:	Autorizó:
Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 29 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe de Contabilidad</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Auxiliar Contable.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Contador Público o estudiante de quinto año de Administración de Empresas, Contaduría Pública o carreras afines. • Tres años de experiencia en puestos similares en las áreas Financieras y Contables. • Manejo de paquetes utilitarios de Computación, de preferencia contables. • Habilidad para los números y redacción de informes. • Haber aprobado el Curso de Contabilidad Gubernamental. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlará y registrará las operaciones contables en forma completa y oportuna, que permitan elaborar los estados financieros claros y confiables para el proceso de la toma de decisiones de las autoridades municipales. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado los registros contables de las distintas operaciones financieras de la municipalidad. • Analizar, revisar y autorizar las diferentes partidas de ingreso, egresos y de diario que se generan en la contabilidad. • Revisar las provisiones necesarias para que la municipalidad cumpla oportunamente con sus compromisos de pago. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 30 de 82		
Descripción del Puesto Jefe de Contabilidad. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, implantar y mantener un sistema contable que refleje con claridad la situación económica y financiera de la municipalidad. • Proporcionar información y atender las recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Corte de Cuentas de la República. • Elaborar y presentar oportunamente los estados financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos para la consideración del Consejo Municipal. • Estampar el “TOMADO RAZON” en todo comprobante de egreso, comprobando previamente las disposiciones de asignación en las partidas presupuestarias correspondientes. • Custodiar los documentos de ingresos en triplicado y fotocopiar documentación de gastos mensual. • Calcular y registrar la depreciación de activos fijos. Y hacer las gestiones pertinentes para que las reprogramaciones se realicen oportunamente. • Revisar si están al día las conciliaciones bancarias. • Elaboración del inventario de bienes muebles e inmuebles. • Verificar Control de recibos de ingreso y revisión de planillas de pagos de salarios. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Secretaria Municipal, UACI, Sindicatura, Unidad de Registro y Control Tributario, Asesor Jurídico, Auditoría Interna, Unidad de Tesorería. • Relaciones Externas: Corte de Cuentas de la República, Registro de la propiedad Raíz e Hipotecas, Registro de Comercio, ISDEM, FISDL, INPEP, AFP’s, ISSS, Instituciones privadas Bancos, otros, Ministerio de Hacienda, Auditoría externa. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 31 de 82		
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Auxiliar Contable</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe de Contabilidad</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Dos Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración, opción Contador. • Un año de experiencia en puestos similares, con conocimientos de contabilidad gubernamental. • Manejo de programas de computación. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizara labores contables que fortalezcan el trabajo del jefe de contabilidad. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizadas las conciliaciones bancarias y elaborar las planillas de pagos de cotizaciones previsionales. • Revisar los ingresos diarios con sus respectivos códigos. • Elaborar partidas contables de ingresos y tener las partidas contables oportunamente para cualquier información. • Proporcionar información en lo relacionado a la Unidad de Contabilidad y llevar libro de egresos y tramitar los Estados de Cuentas ante las Instituciones Financieras. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Jefe de Contabilidad. • Relaciones Externas: Aquellas recomendadas por el Jefe. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 32 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe de Tesorería</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Auxiliares de Tesorería.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Contador Público o profesional académico en las áreas Administrativas y Contables. • Capacidad para elaborar reportes financieros y habilidad para los números. • Tres años de experiencia en cargos similares. • De honorabilidad conocida y alta discreción. • Rendir Fianza a satisfacción del Concejo Municipal. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Es la unidad que se encarga de la recaudación, custodia y erogación de fondos, cualquiera que señale La Ley General Tributaria Municipal y el Código Municipal; vigilando con rapidez esmero lo establecido en la Ordenanza de Tasas Municipales y la Ley de Impuestos Municipales; y así como lo estipulado en el presupuesto de ingresos y egresos autorizados. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar eficientemente la recaudación, custodia y erogación de los fondos de la municipalidad. • Actualizar el presupuesto municipal, la base de datos sobre los gastos y el registro de las cuentas bancarias. • Mantener actualizados los registros de caja, bancos, especies y otros libros auxiliares necesarios. • Custodiar y proveer al personal autorizado, especies valoradas y no valoradas y llevar un control de su utilización y existencia. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 33 de 82
Descripción del Puesto Jefe de Tesorería. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque los egresos se registren en sus partidas específicas y que las ordenes de pago contengan los requisitos necesarios y se soporten con la documentación comprobatoria correspondiente. • Efectuar las respectivas retenciones a los empleados y particulares que presten sus servicios a la municipalidad y realizar las remisiones oportunamente. • Supervisar el sistema de pagaduría y caja, a fin de proponer mejoras que vayan orientadas a contribuir al adecuado funcionamiento de dichos sistemas. • Preparar, revisar y entregar oportunamente los informes de cajas, de conformidad a las programaciones y a la periodicidad en que deben realizarse. • Llevar a cabo las actividades de recaudación tributaria de la municipalidad. • Entregar al contribuyente los recibos firmados y cancelados por los pagos recibidos. • Remesar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción los ingresos percibidos. • Emitir un reporte diario de los fondos percibidos, de modo que se reflejen los ingresos reales y los rubros afectados. • Efectuar los reembolsos del fondo circulante o caja chica contra entrega de los comprobantes. • Elaborar los informes mensuales de cajas correspondientes a los ingresos y egresos realizados. • Efectuar todos los pagos debidamente autorizados que conforman las obligaciones y compromisos de la municipalidad, de manera oportuna, llevando los registros respectivos. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 34 de 82
Descripción del Puesto Jefe de Tesorería. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Le corresponde a la Tesorería, mantener al día los informes FODES para ser presentados al final de cada trimestre (2 semanas después de finalizado), a las Oficinas Regionales de ISDEM para su correspondiente incorporación al Ministerio de Hacienda. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Unidad de Contabilidad, Secretaria Municipal, Sección de cuentas corriente, Sección de recuperación de moras, Unida de Servicios públicos, UACI, Auditoria Interna, • Relaciones Externas: Corte de Cuentas de la República, Empresas privadas, Contribuyentes, instituciones gubernamentales, ISDEM, Auditoria externa. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 35 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Auxiliar de Tesorería</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Jefe de Tesorería</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Cuatro Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración Opción Contador o Secretariado. • Un año de experiencia en el área contable con conocimientos del manejo de fondos y sobre computación, y de honorabilidad conocida. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta las labores que tengan que ver con la recaudación, custodia y erogaciones de fondos; y sirve como apoyo en las tareas que realiza la Unidad de Tesorería. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar libros de especies y libros de bancos. • Registrar y revisar los gastos e ingresos. • Llevar el control y registros de las chequeras existentes. • Estampar los sellos de legalización de gastos u por delegación de la tesorera recaudar los ingresos diarios. • Remesar oportunamente a los bancos los ingresos percibidos y todas las que su Jefe le señale. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Tesorero, Despacho Municipal, Unidad de Contabilidad, Todo el personal. • Relaciones Externas: Contribuyentes. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 36 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe de UACI</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Los que establece la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. • Ser de moralidad notoria y no tener conflicto de intereses con el cargo. • Obtener el finiquito de sus cuentas si hubiese administrado o manejado fondos públicos. • Hallarse libre de reclamaciones de toda clase, caso de haber sido contratista de obras públicas costeadas con fondos del Estado o del Municipio. • Hallarse solvente con la hacienda Pública y con el Municipio. • No tener pendientes contratos o concesiones con el Estado, para explotación de riquezas o de servicios públicos, así como los que haya aceptado ser representante o apoderado administrativo o de sociedades extranjeras que se hallen en los mismos casos. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Esta sección es la encargada de las relaciones integradas e interrelacionadas con la Unidad Financiera Institucional, UFI, del Sistema de Administración Financiera Integrada SAFI, establecida en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado en lo relacionado a Adquisiciones y Contrataciones de obras, bienes y servicios, especialmente en lo referente al presupuesto y disponibilidad financiera. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la UNAC, y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de esta ley. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 37 de 82
Descripción del Puesto Jefe de UACI. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Constituir el enlace entre la UNAC y las dependencias de la Institución, en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven de la gestión de adquisiciones y contrataciones. • Institucional UFI, la Programación Anual de las Compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. Esta programación anual deberá ser compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones. • Verificar la asignación presupuestaria, previo a la iniciación de todo proceso de concurso o licitación para la contratación de obras, bienes y servicios. • Asegurar la disponibilidad financiera, solicitando la previsión presupuestaria respectiva a la Unidad Financiera Institucional, previo a la iniciación de todo proceso de adquisición. • Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional UFI, las programaciones anuales de las compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. • Adecuar conjuntamente con la unidad solicitante, las bases de licitación o de concurso, de acuerdo a los manuales guías proporcionados por la UNAC, según el tipo de contratación a realizar. • Realizar la recepción y apertura de ofertas y levantar el acta respectiva. • Ejecutar el proceso de adquisición y contratación de obras, bienes y servicios, así como llevar el expediente respectivo de cada una. • Solicitar la asesoría de peritos o técnicos idóneos, cuando así lo requiera la naturaleza de la adquisición y contratación. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión</p> <hr/> <p>Manual de Análisis y Descripción de Puesto</p>	<p>Fecha: 01 – 06 – 10</p>
<p>Pág. 38 de 82</p>		
<p>Descripción del Puesto Jefe de UACI. (Continuación)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control y la actualización del banco de datos institucional de oferentes y contratistas. • Calificar a los potenciales oferentes nacionales o extranjeros, así como, revisar y actualizar la calificación, al menos una vez al año. • Levantar acta de la recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, conjuntamente con la dependencia solicitante cuando el caso lo requiera, de conformidad a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. • Mantener actualizado el registro de contratistas, especialmente cuando las obras, bienes o servicios no se ajusten a lo contratado o el contratista incurra en cualquier infracción, con base a evaluaciones de cumplimiento de los contratos, debiendo informar por escrito al titular de la institución. • Informar periódicamente al titular de la institución de las contrataciones que se realicen. • Prestar a la Comisión de Evaluación de Ofertas la asistencia que precise para el cumplimiento de sus funciones. • Supervisar, vigilar, y establecer controles de inventarios, de conformidad a los mecanismos establecidos en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. • Proporcionar a la UNAC pronta y oportunamente toda información requerida por esta. • Cumplir y hacer cumplir todas las demás responsabilidades que se establezcan en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento. • Incorporar oportunamente la documentación referente al expediente administrativo. 		
<p>Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga</p>	<p>Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco</p>	<p>Autorizó:</p>


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 39 de 82
Descripción del Puesto Jefe de UACI. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir el acceso al expediente de contrataciones a las personas involucradas en el proceso. • Informar oportunamente a la comisión de Evaluación de Ofertas sobre su integración y dar participación activa en la evaluación de ofertas. • Mantener registro permanente y actualizado de precios vigentes de productos a efecto de adquirir los mismos al más bajo precio y de buena calidad, exceptuando las compras del fondo circulante de caja chica. 		
5. Relaciones de Trabajo jefe de UACI.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Concejo Municipal, Despacho Municipal, Secretaría Municipal, Tesorería, UFI, planificación y proyectos, Auditoria Interna. • Relaciones Externas: Ministerio de Hacienda, UNAC, FISDL, ISDEM, Representantes de Comunidades, Contratistas, Ministerio de Obras Publicas, Vivienda y Desarrollo urbano y Transporte, Organizaciones nacionales e internacionales, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 Pág. 40 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Jefe de Planificación y Proyectos</p> <p>Dependencia Jerárquica: Despacho Municipal.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero/a Civil o Arquitecto/a con experiencia en desarrollo urbano y proyectos. • Conocimientos de la Legislación del Medio Ambiente y Desarrollo Urbano. • Manejo de programas de computación y software como Auto CAD, Excel, Word, Power Point. • Manejo de Equipos o herramientas como estación total, GPS u otros equipos de medición especializados. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de Formular y ejecutar planes de desarrollo urbano y rural del Municipio, involucrando en el proceso la participación de la comunidad en sus distintos niveles, las diversas instituciones de gobierno y las privadas desde su concepción hasta su ejecución. Dirigir y supervisar la elaboración de los planes de ordenamiento y desarrollo territorial, urbano y rural del municipio y proponerlos al Consejo para su debida aprobación. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y actualizar periódicamente planes de desarrollo en sus aspectos globales y sectoriales, anuales, de mediano y largo plazo. • Recomendar en coordinación con el Concejo, las políticas y los instrumentos para movilizar recursos financieros, materiales y humanos para realizar los planes de desarrollo. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión</p> <hr/> <p>Manual de Análisis y Descripción de Puesto</p>	<p>Fecha: 01 – 06 – 10</p>
<p>Pág. 41 de 82</p>		
<p>Descripción del Puesto Jefe de Planificación y Proyectos. (Continuación)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de proyectos para la comunidad, dando los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> a. Verificación de la necesidad de realizar un proyecto b. Identificar los beneficios. c. Convocatoria a reuniones. d. Inspección de campo donde realizar un proyecto. e. Elaboración de presupuesto. f. Elaboración de perfil. g. Contacto con el Proveedor. h. Recepción de materiales. i. Supervisión de la ejecución de la obra. j. Recepción de la obra. • Supervisar la ejecución de los planes de desarrollo y contar con un sistema de control en su implementación. • Formular presupuesto local dentro de la estructura del plan de desarrollo. • Integrar y/o modificar las políticas o las medidas iniciadas por Ministerios y Agencias de Gobierno, y ONG's. • Coordinar con los distintos organismos de planificación a nivel nacional, regional y local, las acciones por el interés del municipio relacionadas con su plan de desarrollo. • Dirigir o realizar programas y proyectos locales de desarrollo, enmarcadas en las prioridades del plan de desarrollo. • Llevar el control sobre los usos de suelos en el municipio. • Coordinar con la Sección de Catastro sobre la calificación y línea de construcción para futuras edificaciones dentro del Municipio. 		
<p>Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga</p>	<p>Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco</p>	<p>Autorizó:</p>


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
		Pág. 42 de 82
Descripción del Puesto Jefe de Planificación y Proyectos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar permisos de construcción y verificar su ejecución en coordinación con Catastro Municipal. • Promover y coordinar el financiamiento y la asistencia técnica externa para la ejecución de los programas y los proyectos de desarrollo. • Coordinar con el Jefe del Registro y Control Tributario y encargado de Catastro sobre presupuestos presentados por construcción de vivienda. Coordinar con la Unidad de la UACI la recepción de las obras ejecutadas. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Secretaria Municipal, Tesorería, UACI, Sección de Catastro. • Relaciones Externas: Ministerio de Obras Publicas, VMVDU, Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Gobernación, FISDL, ONG's, ANDA, EEO, TELECOM, Lideres Comunales y Representantes de Grupos Vecinos. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 43 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe del Registro del Estado Familiar</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Auxiliar del Registro del Estado Familiar</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Abogado y Notario o persona con idoneidad al cargo. • Conocimientos amplios de la Legislación Civil y de la Familia. • Habilidad para la redacción y sólidos conocimientos de gramática y ortografía. • Conocimiento de paquetes computacionales como Word, Excel, Power Point. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad del Registro del Estado Familiar esta conformada para efectuar las actividades de Registro Civil de los hechos y actos de las personas, tales como los expedientes de certificación de nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción, adopción, cambios de nombre y otros enmarcados en el ejercicio de los derechos civiles de las personas. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar todos los hechos relacionados con el estado familiar de las personas del municipio. • Garantizar la legalidad de los asientos de nacimientos, matrimonios y defunciones así como también las marginaciones respectivas. • Llenar documentación de actas prematrimoniales. • Asentar actas matrimoniales en el libro respectivo y certificar matrimonios. • Remitir actas matrimoniales a las Alcaldías que les corresponde para que sean marginadas. • Archivar los documentos que han presentado para el matrimonio. • Realizar matrimonios, cuando se le indique. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 44 de 82
Descripción del Puesto (Jefe del Registro del Estado Familiar).		
<ul style="list-style-type: none"> • Reponer todos aquellos registros que están deteriorados. • Mantener los archivos y libros de registros protegidos para su conservación. • Informar periódicamente de todo lo que acontece a la dirección general de estadísticas y censos. • Colaborar con las diferentes autoridades que solicitan información. • Informar periódicamente de todo lo que acontece a la Dirección General de Estadística y Censos y expedir certificaciones, constancias e informes de los asientos y documentos registrados. • Adoptar las medidas necesarias para informar al público de la obligatoriedad, necesidad, procedimientos y requisitos de los asientos y el valor de las estadísticas vitales. Y los demás que señalen estas y otras leyes o reglamentos. • Digitar partidas de nacimiento, matrimonios, divorcios, defunciones, modificaciones, reposiciones y marginaciones de los hechos históricos del registro del estado familiar en momentos en que haya poca o nada de afluencia de público solicitando documentos en horario normal de trabajo. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Asesor Jurídico, Sindicatura, Tesorería, Secretaria Municipal, , Sección de Cuentas Corrientes. • Relaciones Externas: Dirección General de Estadísticas y Censos, Registro Nacional de las Personas Naturales, Procuraduría General de la República, Tribunal Supremo Electoral, Oficinas Regionales de Salud, Funcionarios y empleados de otras Alcaldías, Fiscalía General de la República, ISDEMU, Juzgado de Familia, Consulados, Dirección General de Migración y Extranjería, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Relaciones Exteriores, Usuarios del los Servicios del Estado Familiar. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 45 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Auxiliar del Registro del Estado Familiar.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe del Registro del Estado Familiar.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Dos Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración Opción Contador o Secretariado. • Habilidad mecanográfica. • Facilidad de comunicación y buenas relaciones interpersonales. • Conocimientos de paquete de computación como: Word y otros. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • La función de los auxiliares será de fortalecer el trabajo la unidad, bajo la dirección de jefe. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público y darle respuesta a las demandas de este, canalizando dudas hacia el Jefe, a fin de proporcionar un servicio de calidad. • Apoyar al Jefe de la Unidad en digitar partidas de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, modificaciones, reposiciones y marginaciones de los hechos históricos del Registro del Estado Familiar en momentos en que haya poca o nada de afluencia de público solicitando documentos en horario normal de trabajo. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal. • Relaciones Externas: Público que solicite los Servicios del Departamento, los que indique la Jefatura. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 Pág. 46 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe del Registro y Control Tributario.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Catastro, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Preferentemente con estudios universitarios en áreas administrativas y financieras o Carreras afines, mínimo tercer año. • Dos años de experiencia en el desempeño de puestos similares y conocimientos de administración financiera y operación de sistemas mecanizados. • Capacidad analítica y facilidad para preparar informes. • Habilidad para los números. • Ser responsable, con criterio e iniciativa, confidencialidad, ordenado/a, buenas relaciones interpersonales. • Manejo de paquetes computacionales. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar un sistema de información territorial, cuyo núcleo está constituido por el catastro inmobiliario, rustico y urbano y, además un inventario organizado e informado sobre los bienes inmuebles junto con las actividades económicas que se desarrollan dentro del municipio; llevar en forma actualizada las cuentas (carteras) de los contribuyentes de la municipalidad, las cuales son de vital importancia; ya que en base a éstas, se estiman y se perciben los ingresos tributarios y no tributarios que sirven para cubrir los gastos operativos y los costos de los servicios municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 Pág. 47 de 82
4. Descripción del Puesto (Jefe del Registro y Control Tributario).		
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar las operaciones relaciones con el registro y control de contribuyentes y usuarios de los servicios municipales, a fin de desarrollar una administración tributaria eficiente que permita efectuar el cobro de manera periódica y sistemática. • Mantener un plan de actividades catastrales, control de las cuentas corrientes, cobro y recuperación de la mora y coordinar las actividades de las secciones de la Unidad y proponer diferentes comisiones de trabajo. • Coordinar el trabajo de los miembros de la Unidad. • Gestionar ante el Consejo Municipal las necesidades en las diferentes áreas. • Coordinar y realizar las diferentes inspecciones de campo que tengan relación con el trabajo de la Unidad. • Revisar los permisos de parcelación, construcción y edificaciones en todo el municipio y actualizar los planos catastrales del municipio. • Coordinar con el Jefe de Planificación y Proyectos los presupuestos presentados para la construcción de viviendas y permisos de construcción. • Instruir a las Secciones bajo su responsabilidad los procedimientos para el cálculo de impuestos, tasas y contribuciones. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Asesor Jurídico, Sindicatura, Tesorería, Servicios Públicos, planificación y proyectos. • Relaciones Externas: Instituto Geográfico Nacional, VMVDU, CNT, Registro de Comercio, Abogados y Personas Naturales o Jurídicas, Ministerio de Hacienda, ISDEM, COMURES, Contribuyente al día y Morosos, Corte de Cuentas de la República, Instituciones Judiciales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 48 de 82		
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado de Catastro.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe del Registro y Control Tributario.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración, Opción Contador. • Un año de experiencia en puestos similares. • Capacidad para efectuar análisis financieros. • Confidencialidad, Iniciativa y Responsabilidad. • Manejo de paquetes utilitarios como Word, Excel y otros. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de la recolección, registro y actualización de la información necesaria de los propietarios de los inmuebles y empresa para la determinación de tributos municipales establecidos en la legislación correspondiente y de identificar y registrar nuevas empresas. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a los propietarios de empresa y bienes inmuebles en los aspectos inherentes a los impuestos y tasas, así como también verificar los datos contenidos en las declaraciones y documentos que presentan. • Programar semanalmente y en forma permanente visitas a propietarios de empresas e Inmuebles para su calificación o recalificación. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 49 de 82
Descripción del Puesto Encargado de Catastro. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Programar el envío de notas a empresas requiriendo balances generales. • Efectuar las notificaciones anuales a las empresas por el impuesto que se les ha fijado. • Atender las apelaciones que efectúen los contribuyentes por no estar de acuerdo con los impuestos y tasas municipales que se le ha fijado. • Elaborar las políticas, normas y procedimientos que deben implementarse para mejorar el control de los bienes inmuebles. • Participar en la preparación de estudios para la actualización de las tarifas de tasas por servicios municipales. • Aplicar las sanciones correspondientes a los contribuyentes que contravengan las normas tributarias. • Velar porque toda la información sobre los bienes inmuebles y sus modificaciones se encuentre completa y actualizada. • Enviar a la Sección de Cuentas Corrientes el listado de los contribuyentes que omitieron sus declaraciones, remitir los avisos de prevención y aplicar las sanciones por las contravenciones de las normas tributarias. • Realizar investigaciones sobre las empresas registradas que han dejado de operar y su situación de solvencia con la Administración Tributaria Municipal. • Elaborar y presentar informe a Cuentas Corrientes sobre las calificaciones y recalificaciones efectuadas a fin de que puedan establecerse o modificarse la cuenta corriente de cada contribuyente. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr style="border: 1px solid black;"/>	Pág. 50 de 82
Descripción del Puesto Encargado de Catastro. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar informe semanal a la Sección de Cuentas Corrientes sobre cambios de dirección, cierre de negocios, traslados de empresas, etc. Asumir cualquier otra tarea inherente a cargo que le sea encomendada por el Jefe inmediato. 		
5. Relaciones de Trabajo		
<ul style="list-style-type: none"> Relaciones Internas: Despacho Municipal, Sindicatura, planificación y proyectos, Asesor Jurídico. Relaciones Externas: Contribuyentes e Instituciones Públicas y Privadas. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 51 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado de Cuentas Corrientes.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe del Registro del Estado Familiar.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Auxiliar de Cuentas Corrientes.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración, Opción Contador con experiencia en administración de cuentas por cobrar. • Dos años de experiencia en puestos similares y con conocimientos de sistemas de cobro. • Capacidad para manejar personal, facilidad para preparar informes y habilidad numérica. • Manejo de paquetes utilitarios como Word, Excel y otros. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Este se encarga de llevar los procedimientos que se comprometan establecerse para mejorar las áreas que comprende la Administración Tributaria Municipal y así aumentar el nivel de la recaudación de impuestos y tasas por servicios municipales; también coordinar con el Encargado de Catastro para mantener permanentemente conciliada la información catastral y de cuentas corrientes. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y tramitar el cumplimiento de la obligación de los contribuyentes en cuanto al pago de sus tributos, conforme a la Ordenanza de Tasa y Ley de Impuestos Municipales. • Determinar los impuestos y/o tarifas a pagar por los contribuyentes, y la aplicación de los cargos y descargos en las cuentas respectivas. • Coordinar con la sección de Catastro, la depuración y conciliaciones de las cuentas de los contribuyentes. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 52 de 82
Descripción del Puesto Encargado de Cuentas Corrientes. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Calcular los montos a pagar por parte del contribuyente, en concepto de tasa e impuestos. • Registrar en los libros, tarjetas, sistema de cómputo, los cargos y abonos de cada contribuyente. • Procurar en caso de apertura, modificación o suspensión de cuentas de cada contribuyente, que los datos estén sustentados en la información proporcionada por Catastro. • Aplicar los procedimientos establecidos en la Ley General Tributaria Municipal y en las Ordenanzas que regulen las aplicaciones de tasa por servicios municipales en los casos de determinación y obligación tributaria. • Emitir informe mensual de contribuyentes a la sección de recuperación de mora para la aplicación de procedimientos. • Elaboración de recibos de ingresos y de estados de cuentas. • Expedición de Cartas de Venta en su respectivo formulario y de Títulos a Perpetuidad en su respectivo formulario. • Expedición de Guías de Conducción. • Elaboración y Registro de Plan de Pago. • Rendir informe a la Unidad de Contabilidad sobre las Cuentas por Cobrar especificando por rubro, al final de cada ejercicio. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Unidad de Contabilidad, Tesorería, Secretaría Municipal, Auditoría, Asesor Jurídico. • Relaciones Externas: Todos los Contribuyentes. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 53 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Auxiliar de Cuentas Corrientes</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Encargado de Cuentas Corrientes.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Dos Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración. • Buenas relaciones humanas. • Conocimiento de las Leyes Municipales. • Habilidad para tratar con el público y manejo de paquetes utilitarios, como Word, Excel y otros. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • La función del Auxiliar de Cuentas Corrientes es Emitir el comprobante de ingreso por el pago de los tributos y tasas realizados por el contribuyente y Efectuar verificaciones periódicas sobre los registros de control de Cuentas Corrientes para constatar la veracidad de los datos y saldos. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de recibos de ingreso. • Registrar las operaciones de los contribuyentes, en el sistema o programa, libros y tarjetas de control. • Elaboración de cartas de ventas y de títulos a perpetuidad. • Atender las consultas de los clientes, relacionados a la tributación. • Calcular los montos a pagar en concepto de impuestos y tasas y demás contribuciones. • Expedición de guías de conducción de ganados y otros. • Elaborar estados de cuentas para los contribuyentes. • Registrar matriculas de lanchas, de fierro de ganado, así como el registro de destace de ganado. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
		Pág. 54 de 82
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Unidad de Contabilidad, Secretaría Municipal, Unidad de Tesorería. • Relaciones Externas: Todos los Contribuyentes. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 55 de 82

1. Identificación.

Nombre del Puesto: Encargado de Cobro y Recuperación de Mora.

Dependencia Jerárquica: Registro y Control Tributario.

Unidad Bajo su Mando: Ninguna

Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.

2. Requisitos Mínimos.

- Bachiller en Comercio y Administración, Opción Contador.
- Un año como mínimo de experiencia en puestos similares, con conocimientos de la nomenclatura de la ciudad y conocer la jurisdicción.
- Honesto, diligente y colaborador y habilidad para tratar con el público.


3. Descripción General del Puesto.


- Se encarga de llevar el registro y control de la cartera de contribuyentes morosos que la Jefa de Cuentas Corrientes le ha definido mensualmente, y el registro actualizado del cumplimiento de plazos que la municipalidad concede a los contribuyentes morosos y que solicitan planes de pago.


4. Descripción del Puesto.


- Efectuar la gestión del cobro Administrativo y Judicial de los tributos municipales.
- Depurar y conciliar en la sección de catastro y cuentas corrientes las cuentas de los contribuyentes en mora.
- Aplicar las ordenanzas de tasas y ley de impuestos municipales de la Alcaldía de Conchagua por los servicios y/o actividades económicas que realizan los contribuyentes dentro de la jurisdicción del Municipio y que se encuentren en estado de morosidad.
- Elaborar y remitir notas de cobro a los contribuyentes.


Elaborado por:	Revisó:	Autorizó:
Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 56 de 82
5. Relaciones de Trabajo. Encargado de Cobro y Recuperación de Mora. (Continuación)		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Asesor Jurídico, Despacho Municipal, Sindicatura. • Relaciones Externas: Contribuyentes en Mora, Tribunales Judiciales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 57 de 82		
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Jefe de Servicios Municipales.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Despacho Municipal.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Comercio y Administración Opción Contador o Bachiller General. • Un año de experiencia en puestos de jefatura de servicios. • Poseer liderazgo y capacidad de dirigir grupos de trabajo. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de Programar y supervisar las rutas y horarios que debe cubrir y cumplir el personal para la prestación del servicio de aseo, estableciendo nuevas rutas cuando lo estime necesario y de elaborar el Plan Anual de Mantenimiento de las unidades recolectoras de basura, coordinar el mantenimiento del equipo utilizado para el servicio de recolección de basura. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Despacho Municipal las políticas, normas y reglamentos de trabajo que deberán aplicarse en cada una de las secciones de la unidad. • Programar las actividades a desarrollar en la Unidad y en las secciones bajo su dependencia. • Efectuar estudios analíticos que reflejen el costo de prestación de los servicios públicos y la rentabilidad de los mismos, anexando propuestas tendientes a optimizar y actualizar la recuperación de la inversión, y presentarlo al Despacho para su utilización. • Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de las diferentes secciones que dependen de la Unidad de Servicios Públicos Municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 58 de 82
Descripción de Puesto (Jefe de Servicios Públicos).		
<ul style="list-style-type: none"> • Formular presupuestos de las obras de Mantenimiento que deban realizarse por cuenta de la municipalidad para poder brindar los servicios públicos básicos y buscar su aprobación. • Administrar los equipos de transporte de la unidad y sus secciones, asegurando su uso eficiente y su mantenimiento en perfecto estado de funcionamiento. • Administrar y supervisar al personal asignado a la Unidad de Servicios Públicos Municipales, solicitándoles la redacción de reportes e informes sobre las operaciones efectuadas y los recursos utilizados. • Presentar periódicamente al Despacho Municipal, reportes e informes sobre las actividades realizadas en la Unidad de Servicios Públicos Municipales y exigir bitácoras a los motoristas de las unidades de transporte asignados a la Unidad y en toda reparación de vehículo verificar el estado de las piezas a sustituir. • Verificar periódicamente si las Secciones de Centro Turístico y Servicios Sanitarios entregan su respectivo ticket de entrada a los usuarios; realizar inspecciones de limpieza periódicamente en todas las instalaciones asignadas a las diferentes Secciones bajo su cargo. • Efectuar cualquier otra actividad inherente a la Unidad y cumplir la legislación referente a la prestación del servicio de agua potable, con el fin de garantizar las condiciones mínimas de salud y calidad para la ciudadanía. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Despacho Municipal, Unidad de Registro y Control Tributario. • Relaciones Externas: ISDEM, Compañías que Distribuidoras Energía Eléctrica, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Educación, MOP, ANDA. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 59 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado del Centro Turístico.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Encargado de Mantenimiento y Vigilante Nocturno</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Preferiblemente Bachiller en cualquier especialidad. • Dos años de experiencia en cargos similares. • Con conocimientos en el área de recreación y turismo. • Honrado y organizado. • Facilidad para tratar con el público. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • El encargado del centro turístico tiene como función supervisar que se efectúen los trabajos de conservación y mantenimiento del Centro Turístico, especialmente el área de las piscinas y recreación, realiza la ornamentación y funcionalidad de las piscinas, jardines, zonas verdes, elaborando y desarrollando diseños para la ornamentación de los lugares antes mencionados; vigilar que se respeten la Ordenanza Municipal, Leyes, Medidas y Disposiciones que regulen el funcionamiento del Turicentro. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los trabajos de conservación y mantenimiento de los lugares de recreo, especialmente los de reforestación que le sean asignados. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 60 de 82
Descripción de Puesto (Encargado del Centro Turístico).		
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar la bodega de las herramientas de trabajo, asignando responsabilidades a los encargados de su manejo. • Respetar las Ordenanzas Municipales, Leyes, Medidas y disposiciones que regulan el funcionamiento y ornato del Centro Turístico. • Mantener actualizado el inventario de materiales, suministros, herramientas y equipo de trabajo. • Brindar apoyo a las diferentes instituciones que programen actividades en el Centro Turístico. • Entregar a cada usuario su respectivo ticket de entrada. • Realizar labores de limpieza en las instalaciones asignadas a su Sección. • Entregar ingresos percibidos a la Unidad de Tesorería cada dos días. • Atender a los usuarios con amabilidad y cortesía. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Unidad de Tesorería y Sección de Cuentas Corrientes. • Relaciones Externas: Todos los Usuarios. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 61 de 82		
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado de Mantenimiento.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Encargado del Centro Turístico.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Preferiblemente Bachiller en cualquier especialidad. • Con experiencia en puestos similares, mínimos dos años. • Iniciativa, creatividad, honestidad y buenas relaciones interpersonales. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpias las piscinas, kioscos, zonas verdes y servicios sanitarios con el tratamiento adecuado para su uso; verificar con el Encargado del Centro Turístico las existencias de materiales y equipos utilizados en el mantenimiento de las piscinas. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque las instalaciones estén siempre en óptimas condiciones para recibir a los usuarios. • Realizar tareas de limpieza en todas las instalaciones del Centro Turístico. • Reportar al Encargado del Centro Turístico cualquier desperfecto en el sistema de bombeo, servicios sanitarios, piscinas y demás instalaciones del Centro Turístico. • Y todas las que sean asignadas por su jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Encargado del Centro Turístico. • Relaciones Externas: Todos los Usuarios. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 62 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Vigilante Nocturno.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Encargado del Centro Turístico.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio mínimo de Noveno Grado. • Que posea habilidad para el manejo de armas. • Con alto grado de responsabilidad y que posea buenas relaciones interpersonales. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar vigilancia a las instalaciones del Centro Turístico y velar por la integridad de los bienes y valores que se encuentren instalados y resguardados en su interior y asumir cualquier otra tarea inherente al cargo y que el Jefe inmediato le señale. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer vigilancia en la totalidad de las instalaciones del Centro Turístico. • Colaborar en las labores de limpieza de las instalaciones. • Todas las que le asigne el Jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Encargado del Centro Turístico. • Relaciones Externas: PNC. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 63 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Motorista del Camión de Aseo.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Dos Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Saber leer y escribir. • Poseer licencia de conducir pesada. • Que conozca el Reglamento General de Tránsito. • Tener conocimiento básico de mecánica automotriz y mantenimiento de vehículos, cortes y disciplinado. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Conducir la unidad recolectora del tren de aseo por las calles y avenidas de las rutas asignadas, a fin de recolectar desechos y depositarlos en el crematorio municipal también verificar el lavado e higienización de la unidad recolectora y el buen funcionamiento de la misma, llevar el control del mantenimiento de la unidad recolectora a su cargo. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la recolección diaria de residuos sólidos y su traslado al crematorio municipal o botadero. • Brindar los trabajos de higienización o saneamiento ambiental. • Proporcionar el servicio de aseo en las zonas programadas y presentar los reportes e informes establecidos para tal fin. • Mantener en condiciones óptimas las unidades utilizadas para el servicio de recolección de basura. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 64 de 82
Descripción de Puesto (Motorista del Camión de Aseo.)		
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las rutas y horarios que deben cubrir y cumplir el personal, para la prestación de servicios de limpieza, recolección y disposición final de la basura. • Informar a quien corresponda sobre la apertura de nuevas rutas. • Coordinar el mantenimiento del equipo utilizado para la prestación del servicio de recolección de basura. • Presentar informes a la Unidad de Servicios Públicos Municipales, enfatizando aspectos, tales como: Densidad de producción de basura, problemas de tránsito, dificultades de acceso, tipos de basura, densidad poblacional, etc.; así como, las deficiencias que se tienen en la prestación del servicio. • Llevar registro de bitácoras y entregarlas a quien corresponda. • Y otras que le sean asignadas por el Jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 65 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Recolector de Basura.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Tres Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Saber leer y escribir. • Disciplinado y respetuoso. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar basura domiciliar, comercial e industrial y la ubicada en contenedores municipales; lavar diariamente la unidad recolectora. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer la recolección de la basura de forma consciente. • Trabajar en equipo con el motorista del tren de aseo. • Y todas las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúñiga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión		Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto		Pág. 66 de 82
1. Identificación.			
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Barrendero.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Dos Personas.</p>			
2. Requisitos Mínimos.			
<ul style="list-style-type: none"> • Saber leer y escribir. • Disciplinado y respetuoso. • Con mucho espíritu de servicio. 			
3. Descripción General del Puesto.			
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene por obligación la de barrer diariamente las calles y avenidas que se le asignen, depositar en los contenedores la basura recogida, a fin de que la unidad recolectora del tren de ase pueda recolectarla y colaborar en otras tareas que le sean asignadas por el Jefe inmediato. 			
4. Descripción del Puesto.			
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la prestación oportuna del barrido de calles. • Depositar la basura del barrido, en el lugar destinado para ello. • Mantener el aseo de los basureros colocados en el sector urbano. • Retirar ripio, tierra y todo material acumulado en las calles durante la época de lluvia. • Y las demás que le asigne el Jefe inmediato superior. 			
5. Relaciones de Trabajo.			
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos. 			
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúñiga		Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 67 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Encargado de Cementerio.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios mínimos de Noveno Grado. • Honrado y cortes. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado el registro de puestos (mapa y listado), de las diferentes secciones del cementerio, clasificando las fosas ocupadas y disponibles; asentar en libro, las fosas ocupadas, estableciendo si han sido adquiridas a perpetuidad o con posibilidad de refrenda y asignar los puestos de enterramiento. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y velar porque el cementerio se mantenga limpio y ordenado, con un inventario de puestos de enterramiento, llevando un registro actualizado de los fallecidos y los responsables de pago. • Controlar que se cumpla, conforme a lo establecido, los aspectos de seguridad y orden dentro del cementerio, el aseo, la conservación del embellecimiento del mismo y el cumplimiento de normas y reglas sobre visitas a este. • Controlar y verificar los recibos de derecho de enterramiento y de uso de cementerio, para proporcionar los servicios demandados. • Llevar registro de los puestos de las diferentes secciones del cementerio, clasificando las fosas ocupadas y las disponibles. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 68 de 82
Descripción de Puesto (Encargado de Cementerio).		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar control de materiales y herramientas utilizadas en la sección y cuidar que se usen adecuadamente. • Verificar las medidas de las bóvedas, barandales y otros. • Y todas las asignadas por su jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. • Relaciones Externas: Los Usuarios de los Servicios de enterramiento (Familiares de los Fallecidos). 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 69 de 82		
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado de Agua Potable</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios mínimos de Sexto Grado. • Experiencia mínima dos años en fontanería. • Honrado y cortés y con iniciativa y que pueda manejar personal. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Este es el encargado de darle mantenimiento al servicio de agua potable. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen funcionamiento de los servicios de agua y cantareras. • Mantener actualizado el registro de las redes, válvulas e instalaciones. • Mantener un inventario actualizado de los materiales, herramientas y equipo de fontanería; así como controlar el uso apropiado de los mismos. • Apoyar en la lectura de contadores del servicio de agua potable. • Estimar y favorecer la comunicación con los usuarios del servicio de agua potable; así como un buen servicio al cliente. • Trabajar en coordinación con las otras Unidades de la Alcaldía Municipal. • Procurar la conservación y uso racional de los recursos naturales del municipio. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 70 de 82
Descripción de Puesto (Encargado de Agua Potable).		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las redes principales del servicio de agua potable del municipio. • Y todas las que sean asignadas por su Jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. • Relaciones Externas: Los Usuarios de los Servicios de agua Potable. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 71 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Auxiliar de Agua Potable</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Dos Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios mínimos de Sexto Grado. • Experiencia mínima dos años en fontanería. • Honrado y cortés y con iniciativa y que pueda manejar personal. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en coordinación con el encargado del mantenimiento del servicio de agua, y velar por el buen aprovechamiento de este. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las redes principales del servicio de agua potable del municipio. • Y todas las asignadas por el jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. • Relaciones Externas: Los Usuarios de los Servicios de agua Potable. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 72 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Vigilante de Tanque de Agua.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Tres Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Honradez comprobada. • Estudio mínimo de Noveno Grado. • Con alto grado de responsabilidad y conocimientos sobre cloración de agua. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Tener en constante vigilancia al tanque de agua que abastece el sector de Conchagua y Barrios cantones de este municipio, y así garantizar la seguridad del Calidad del agua. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen funcionamiento de los servicios de agua y cantareras. • Mantener actualizado el registro de las redes, válvulas e instalaciones. • Mantener un inventario actualizado de los materiales, herramientas y equipo de fontanería; así como controlar el uso apropiado de los mismos. • Apoyar en la lectura de contadores del servicio de agua potable. • Estimar y favorecer la comunicación con los usuarios del servicio de agua potable; así como un buen servicio al cliente. • Trabajar en coordinación con las otras Unidades de la Alcaldía Municipal. • Procurar la conservación y uso racional de los recursos naturales del municipio. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúñiga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 73 de 82
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 74 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Vigilante de la Fuente de Agua.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Honradez comprobada. • Saber leer y escribir y con alto grado de responsabilidad. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener segura la zona correspondiente a la fuente de agua y pozos e informar oportunamente de cualquier desperfecto en tuberías o nacimiento de agua. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los horarios que se le indiquen para la distribución del agua. • Velar por la integridad de la Fuente. • Mantener aseados los nacimientos de agua. • Rendir informe semanal al jefe inmediato de los hechos ocurridos en la fuente. • Mantener limpio de malezas el terreno. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 75 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Jardinero y Encargado del Mantenimiento del Parque.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Dos Personas.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio mínimo de Noveno Grado. • Tener experiencia en la plantación y mantenimiento de plantas ornamentales y jardinería. • Honrado y Cortes. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener Ornamentado el sector del parque, y dar mantenimiento a los arboles plantados. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen funcionamiento del parque, desarrollando actividades de mantenimiento, ornamentación y conservación del mismo. • Mantener limpia la cuneta que circunda el parque. • Realizar labores de limpieza a los faroles y pila del parque. • Y todas las que le sean encomendadas por su Jefe inmediato superior. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 76 de 82
1. Identificación.		
<p><u>Nombre del Puesto:</u> Encargado de Servicio Sanitario.</p> <p><u>Dependencia Jerárquica:</u> Jefe de Servicios Públicos Municipales.</p> <p><u>Unidad Bajo su Mando:</u> Ninguna.</p> <p><u>Personas que Requieren el Puesto:</u> Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio mínimo de Noveno Grado. • Honrado y Cortes. • Excelentes Relaciones Humanas. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de dar mantenimiento y aseo a los Servicios Sanitarios, y atender a los Usuarios de este 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones bajo su responsabilidad. • Entregar a los usuarios su respectivo ticket. • Lavar diariamente los servicios sanitarios y urinarios. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Servicios Públicos Municipales. • Relaciones Externas: Los Usuarios de Los Servicios Sanitarios. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:


	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10 Pág. 77 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Dependencia Jerárquica: Concejo Municipal</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Sección Reclutamiento, Selección e Inducción y la Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser licenciado o egresado de Administración de Empresas, Psicología o carreras afines. • Dos años de experiencia en la Administración de Recursos Humanos. • Conocimientos de leyes laborales actuales. • Conocimientos de Windows y Office. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal. También se encarga de que las evaluaciones, capacitaciones y compensaciones se realicen de una forma adecuada 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis periódico a fin de identificar las necesidades (tanto de Reclutamiento, selección, rotación, capacitación etc.) • Colaborar con la implementación de sistemas de evaluación del desempeño. • Revisar y asesorar en la contratación y retribución de los empleados. • Velar por el buen desempeño de las unidades que están bajo su mando. • Dar a conocer al personal las políticas institucionales y del departamento de recursos humanos. • Revisar y firmar planillas. • Mantener contacto con instituciones públicas para el desarrollo de eventos como actividades deportivas etc. • Realizar reuniones periódicas con el personal. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 78 de 82
Descripción del Puesto (Jefe del Depto. de RRHH).		
<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a solucionar conflictos laborales. • Abrir expediente semanal sobre el comportamiento y funcionamiento de personal. • Coordinar la presentación de nuevos proyectos a las diferentes áreas de la empresa según el tema que soliciten. • Actualizar la base de datos sobre remuneraciones, anticipos a sueldos entre otros. • Establecer adecuadas relaciones internas que procuren la armonía y bienestar de los empleados que permitan desarrollar íntegramente su papel de trabajador de la alcaldía. • Llevar un control y registro del personal actual y el nuevo recurso humano • Elaborar informes sobre causas y consecuencias de despidos y renunciaciones. • Administrar el estudio del clima laboral. • Cualquier otra función que le sea encomendada por el alcalde de la municipalidad. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Sección Reclutamiento, Selección e Inducción y la Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación, el alcalde y con cada jefe de las diferentes áreas de la alcaldía. • Relaciones Externas: Insaforp, Instituciones públicas y Ministerio de trabajo. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Pág. 79 de 82		
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Encargado de la Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser licenciado en las carreras de Administración de empresas, psicología y carreras afines o egresado o estudiante de 5º año. • Un año de experiencia en la Administración de Recursos Humanos. • Conocimientos de en reclutamiento y selección. • Conocimientos de Windows y Office. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de mejorar los procesos de reclutamiento, selección e Inducción, a la vez crear un buen ambiente de trabajo dentro de la institución. 		
4. Descripción del Puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las necesidades de personal en las diferentes áreas de la empresa. • Coordinar con el Jefe de Recursos Humanos la necesidad de formular un plan formal de Reclutamiento y Selección. • Dar seguimiento al proceso de contratación del personal. • Actualizar una base de datos sobre los diferentes procesos que le competen. • Acordar junto con los demás jefes de unidades los objetivos y funciones del personal bajo su cargo. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 80 de 82
Descripción del Puesto (Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción.).		
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las oportunidades y exigencias futuras de los candidatos respecto al proceso de selección. • Elaboración de los procedimientos que realiza en su respectiva área. • Realizar acciones para buscar la aprobación del Manual de bienvenida. • Elaborar el presupuesto de la unidad. • Coordinar la presentación de nuevos proyectos a las diferentes áreas de la empresa según el tema que soliciten. • Actualizar la base de datos sobre remuneraciones, anticipos a sueldos entre otros. • Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe del departamento de recursos humanos. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Jefe del departamento de recursos humanos y la Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación, el alcalde y con cada jefe de las diferentes áreas de la alcaldía. • Relaciones Externas: Instituciones públicas y Ministerio de trabajo. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión	Fecha: 01 – 06 – 10
	<hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Pág. 81 de 82
1. Identificación.		
<p>Nombre del Puesto: Encargado de la Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación.</p> <p>Dependencia Jerárquica: Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Unidad Bajo su Mando: Ninguna.</p> <p>Personas que Requieren el Puesto: Una Persona.</p>		
2. Requisitos Mínimos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser licenciado en las carreras de Administración de empresas, psicología y carreras afines o egresado o estudiante de 5º año. . • Un año de experiencia en la Administración de Recursos Humanos. • Experiencia en capacitación. • Conocimientos de Capacitación, evaluación del desempeño y compensación. • Conocimientos de Windows y Office. 		
3. Descripción General del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de crear un diagnostico de las necesidades de capacitación del personal, también ayuda a comprender la importancia de la higiene y seguridad en el trabajo y crear formatos adecuados del banco de datos de recursos humanos. 		
4. Descripción del Puesto.		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes sobre análisis de necesidades de capacitación. • Actualización de las técnicas de capacitación y desarrollo aplicadas a la empresa. • Apoyar a otras unidades sobre información relevante. • Capacitar a todos los empleados para que los servicios que ofrecen sean más eficientes y eficaces. • Determinar por medio de una evaluación las áreas y el personal que necesite mejorar su desempeño. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:

	Alcaldía Municipal de Conchagua, Departamento de La Unión <hr/> Manual de Análisis y Descripción de Puesto	Fecha: 01 – 06 – 10
Descripción del Puesto (Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación).		Pág. 82 de 82
<ul style="list-style-type: none"> • Programar y dirigir y supervisar las evaluaciones del desempeño dirigido al personal. • Brindar capacitaciones a las unidades que lo requieran. • Implementar programas de desarrollo de nuevas técnicas de procedimientos todas las áreas. • Velar por el cumplimiento de los programas de incentivos dirigidos a los empleados. • Verificar que los empleados reciban las prestaciones legales. • Dar seguimiento al cumplimiento de los beneficios sociales que ofrece la alcaldía. • Cualquier otra función que le sea encomendada por el jefe del departamento de recursos humanos. 		
5. Relaciones de Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Internas: Jefe del departamento de recursos humanos, Sección Reclutamiento, Selección e Inducción, el alcalde y con cada jefe de las diferentes áreas de la alcaldía. • Relaciones Externas: Insaforp, Instituciones públicas y Ministerio de trabajo. 		
Elaborado por: Bach. Mirna Dinora Flores Girón Bach. Norma Nohemy Álvarez Zúniga	Revisó: Licda. Lisseth Nohemy Saleh Blanco	Autorizó:



Índice.

INTRODUCCIÓN.	336
OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO.	337
AMBITO DE APLICACIÓN.	337
CAPITULO II Del Personal.	340
CAPITULO III Vacantes y Plazas Nuevas.	342
CAPITULO IV De la jornada de Trabajo, de la Semana Laboral y Horarios de Trabajo.	344
CAPITULO V Del Descanso Semanal.	345
CAPITULO VI Capacitación y Bienestar del Empleado.	346
CAPITULO VII Del Salario, Lugar, Día y Hora de Pago.	346
CAPITULO VIII Viáticos y Transporte.	348
CAPITULO IX Licencia y Regulaciones de Previsión Social.	349
CAPITULO X Control de Asistencia y Ausencias.	352
CAPITULO XI Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Trabajadores.	353
CAPITULO XII Atribuciones, Facultades, Obligaciones y Prohibiciones de l Municipalidad.	359
CAPITULO XIII Labores que no Deben de Realizar las Mujeres ni los Menores.	359
CAPITULO XIV Higiene y Seguridad en el Trabajo.	360
CAPITULO XV Disposiciones Disciplinarias y Modo de Aplicar las Sanciones.	361
CAPITULO XVI Asuetos y Vacaciones.	364
CAPITULO XVII Aguinaldos.	367
CAPITULO XVIII Disposiciones Comunes a los Capítulos XVI Y XVII.	368
CPITULO XIX Disposiciones Finales, Publicidad y Vigilancia.	369

Introducción

Para que las políticas y reglas que existen dentro de esta institución se sigan al pie de la letra, es necesario verlas reflejadas en un documento que las esclarezca, es por ello de la existencia del Reglamento Interno de Trabajo.

Este contiene las consideraciones emitidas por el concejo municipal, también se refiere al personal, de la forma en que se constituye; aclara los tipos de vacaciones que obtiene el personal, las plazas nuevas. Especifica los días de asueto, el salario, los horarios de pago y el lugar.

Conocerá la jornada de trabajo que como empleado tiene, los horarios de trabajo; describe los derechos, obligaciones y prohibiciones que como empleado debe cumplir. Muestra las labores que no deben realizar una mujer en estado de embarazo, ni los menores. Con este reglamento interno se pretende controlar a toda la fuerza laboral que labora dentro de la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Objetivos

Implantar políticas y reglas que ayuden a controlar el comportamiento referente a los deberes y derechos, así como los incentivos y la precisión con que se cumplen las tareas, con el fin de promover la armonía en las relaciones laborales de la institución.

Ámbito de Aplicación

El presente reglamento será de aplicación general para todos los empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua, para que cada uno de estos conozcan cuales son sus derechos, obligaciones que como empleado conllevan y prohibiciones que les podría llevar a sanciones. Siendo el Departamento de Recursos Humanos el encargado de divulgarlo.

DECRETO Nº 10

EL CONSEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE CONCHAGUA,

CONSIDERANDO:

- I. Que es necesario desarrollar un ordenamiento legal para establecer y regular el buen funcionamiento de la administración municipal interna.
- II. Que para garantizar la eficiencia de la administración municipal es necesario plasmar los derechos; y prohibiciones a que estarán sujetos los trabajadores de la municipalidad.

POR TANTO,

En uso de sus facultades que le confiere el Artículo 204 de la Constitución de la República y el Artículo 30 del Código Municipal.

DECRETA el siguiente:

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE
CONCHAGUA.

CAPITULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Art. 1 La municipalidad de Conchagua es un ente autónomo encargado de la rectoría y gerencia del bien local, gozando para cumplir con dichas funciones del poder autoridad y autonomía suficiente.

La presentación legal y administrativa es ejercida por el Alcalde, quien a la vez, es el titular del gobierno y de la administración Municipal.

Art. 2 El presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, tiene por objeto fijar con claridad las condiciones a que deben sujetarse los miembros del Concejo, funcionarios y empleados con relación a la prestación de servicios la ejecución de trabajo.

Los miembros del Concejo Municipal no estarán sujetos a la aplicación del presente reglamento.

Art. 3 Para los efectos del presente Reglamento Interno de trabajo el Concejo Municipal se denominara: “La Municipalidad” y el personal de la misma, “Empleados”.

Art. 4 Corresponde exclusivamente a la Municipalidad cuando fuere necesario contratar, suspender e imponer cualquier sanción disciplinaria y en ultima instancia excluir algún empleado que hubiere faltado a las normas disciplinarias que rigen a la Municipalidad, las cuales deben estar de acuerdo a lo establecido en la Ley del Servicio Civil.

Art. 5 Cada departamento tendrá un jefe quien será el superior jerárquico inmediato de los trabajadores que estén a su cargo, a la vez, este reportara los informes correspondientes.

CAPITULO II

DEL PERSONAL

Art. 6 El personal de la Municipalidad estará integrado en condición y numero que fuere necesario para la ejecución de las operaciones de la misma.

Art. 7 El personal de la Alcaldía se clasifica como sigue:

- a) Personal Permanente: El constituido por trabajadores que desempeñan labores que por naturaleza se consideran de carácter permanente en la institución, en virtud de contratos individuales de trabajo o por nombramientos en empleos que aparezcan específicamente determinada en la Ley de Salario.
- b) Personal Temporal: Es el que se contrata por un plazo determinado, para la ejecución de un trabajo específico o para atender situación transitoria de trabajo.
No se podrá contratar trabajadores temporales para desempeñar labores de

naturaleza permanente en la institución, salvo las excepciones indicadas en el Código de Trabajo Vigente, pero su condición de temporal podrá prolongarse cuando los trabajos para los cuales se les contrato no hayan sido terminados dentro del plazo de terminado.

- c) Personal Interino: El que presta sus servicios en base a un contrato individual de trabajo para llenar vacantes de trabajadores cuya ausencia es motivada por causa legal o justificada. El trabajador interino dejara de prestar sus servicios cuando cesare la causa que motivo la ausencia del trabajador permanente y este se presentare a su trabajo, todo lo cual será sin ninguna responsabilidad para la Municipalidad, a excepción de los días laborados.
- d) Personal Eventual: El que presta sus servicios para atender labores de emergencia.
- e) Personal de Confianza: Son los que por naturaleza de su labor o por la importancia de las funciones que desempeñe o por que manejan valores de la Municipalidad cuentan con fe, apoyo y confianza especial por parte de la Municipalidad.

Art. 8 Todo empleado que contrate la Municipalidad para labores permanentes, se considera nombrado o contratado, en calidad de prueba durante tres meses, si los servicios que prestare fueren satisfactorios para la Municipalidad transcurrido el periodo de prueba, se considerara contratado de forma permanente.

CAPITULO III

VACANTES Y PLAZAS NUEVAS

Art. 9 Las plazas vacantes que a juicio de la Municipalidad sea necesario llenar, los serán preferentemente por ascenso o traslado de trabajadores que ya se encuentran a su servicio o por sistema de selección y reclutamiento de personal. De igual manera se procederá cuando se trate de plazas nuevas.

Art. 10 La selección de personal podrá hacerse por medio de entrevistas y a través de pruebas de aptitudes técnicas, intelectual o física. Dichas entrevistas o pruebas serán acordes con las funciones, deberes y responsabilidades propias de cada puesto.

Cuando se trate de una plaza vacante o nueva que corresponda a empleados de confianza, deberá ser cubierta con la persona que la Municipalidad considere mas apropiada para el desempeño que se solicite.

TRASLADOS

Art. 11 Los funcionarios o empleados podrán ser trasladados a otro cargo de igual clase sin su consentimiento cuando fuere conveniente para la administración Municipal.

DESCENSOS

Art. 12 Solamente podrá trasladarse a un funcionario o empleado a un cargo de clase inferior cuando se compruebe descuido, mal comportamiento o deficiencia en

el cargo de acuerdo a las conceptualizaciones periódicas que aparecieran en el expediente respectivo y mediante resolución de la respectiva comisión de servicio civil.

INDUCCION.

Art. 13 La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura de la Alcaldía, establecen procesos de inducción a efecto de familiarizar a los funcionarios o servidores municipales con la institución, funciones, políticas, atribuciones del cargo y el personal con quien van a relacionarse.

EVALUACION.

Art. 14 En la Alcaldía, el trabajo de los funcionarios y servidores municipales será evaluado periódicamente; su rendimiento deberá estar acorde a los parámetros de eficiencia establecidos por la municipalidad. Básicamente el jefe de cada unidad en coordinación con el jefe administrativo encargado de recursos humanos, será el responsable de la evaluación del personal a su cargo.

CAPITULO IV

DE LA JORNADA DE TRABAJO, DE LA SEMANA LABORAL Y HORARIOS DE TRABAJO.

Art. 15 Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas.

Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederán de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete horas.

Art. 16 Los horarios de trabajo son los siguientes:

De lunes a viernes para el personal administrativo será: de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Para los trabajadores de planilla y de campo (ejecución de proyectos) se establece el siguiente horario:

- a) De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
- b) Los sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

Art. 17 Los trabajadores que desempeñan labores continuas, serán regulados por sus respectivos jefes.

CAPITULO V

DEL DESCANSO SEMANAL

Art. 18 Los días de descanso semanales serán los siguientes:

- a) Para el personal administrativo: El sábado y el domingo, remunerado con el salario básico.
- b) En atención a las necesidades del servicio, el Alcalde podrá señalar de común acuerdo con los trabajadores afectados, día de descanso diferente al sábado y domingo.

Art. 19 El empleado que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte perderá únicamente la remuneración correspondiente al tiempo no trabajado.

Art. 20 El personal que trabaje en días de descanso semanal previa autorización del Alcalde, tendrá derecho a que se le remuneren las horas ordinarias laboradas con salario básico recargado en un 50% como mínimo. Tendrá derecho, además a que esos días se le compensen con otros comprendidos en la misma semana laboral o en la siguiente, remunerándose estos últimos con salario básico.

CAPITULO VI

CAPACITACIÓN Y BIENESTAR DEL EMPLEADO.

CAPACITACIÓN.

Art. 21 La Alcaldía ejecutará programas de capacitación para desarrollar las capacidades y aptitudes de sus funcionarios y empleados municipales en el campo de su competencia. Sobre la base de un diagnostico que contenga las necesidades de capacitación y otros aspectos.

BIENESTAR.

Art. 22 Se retribuirá a los funcionarios y empleados municipales, de tal manera que compensen las tareas realizadas en el puesto de trabajo, las responsabilidades de cada cargo, méritos demostrados, capacidad académica, profesional y considerando el costo de la vida actual en el país.

CAPITULO VII

DEL SALARIO, LUGAR, DIA Y HORA DE PAGO.

Art. 23 El salario básico diario se calculara dividiendo la suma estipulada por semana, quincena, mes u otra unidad de tiempo entre el numero total de días contenidos en el periodo de que se trate.

El salario básico por hora se calculara dividiendo la cantidad que resulta de la aplicación de la regla anterior, entre el número de horas ordinarias de que se componga la jornada diaria.

Art. 24 Los salarios podrán ser pagados hasta con diez días hábiles de anticipación a su vencimiento. Tal operación se iniciara y continuara ininterrumpidamente durante las horas hábiles en los lugares acostumbrados. El pago deberá efectuarse en moneda de curso legal, contra recibos, boletos o planillas que el trabajador firmara en señal de haber recibido su salario de conformidad.

Cuando un trabajador no supiere o no pudiere firmar estampara en el comprobante de pago, la huella digital del pulgar de la mano derecha; o en su defecto la de cualquier otro dedo, lo cual se especificara en el comprobante correspondiente; si esto no fuere posible se hará constar así, y en todo caso firmara a su ruego otra persona mayor de dieciocho años. Ambas persona deberán ser debidamente identificadas por quien efectúa el pago.

Art. 25 El salario de los trabajadores se pagaran en forma integra, no pudiendo ser compensado, pero se podrá retener de el, hasta los limites legales cantidades para cubrir pensiones alimenticias, cuotas sindicales, cotizaciones al Seguro Social, INPEP, AFPS, impuestos; embargos, prestamos y por cualquier otro concepto que expresamente lo permitan las Leyes.

Art. 26 El salario deberá pagarse al propio trabajador; salvo que no pudiere este recibirlo, podrá hacerse a su conyugue o compañero (a) de vida, o alguno de sus ascendiente o descendientes debidamente autorizado.

En el caso de muerte del trabajador, el salario y cualquiera otra prestación social a su favor se pagara a los beneficiarios últimamente por el designado y registrados en su expediente personal, previa identificación y comprobación de concurrencia de la causal descrita y siempre que se llene los demás requisitos que las Leyes determinen.

CAPITULO VIII

VIATICOS Y TRANSPORTE

Art. 27 Se entiende por viáticos la cantidad de dinero que la Municipalidad proporciona a los trabajadores para compensarles los gastos de alimentación y alojamiento que incurre al alejarse transitoriamente de su sede de trabajo, en cumplimiento de ordenes recibidas de su jefe inmediato.

Art. 28 El Consejo Municipal acordara:

- a) Pagar los viáticos para comisiones en el interior del país y si hubiere que movilizarse dentro de su misma zona.

Los viáticos serán pagados anticipadamente por el encargado (a) del fondo circulante, pero, el trabajador esta obligado a presentar constancia de estadía del lugar donde desarrollo la misión oficial; y

- b) Las dotaciones para misiones oficiales en el exterior y las remuneraciones por servicios especiales por contrato y de representación.

CAPITULO IX

LICENCIA Y REGULACIONES DE PREVISION SOCIAL

Art. 29 El personal de la Alcaldía tendrá derecho a gozar de licencia en los casos siguientes:

- a) Para cumplir obligaciones de carácter publico establecidos por la Ley y ordenados por autoridades competentes. En estos casos la Alcaldia deberá pagar al trabajador, una prestación equivalente al salario ordinario que habría devengado en el tiempo que requiere el cumplimiento de dichas obligaciones.
- b) Para contraer matrimonio los trabajadores gozaran de ocho días de licencia con goce de salario, y para su comprobación servirá la partida de matrimonio respectiva o constancia extendida por el funcionario que autorizo el matrimonio.
- c) Para cumplir las obligaciones familiares que racionalmente reclaman su presencia, como en los casos de muerte o enfermedad grave de su conyugue, de sus ascendientes y descendientes; lo mismo que cuando se trate de personas que dependen económicamente de el y que aparezcan nominadas en el respectivo contrato de trabajo, en su defecto en cualquier registro de la Municipalidad.

Esta licencia durara el tiempo necesario, pero la Alcaldia solamente estará obligada a reconocer por esta causa una prestación equivalente al salario

ordinario de dos días en cada mes calendario y, en ningún caso mas de quince días en un mismo año calendario.

Art. 30 En los casos en que se suspende el contrato individual por enfermedad o accidente común del trabajador, el municipio esta obligado a pagarle, mientras dure la enfermedad y hasta el restablecimiento de aquel, una cantidad equivalente al 75% de su salario básico, conforme a las categorías y con las limitaciones que a continuación se expresan:

PRIMERA CATEGORIA: Comprende los trabajadores que tienen un año o mas de estar al servicio del municipio y da derecho, cada año a gozar del 75% de su salario básico, durante 60 días.

SEGUNDA CATEGORIA: Comprende a los trabajadores que tienen cinco meses o mas y menos de un año de estar al servicio de la comunidad y da derecho durante ese plazo a gozar del 75% de su salario básico durante cuarenta días.

TERCERA CATEGORIA: Comprende a los trabajadores que tiene un mes o mas y menos de cinco de estar al servicio de la Municipalidad y da derecho, en ese plazo, a gozar del 75% de su salario básico durante veinte días. Las plazas a que aluden las categorías anteriores se contarán a partir de la fecha en que el trabajador comenzó a prestar sus servicios a la Municipalidad, y vencerán en la fecha correspondiente de los meses o años posteriores, salvo que se hubiere disuelto la relación de trabajo por una o mas terminaciones de contrato, pues en tal caso los meses o años se contarán a partir de la fecha en que se iniciaron las labores de conformidad con el ultimo contrato.

Cuando por continuar al servicio de la Municipalidad, el trabajador hubiere ascendido una o dos categorías en el termino del primer año tendrá derecho de gozar del 75% de su salario durante los días que le correspondan en la categoría en que se encuentre a la fecha de enfermarse, deducidos los que ya hubiere gozado en la categoría inferior en ese mismo año.

Art. 31 La Municipalidad esta obligada a dar a las trabajadoras embarazadas, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia seis de las cuales se tomaran obligatoriamente después del parto.

Art. 32 Las licencias a que se refiere este capitulo serán autorizadas por el Alcalde.

Art. 33 Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa, en ocasión o por motivos de trabajo constituye los riesgos profesionales, a que se refiere el Artículo 316 del Código de Trabajo.

Art. 34 Para el calculo de las indemnizaciones y prestaciones en dinero, cualesquiera que sea el salario ordinario diario que efectivamente devengue el trabajador, ningún salario se considera inferior al salario mínimo diario legal vigente, ni superior a cuatro veces el mencionado salario.

Esta disposición se refiere únicamente para el caso de los riesgos profesionales a que se refiere el Artículo 316 del Código de Trabajo, en relación con el Artículo 349 del mismo código.

Art. 35 Los riesgos profesionales acarrearán responsabilidad para la Municipalidad, salvo aquellos casos producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo y los provocados intencionalmente por la víctima.

También estará exento de responsabilidad el Municipio, cuando el riesgo se hubiere producido en estado de embriaguez o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

Art. 36 Si se produjera la muerte del empleado a causa del riesgo profesional, el Municipio pagará la indemnización señalada en el Código de Trabajo a las personas señaladas en el mismo.

Art. 37 En caso de accidente común y riesgos profesionales, la Municipalidad concederá a sus empleados, las prestaciones establecidas en este reglamento y en la Ley.

CAPITULO X

CONTROL DE ASISTENCIA Y AUSENCIAS

Art. 38 La asistencia y permanencia de los trabajadores en el desempeño de sus labores será controlada a través del reloj marcador y tarjetas, las marcas defectuosas, manchadas o confusas, se tendrán por no hechas, siempre que ello no provenga de defectos mecánicos del sistema de control.

Art. 39 La omisión de una marca en los controles respectivos hará presumir la inasistencia o abandono, según el caso del trabajador en la correspondiente jornada. Así mismo cuando tal marca apareciere con evidentes muestras de alteración.

Art. 40 Se considerara como ausencia la no asistencia al trabajo en un día laboral, siempre y cuando el trabajador no justifique la causa que lo motivo; justificación que deberá presentarse dentro de las veinticuatro horas subsiguientes al día de ausencia.

Art. 41 Toda llegada tardía a sus labores por parte del trabajador dará lugar a que se le descuenta de su salario la porción que corresponde a la unidad de tiempo en que el trabajador se tarde en llegar a sus labores.

Art. 42 Es llegada tardía el ingreso del trabajador después de la hora señalada en el horario que le corresponde. Sin embargo se concede como tiempo de tolerancia un límite de treinta minutos por cada mes calendario, lapso que no afectara el monto del salario.

CAPITULO XI

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 43 Los trabajadores de la Municipalidad gozaran de todos los derechos establecidos en el Código de Trabajo, en el presente Reglamento Interno de Trabajo y de los consagrados por la costumbre de la Municipalidad.

Art. 44 Son obligaciones de los trabajadores de la Municipalidad los establecidos en el Código de Trabajo; los consignados en la Ley del Servicio Civil; los señalados en el

presente Reglamento Interno de Trabajo; y los que corresponden a cada puesto de trabajo de acuerdo con su naturaleza, circunstancia e incidencias.

Art. 45 Todas las prohibiciones establecidas por las Leyes laborales a los trabajadores son aplicables a cada miembro del personal de la Municipalidad, lo mismo que las que resulten de los Reglamentos del Municipio y las contenidas en las Circulares, instructivos, y ordenes escritas emanadas de la administración superior de la entidad.

DERECHOS

Art. 46 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 39 de este Reglamento, son derechos de los trabajadores de la Municipalidad los siguientes:

- 1) Recibir la remuneración que les corresponde de acuerdo con el respectivo nombramiento o contrato.
- 2) Volver a su puesto de trabajo, después de concluir el tiempo de descanso semanal, asueto, licencia, permiso, vacación, suspensión legal o disciplinaria.
- 3) Ser oído y permitirle la defensa de sus legítimos intereses mediante reclamos o peticiones, dirigidos con el respeto debido, al respectivo jefe o a la autoridad administrativa competente.
- 4) Gozar de la consideración y respeto de sus jefes, quienes deberán abstenerse de todo maltrato de obra o de palabra.

OBLIGACIONES

Art. 47 Además de lo dispuesto en el artículo 40 de este Reglamento son obligaciones especiales de los trabajadores de la Municipalidad, los siguientes:

- 1) Desempeñar las tareas de su empleo en el lugar y durante el correspondiente horario o turno de trabajo, con diligencia, eficiencia y responsabilidad apropiada, de acuerdo con la naturaleza, circunstancia e incidentes del puesto y de las normas de funcionamiento establecido por el Reglamento, o de las ordenes permanentes o transitorios impartidas por el respectivo jefe de unidad o autoridad administrativa competente.
- 2) Guardar en secreto los trámites, resoluciones, asuntos o negocios cuya divulgación pueda comprometer el buen nombre de los intereses financieros, económicos, sociales y públicos de la Municipalidad especialmente si terceros pueden aprovecharse de la publicación del secreto.
- 3) Observar buena conducta y actuar correctamente tanto en el desarrollo de las labores a su cargo, como en las relaciones de trabajo y jefes superiores obteniéndose de ofender a unos y a otros de obras o de palabras.
- 4) Para los trabajadores a quienes la Municipalidad provea de uniformes su uso será obligatorio durante las jornadas laborales; fuera de ellas queda prohibido su uso. La limpieza y cuidado de los mismos estará bajo la responsabilidad del trabajador.

- 5) Cumplir y velar porque se cumplan las normas de seguridad e higiene en el trabajo, por disposiciones de las autoridades públicas competentes o por la administración superior del Municipio.
- 6) Los trabajadores de la Municipalidad proporcionaran la información necesaria para mantener actualizado su expediente personal; notificar cuantas veces sea necesaria y dentro de los próximos treinta días de ocurrido, cualquier cambio de su estado civil, cambio de domicilio y dirección.
- 7) Cuando se encuentren en reparación las maquinas, vehículos, equipos y demás instrumentos indispensables para el desarrollo de sus labores, el trabajador deberá atender temporalmente nuevas labores que sus jefes le encomienden, siempre que estos sean relacionados con su cargo.
- 8) Restituir en el mismo estado que le fueren proporcionados los materiales que no hubieren utilizado en la ejecución de determinados trabajos y entregar aquellos que en cualquier estado rescatare del mismo.
- 9) Devolver al Municipio cuando por cualquier motivo dejare de trabajar para el, documentos, instrumentos y herramientas que le hayan sido entregado.

PROHIBICIONES

Art. 48 Además de las prohibiciones establecidas en el Código de Trabajo y en la Ley de Servicio Civil, para quienes laboran en la municipalidad se establecen las siguientes:

- a) El abandono individual o colectivo de sus puestos de trabajo, así como la ejecución de huelgas, por no estar reconocido este derecho en la legislación salvadoreña a los trabajadores públicos.
- b) Faltas injustificadamente al trabajo o ausentarse del empleo durante las horas laborales, sin la correspondiente autorización del jefe inmediato.
- c) Realizar dentro de las oficinas o en las áreas de circulación de la municipalidad durante las horas de trabajo, reuniones publicas o privadas que interrumpir, por motivo razón o finalidades ajenas a lo que corresponde a cada puesto de trabajo.
- d) Dedicarse durante las horas de trabajo a cualquier clase de juego, al entretenimiento o al esparcimiento.
- e) Sustraer de los edificios, módulos, recintos, bodegas o cualquier dependencia de la municipalidad, bienes muebles que sean propiedad de la misma o que estén bajo el cuidado o responsabilidad de estas, sin la correspondiente autorización por escrito.
- f) Manchar, dañar, deteriorar, o estropear los bienes inmuebles o las instalaciones del municipio, o alterar la presentación de las dependencias, circulaciones o accesos.
- g) Ofender de palabra, de obra o por escrito a los funcionarios del municipio, o dañarlos en su dignidad, intimidad o decoro.
- h) Ejecutar actos de vandalismo, coacción, desorden o motín dentro o fuera de la municipalidad.
- i) Realizar actos que constituyen delitos, falta o infracciones a las leyes vigentes.

- j) Cometer actos inmorales o indecorosos; expresar oralmente, por mímica o escrito, palabras soeces; o dirigirse a otros trabajadores o jefes de la municipalidad en forma indecorosa, irrespetuosa, insultante u ofensiva que dañen la honestidad de las personas.
- k) Hacer dibujos, pinturas pega o cualquier tipo de propaganda política o religiosa en la municipalidad.
- l) Marcar el control de asistencia de otro trabajador, para simular:
- La concurrencia de quien no se presenta a su trabajo.
 - La puntualidad del que llega tarde.
 - La presencia de quien no ha permanecido en su puesto de trabajo por haberse retirado sin la debida autorización.
- m) Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores, a menos que sean necesarias para el desempeño de los servicios.
- n) Asistir al desempeño de sus labores bajo el efecto de bebidas embriagantes, al igual que hacer uso de las mismas durante las horas de trabajo o en dependencias de la municipalidad.
- o) Realizar o permitir llevar a cabo cualquier acto reprobable con el fin de obtener aumento u otras análogas.
- p) Obtener o procurar tener ilícitamente en beneficios propios o de terceras personas, derivadas de las operaciones de compra y ventas que realiza la municipalidad, así como las que pudieran provenir de las inversiones que proporciona la municipalidad.

CAPITULO XII

ATRIBUCIONES, FACULTADES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA MUNICIPALIDAD.

Art. 49 Son atribuciones y facultades de la municipalidad todas las establecidas en las disposiciones Generales del Presupuesto, en la Ley del Servicio Civil, en el Código de Trabajo y en las demás Leyes aplicables al municipio y en este reglamento.

Art. 50 Las obligaciones de la Municipalidad, son todas las que surjan de cualquiera de las leyes y reglamentos mencionados en el articulo anterior.

Art. 51 Queda prohibido a la Municipalidad, realizar cualquier acto de los consignados como prohibiciones para el patrono en el Código de Trabajo vigente.

CAPITULO XIII

LABORES QUE NO DEBEN DE REALIZAR LAS MUJERES NI LOS MENORES

Art. 52 El trabajo de las mujeres de toda edad y de los varones menores de dieciocho años, debe ser especialmente adecuado a su edad, sexo, estado físico y desarrollo.

Son labores peligrosas e insalubres las declaradas como tales en el Código de Trabajo.

Art. 53 El trabajo de las mujeres y de los menores de edad estará sujeto a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

CAPITULO XIV

HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Art. 54 La municipalidad dará entero cumplimiento a las disposiciones que sobre higiene y seguridad en el trabajo establecen las leyes vigentes, así como las recomendaciones técnicas que le formulen las autoridades competentes, ya sea en lo relativo al uso de maquinaria, como al de instrumentos, materiales y equipo de protección personal.

La Municipalidad mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de los trabajadores a su servicio, botiquines equipados con los medicamentos necesarios para los primeros auxilios en la forma que determine la Dirección General de Prevención Social.

Art. 55 Los trabajadores del municipio están obligados a cumplir con las normas de seguridad e higiene en el trabajo a que se refiere el artículo anterior y tienen derecho para sugerir a la administración superior de la municipalidad la adopción de medidas adecuadas para la protección de riesgos profesionales.

Art. 56 La Municipalidad quedara exenta de responsabilidad respecto del trabajador a su servicio que este afiliado al régimen del seguro social y AFPs.

Art. 57 El municipio podrá establecer medidas de higiene y seguridad que considere oportunas y convenientes para la protección de sus trabajadores y estos tienen la obligación de acatarlas.

CAPITULO XV

DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICAR LAS SANCIONES.

Art. 58 Se establecen las siguientes sanciones disciplinarias:

- a) Amonestación Oral: Se aplicara cuando el trabajador infrinja cualquiera de las disposiciones del presente reglamento. Tal sanción deberá hacerla el jefe inmediato del trabajador.
- b) Amonestación Escrita: Sera procedente cuando el trabajador infrinja reiteradamente las disposiciones del presente reglamento o la gravedad de la infracción así lo amerite.
- c) Suspensión por un día: Esta sanción se aplicara cuando el trabajador haya sido sujeto de las amonestaciones escritas.
- d) Suspensión por más de un día: Esta sanción se aplicara en circunstancias especiales no previstas en el presente reglamento y será previamente calificada por la comisión del servicio civil. Tendrá una máxima duración de treinta días.

Art. 59 En el ejercicio de su potestad disciplinaria la Municipalidad procederá conforme se establece en el presente reglamento y en las demás fuentes de derecho laborales que le fueren aplicables.

De toda sanción disciplinaria, se notificara por escrito al trabajador, quien será oído previamente, salvo el caso en que por la naturaleza de la falta cometida, la Municipalidad tuviere que retirarlo inmediatamente del lugar de trabajo.

Art. 60 Sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Servicio Civil y Código de Trabajo la Municipalidad dará por terminado el contrato de trabajo con sus trabajadores sin incurrir en responsabilidad de su parte, en los siguientes casos:

- a) Por haber engañado el trabajador a la Municipalidad al celebrarse el contrato, presentando recomendaciones o certificaciones falsas sobre su aptitud. Esta causa dejara de tener efecto después de treinta días, después de prestar su servicio a la Municipalidad.
- b) Por negligencia reiterada del trabajador.
- c) Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la Municipalidad o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores.
- d) Por cometer el trabajador en cualquier circunstancia, actos de irrespeto en contra de alguno de los personeros o jefes de la Municipalidad, en el lugar de trabajo o fuera de el, siempre que no hubiere procedido provocación inmediata de parte de aquellos.
- e) Por revelar el trabajador secretos de la Municipalidad o aprovecharse de ellos; o divulgar asuntos administrativos de la misma que pueda causarle perjuicio.
- f) Por faltar el trabajador a sus labores sin el permiso de la Municipalidad o sin causa justificada, durante ocho días laborales completos y consecutivos; o durante cinco días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario, entendiéndose por tales, en este ultimo caso no solo los días completos, si no aun los medios días.

- g) Por la pérdida de confianza de la Municipalidad en el trabajador, cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización y otros de igual importancia y responsabilidad.
- h) Por cometer el trabajador actos que perturben gravemente el orden y disciplina en el Municipio, alterando el normal desarrollo de las labores.
- i) Por ocasionar el trabajador, maliciosamente o por negligencia, graves perjuicios materiales en los edificios, maquinaria, materia prima, obras, instalaciones o demás objetos relacionados con el trabajo, o por lesionar con dolo o con negligencia grave, cualquier otra propiedad o los intereses económicos de la Municipalidad.
- j) Por poner el trabajador en grave peligro, por malicia o por negligencia, la seguridad de las personas mencionadas en el literal d de este artículo.
- k) Por desobedecer el trabajador a su jefe en forma manifiesta sin motivo justo y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
- l) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo, por presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

CAPITULO XVI

ASUETOS Y VACACIONES

ASUETOS

Art. 61 Se establecen como asueto remunerado los días siguientes:

- a) El 1 de mayo.
- b) El 3 y 6 de agosto.
- c) El 15 de septiembre.
- d) El 2 de noviembre.

Además se establecen como asueto el día principal de las fiestas patronales.

Art. 62 Los trabajadores que de común acuerdo con la Municipalidad trabajen en día de asueto, devengaran un salario extraordinario integrado por el salario ordinario mas un recargo del cien porciento de este.

Art. 63 Si coincidiere un día de asueto con el día de descanso semanal, el trabajador tendrá derecho únicamente a su salario, pero si trabajare dicho día, tendrá derecho a remuneración especial que establece el articulo anterior y el correspondiente descanso compensatorio remunerado.

Art. 64 Las disposiciones contenidas en el presente reglamento en lo que refiere a los asuetos no será aplicables a aquellos servicios que por su naturaleza especial no pueden

ser suspendidos, tales como las dependencias de mercados municipales, policía municipal, cementerios, parques, tren de aseo, Turicentro, servicios sanitarios y otros.

En esta materia tales servicios serán regulados por los respectivos jefes de unidad o en su defecto por el alcalde, designando al personal que trabajara en los asuntos relacionados, afín de que el servicio a la comunidad no sea interrumpido y rinda el mínimo exigible y necesario; siempre cumpliendo y respetando toda fuente laboral en sus mandatos y contenidos.

VACACIONES

Art. 65 El personal administrativo de la Municipalidad que este bajo el sistema de la Ley de Salarios gozara de vacaciones remuneradas, según detalle:

- a) Siete días, durante la semana santa.
- b) Nueve días, del 24 de diciembre al 1 de enero inclusive ambas fechas.

Para el personal de servicio continuo a que se refiere el articulo anterior, que por circunstancia de trabajo no pueden gozar de vacaciones en los periodos mencionados, gozaran de quince días de vacación anual remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso mas un treinta por ciento del mismo, y se sujetara a las regulaciones establecidas en los artículos siguientes.

Art. 66 Los días de asueto y descanso semanal que quedaren comprendido dentro del periodo de vacaciones no prolongaran la duración de esta. Pero las vacaciones no podrán

iniciarse en tales días; los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse en el periodo de vacación.

Art. 67 Los años de trabajo continuo se contarán a partir de la fecha en que el trabajador comenzó a prestar sus servicios a la Municipalidad y vencerán en la fecha correspondiente a cada uno de los años posteriores.

Art. 68 Todo trabajador para tener derecho a vacaciones, de acuerdo al inciso segundo del art. 61, deberá acreditar un mínimo de 200 días trabajados en el año.

Art. 69 Se entenderá que la continuidad del trabajo no se interrumpe en aquellos casos que se suspenden el contrato de trabajo, pero los días que durare la suspensión no se computarán como días trabajados para los efectos de los artículos anteriores.

Art. 70 La Municipalidad debe señalar la época en que el trabajador ha de gozar las vacaciones y notificarle la fecha de iniciación de ellos, con treinta días de anticipación por lo menos.

Art. 71 La remuneración en concepto de vacaciones debe pagarse inmediatamente antes de que el trabajador empiece a gozarlas y cubrirá todos los días que quedaren comprendidos entre las fechas en que se va de vacaciones y aquellas en que deba volver al trabajo.

Art. 72 Los trabajadores no tendrán derecho a vacaciones si durante el año hubieren faltado injustificadamente quince o más días.

Art. 73 Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero o en especie. Así mismo se prohíbe acumular los periodos de vacaciones; y a la obligación de la Municipalidad de darlas, corresponde la del trabajador tomarlas.

CAPITULO XVII

AGUINALDOS

Art. 74 El municipio esta obligado a dar a sus trabajadores en concepto de aguinaldo una prima por cada año de trabajo en la siguiente forma:

- a) Para el personal administrativo el aguinaldo se determinara según la capacidad económica de la municipalidad, sirviéndole como referencia la cantidad que en ese concepto haya decretado al gobierno central para sus servidores, procurando su equiparación.
- b) Para el personal que desempeñe los servicios a que se refiere el artículo 60 de este reglamento, la prima que en concepto de aguinaldo se otorgue será similar al del personal administrativo.

Art. 75 La municipalidad estará obligada al pago completo de la primera en concepto de aguinaldo cuando el trabajador tuviere un año o más a su servicio. Los trabajadores que al día doce de diciembre no tuvieran un año de servir a una misma municipalidad tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional al tiempo laborado de la cantidad que les habría correspondido si hubieren completado un año de servicio a la fecha indicada.

Art. 76 La prima que en concepto de aguinaldo debe entregarse a los trabajadores que tienen derecho a ella, deberá pagarse en el lapso comprendido entre el doce y el veinte de diciembre de cada año.

Art. 77 Perderán totalmente el derecho al aguinaldo los trabajadores que en cada uno de los meses comprendidos entre el doce de diciembre anterior y el once de diciembre anterior u el once de diciembre del año en que habrá de pegarse la prima, hayan tenido mas de dos faltas de inasistencia injustificada al trabajo, sean o no consecutivas aunque fueren solo de medio día.

CAPITULO XVIII

DISPOSICIONES COMUNES A LOS CAPITULOS XVI Y XVII

Art. 78 Se entenderá por causa justificada de inasistencia al trabajo, el goce de descanso semanal; de asueto; de licencia o permiso, con o sin goce de salario; la suspensión disciplinaria; el disfrute de vacaciones; las causas legales de suspensión del contrato individual de trabajo; y todo caso fortuito que impida al trabajador asistir a sus labores. Sin embargo cuando la inasistencia al trabajo se deba a la privación de la libertad del trabajo, por acto de autoridad seguido de un procedimiento legal en que se le imponga una sanción, tal inasistencia no se considera justificada.

CAPITULO XIX

DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGILANCIA

Art. 79 Toda reforma o modificación al presente reglamento debe ser sometido a la aprobación del Concejo Municipal, para que tenga valides, en la misma forma que se procede para la aprobación de dicho instrumento legal.

Art. 80 Lo no previsto en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se resolverá de conformidad a lo dispuesto en la legislación laboral; y las disposiciones del mismo se entenderán sin perjuicio de mejores derechos establecidos a favor de los trabajadores por las leyes, contratos, convenciones o arreglos colectivos de trabajo y de los consagrados por la municipalidad.

Art. 81 La municipalidad podrá exigir caución por medio de fianza bancaria, bonos de fidelidad y otra garantía semejante, al trabajador que maneje bienes, fondos o valores de propiedad de municipio o al cuidado de esta.

Art. 82 La municipalidad dentro de los 6 días siguientes a la aprobación del presente reglamento por el Concejo Municipal, lo dará a conocer a sus trabajadores colocando ejemplares de el en varios lugares visibles, impresos o escritos con caracteres enteramente legibles.

Art. 83 El presente Reglamento Interno de Trabajo entrara en vigencia, quince días después de haberlo dado a conocer a los trabajadores en la forma prescrita en el artículo anterior.

Art. 84 Mientras este Reglamento este en vigencia, no será necesario el plazo a que se refiere el artículo anterior respecto a los trabajadores de nuevo ingreso.

DADO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE CONCHAGUA, a los cinco días del mes de octubre de mil novecientos noventa y nueve.

DECRETO N°

EL CONSEJO MUNICIPAL DE CONCHAGUA, DEPARTAMENTO DE LA UNION.

En uso de sus facultades que le confieren el Art. 30 del Código Municipal, acordó el Reglamento Interno de esta Alcaldía en decreto N° 10 de fecha 5 de octubre de 1999, y en base a las normas legales establecidas.

DECRETA:

Ampliar el Art. 57 de dicho reglamento, de la manera siguiente:

ASUETOS

Art. 57 Se establece como asueto remunerado los días siguientes:

- a) El 1 de mayo, día del trabajador.
- b) El 10 de mayo, día de la madre.
- c) El 15 de septiembre, día de la independencia patria.
- d) El 2 de noviembre, día de los difuntos.

VACACIONES

Se modifica el Art. 61 de la manera siguiente:

Art. 61 El personal Administrativo de la Municipalidad que este bajo el sistema de la Ley de salario gozara de vacaciones remuneradas, según detalle:

- a) Ocho días durante la semana santa.
- b) Seis días del 1 al 6 de agosto.
- c) Diez días del 24 de diciembre al dos de enero, inclusive ambas fechas.

6.6. Reclutamiento del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.


El reclutamiento es el medio de atracción de nuevo capital humano a las organizaciones, y es que interactúa directamente con los que pronto formaran parte de esta; y reconoce quienes son los que pueden aportar mayores y mejores beneficios a la institución, con sus conocimientos y habilidades. Para que se de el reclutamiento es necesario que exista la necesidad de llenar una vacante la cual es solicitada a través de una requisición de personal, y es enviada por los jefes de área hacia el departamento de recursos humanos, los cuales llevan acabo el reclutamiento.

Es necesario atraer un número considerable de candidatos para escoger y comparar el perfil entre ellos; y así poder disminuir los costos y el tiempo en el proceso de selección al depurar los candidatos. Cuando las empresas tienen la necesidad de nuevos empleados deben atraer a los candidatos de la manera más rápida y al menor costo, por lo que se requiere un medio para divulgar y ofrecer la plaza vacante por lo que se deben aplicar técnicas de reclutamiento (interno y externo).

6.6.1. Requisición de Empleados.

Antes del proceso de reclutamiento es necesario que exista una vacante, por lo que los jefes o encargados de cada departamento hacen llegar una solicitud al departamento de recursos humanos donde especifican el puesto que quieren ocupar, el departamento que lo solicita, la fecha en la que el empleado es requerido para trabajar, los requisitos

con que debe cumplir el candidato, para luego iniciar el reclutamiento; a continuación se muestra el formato que deben llenar para enviar la solicitud.

	<p>Alcaldía Municipal de Conchagua.</p> <p>Jefatura del Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Requerimiento de Personas.</p>	
1. Atentamente Solicito:		
2. Para el Área de:		
3. Para Cubrir el Puesto de:		
4. Justificación:		
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del Puesto: 		
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos: 		
<p>Firmas.</p> <p>Solicitante: _____ Alcaldé Municipal: _____</p> <p>Recibido: _____ Fecha: ___/___/____.</p> <p>Fecha: ___/___/____.</p> <p>Fecha: ___/___/____.</p>		

6.6.2. Fuentes de Reclutamiento Interna.

Para la publicación de las vacantes se utilizaran, lugares visibles dentro de la empresa, lugares donde estén las personas indicadas:

- El uso de los carteles en toda la institución, pero específicamente se ubicaran en los lugares mas transitados por los empleados que cumplan con los requisitos. Este cartel les mostrara los requisitos necesario para el cargo, para que solo los que cumplen con los requisitos apliquen a la vacante.
- En intranet se publicaran las vacantes con sus respectivos requisitos; para que los empleados puedan saber cuales son sus posibilidades de ocupar el cargo. Este sitio será utilizado para personal que se encuentre en niveles administrativos o para personas que tienen conocimientos del uso de la intranet.
- El encargado de reclutar al personal les hará llegar la notificación del cargo que se pretende llenar a los jefes de área o departamento, el cual les hará saber a sus subordinados a través de un informe o comunicado de una plaza vacante; a los empleados que aplican a la plaza por sus conocimientos, habilidades y destrezas.

6.6.3. Fuentes de Reclutamiento Externa.


Es necesario que los lugares donde se publiquen las vacantes de la alcaldía Municipal de Conchagua sean bastante visitados, visibles y muy convenientes para las plazas a ocupar; por lo que los sitios a utilizar para el reclutamiento externo son:

- Para atraer candidatos a ocupar cargos como secretarías o auxiliares de los jefes de cada departamento, será en la página web de la institución y se recurrirá a medios como tecoloco.com, donde se publicara la plaza que se necesita ocupar.
- Para ocupar puestos de las jefaturas, se ofertara en asociaciones profesionales (la asociación debe ser conforme a la carrera). También se ofertara en internet.
- Si el puesto ofertante es para ocupar el cargo de ordenanzas, encargado de el cementerio, encargado del parque, de distribuir el agua potable, y otros similares, se utilizaran carteles ubicados en lugares visitados como el parque y la alcaldía.
- También se utilizaran los carteles en universidades, institutos técnicos, institutos de educación media. Estos servirán para ocupar cargos de auxiliares, secretarías (os), también para ocupar cargos de jefes (como segunda opción, si no se pudo reclutar licenciados, ingenieros para que ocupen este puesto).

6.6.4. Técnicas de Reclutamiento Interno Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

El reclutamiento Interno esta dirigido a reclutar al personal que se encuentra dentro de la institución ya sea por que labora dentro de esta, o porque ha participado en reclutamientos anteriores y se encuentra en el banco de información de la gerencia.

- Promover las vacantes dentro de la institución mediante pruebas realizadas a los empleados de la Alcaldía, por medio de los jefes inmediatos del candidato, para que estos sean movidos a otro puesto como los siguientes:

	<p style="text-align: center;">Alcaldía Municipal de Conchagua.</p> <p style="text-align: center;">Departamento de Recursos Humanos.</p>
<p>Por este medio se le comunica al jefe de (cada una de las áreas o departamentos) de la alcaldía municipal de Conchagua que se requiere personal para cubrir la siguiente vacante:</p> <p>Cargo:</p> <p>Requerimientos del Cargo:</p> <p>Las personas que llenan estos requisitos y estas interesadas en ocupar el cargo, entregar curriculum en el departamento de recursos humanos.</p>	

- Pueden ser Ascendidos: Ocupar un puesto superior al que ya tienen, para ello es necesario que el candidato conozca cuales son las funciones a realizar y que cumpla con los requisitos exigidos para el cargo.
- Transferidos: A ocupar un puesto del mismo nivel jerárquico, pero con diferentes funciones, estos se pueden dar porque se encuentra ocupando un cargo que no desempeña de la mejor manera por tener conocimientos diferentes

a los requeridos; pero el puesto que se desea ocupar si requiere de esos conocimientos.

c. Transferidos con Promoción: Los actuales empleados tienen opción preferencial para acceder a puestos de nivel jerárquico mayor o igual al que ya tiene. Y puede tener acceso a estudiar una carrera.

➤ La utilización de la intranet, será para reclutar personal que sus labores sean dentro de la institución y que puedan tener acceso a los equipos de cómputo.



La Alcaldía Municipal de Conchagua

Solicita los servicios de :

(Nombre del cargo)

Es por eso que pensamos en ti como empleado de nuestra institución, para que puedas superarte.

Requisitos

Experiencia:

Estudios:

Sexo:

Edad:



Mayor Información: (Jefe del Depto. de Recurso Humanos)

Tel: 2680-3435 o al correo www.miconchagua.com/ofertade_empleo.

- Para reclutar personal tanto administrativo como operativo se colocaran carteles en los lugares más visibles para los empleados (en cada área o departamento), y los lugares que ellos transitan con mayor frecuencia.

Esta oportunidad es solo para ti, por ser empleado dedicado a tus labores.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CONCHAGUA

Solicita los servicios de:

(NOMBRE DEL PUESTO)

Requisitos:

Edad:

Sexo:

Estudios:

Experiencia:



PARA NOSOTROS ERES EL BIEN MÁS PRECIADO.

Mayor información al correo electrónico: www.miconchagua.com/ofertade_empleo.

- Utilización del banco de datos (información) de la gerencia de personas, donde se encuentra el registro de personas que con anterioridad han llenado solicitudes, y que hasta probablemente han sido entrevistados y examinados con anterioridad.


- Se revisarán los curriculum de las personas que con anterioridad han solicitado empleo, para saber si existe una persona o varias que cumplen los requisitos.
- Se contactaran por vía telefónica a las personas que cumplen los requisitos exigidos por la vacante para que pasen al proceso de selección.

6.6.5. Técnicas de Reclutamiento Externo Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

El Reclutamiento Externo se estará realizando cuando no se han encontrado candidatos que cumplan los requisitos para llenar la vacante dentro de los empleados y de entre las personas que ya hayan presentado curriculum, solicitud de empleo; el reclutamiento externo tiene como función atraer candidatos. Estas son las que se manejaran en la Alcaldía Municipal de Conchagua: el Ministerio de Trabajo, utilización de carteles, asociaciones profesionales, en la web.

- a. Ministerio de Trabajo: Atraer personas para ocupar una vacante pidiendo información de las personas que han llevado solicitudes, con las habilidades, destrezas y conocimientos que se necesitan en el puesto a ocupar, las publicaciones en este lugar ser.an para todos los cargos.
- b. Utilización de Carteles: Con estos se pretenderá atraer candidatos con conocimientos frescos porque serán publicados en Universidades, Institutos de

Educación Media e Institutos Técnicos. El cartel debe esclarecer los requisitos necesarios que debe tener la persona que desea ocupar la vacante.

Este Aviso es para usted, que desea trabajar.	
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CONCHAGUA	
Solicita los servicios de:	
(NOMBRE DEL PUESTO)	
Requisitos:	
Experiencia:	
Estudios:	
Edad:	
Sexo:	
Se ofrece:	
Excelente ambiente laboral	
Beneficios laborales.	
Incentivos.	
Mayor información a los teléfonos:	2680-3435
¡Sabemos que con su aporte laboral, seremos capaces de llegar a la	
excelencia!	
Mayor información al correo electrónico: www.miconchagua.com/ofertade_empleo .	

- c. Asociaciones de Profesionales: Para atraer el personal mas capacitado e idóneo a ocupar una vacante es necesario recurrir a los lugares mas indicados, por lo que es necesario tener contacto con las asociaciones profesionales independientemente el tipo de profesión; esto para poder acercarse a la que se apegue al cargo que se desea ocupar de jefaturas.
- d. En la Web: Para las personas el internet se ha vuelto un medio necesario para búsqueda de empleos, anunciar productos etc. Es por ello que como una

institución que se mantiene a la vanguardia, considera que informa acerca de sus plazas vacantes por internet es una manera útil, sencilla, rápida e importante. Esta página se web se podrá encontrar en: www.miconchagua.com/ofertade_empleo.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CONCHAGUA.

Solicita los servicios de:

(Nombre del cargo)

Requisitos:

Experiencia:

Estudios:

Edad:

Sexo:

Se ofrece:

Excelente ambiente laboral

Beneficios laborales.

Incentivos.

Mayor información al correo electrónico: www.miconchagua.com/ofertade_empleo
A los teléfonos: 2680-3435

6.6.6. Solicitud de Empleo.

Este documento es para conocer todo lo concerniente a los aspirantes al puesto que se esta ofreciendo; el cual será entregado por el encargado de la sección de reclutamiento, selección e inducción del personal, también se podrá encontrar en la página web: www.miconchagua.com/solicitud_de_empleo.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE Conchagua
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
SOLICITUD DE EMPLEO

• Datos de Identificación:

Nombre: _____ Estado Civil: _____ Teléfono: _____
Edad: _____ Dirección: _____ E-mail: _____
Profesión: _____ Fecha de Nacimiento: _____

• Experiencia Laboral:

Nombre de la Empresa: _____ Departamento: _____ Cargo: _____
Funciones: _____ Sueldo: \$ _____ Motivo de Retiro: _____
Nombre del Jefe Inmediato: _____ Teléfono: _____ Fecha de Ingreso: _____
Fecha de Salida: _____

• Estudios Realizados:

<u>Nivel:</u>	<u>Institución:</u>	<u>Año:</u>	<u>Grado Alcanzado:</u>
Bachiller:			
Universitario:			
Técnico:			
Maestría:			
Doctorado:			
Otros:			

• Referencias Laborales:

<u>NOMBRE:</u>	<u>CARGO:</u>	<u>EMPRESA</u>	<u>DIRECCIÓN Y TEL.</u>
1.			
2.			
3.			

• Referencias Personales:

<u>NOMBRE:</u>	<u>PARENTESCO:</u>	<u>DIRECCIÓN Y TEL.</u>
1.		
2.		
3.		

F. SOLICITANTE.

F. DEL JEFE DE ÁREA

F. DEL ALCALDE.

F. DEL JEFE DE RECURSOS HUMANOS

FECHA: _____

6.7. Selección del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Cuando las instituciones han realizado un exhaustivo trabajo de reclutamiento, se disponen a seleccionar a la persona idónea para que pueda ocupar la vacante, la manera en la que se seleccione el nuevo personal puede ser de vital importancia, porque si se selecciona mal, rápidamente se estará volviendo a realizar estas actividades; pero si la persona elegida es la correcta no se necesitara de volver a los procesos de reclutamiento y selección dentro de un buen tiempo, porque es el empleado mas capaz de estar en ese cargo.

6.7.1. Técnicas de Selección de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

- Se realizaran entrevistas de selección para conocer al candidato, y que este conozca un poco de la institución. Con la entrevista se pretende conocer si es el idóneo para ocupar el puesto y también se pretende conocer la lealtad que puede ofrecer y la disposición a trabajar bajo las condiciones que la institución ofrece. Reconocer si la información que presento en el curriculum es verídica.
- a. Entrevista de Contacto: Sirve al encargado de seleccionar, como guía de observación de cómo es la presentación del candidato, para conocer el interés que muestra por el empleo, la puntualidad y el comportamiento del entrevistado.



Alcaldía Municipal de Conchagua

Guía Para Entrevista de Selección.

Nombre y Apellidos:

Puesto al que Aspira:

Estudios y Sentido de Responsabilidad – Actitud General Respecto de sus Propias Obligaciones

Pobre	Escaso	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno
-------	--------	---------------	-------	-----------

Calificación Laboral – Experiencia e Integración Laboral–

Pobre	Escaso	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno
-------	--------	---------------	-------	-----------

Estatus, Actividades Familiares y Sociales – Aparente Constitución e Integración Familiar –

Pobre	Escaso	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno
-------	--------	---------------	-------	-----------

Comportamiento Durante la Entrevista – Grado de Vitalidad y Aplomo –

Pobre	Escaso	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno
-------	--------	---------------	-------	-----------

Observaciones:

Impresión General de la Entrevista

(Considere Meritos y Deficiencias – Cualidades y Ventajas vs Riesgos y Reservas).

Fecha:	Calificación Entrevista	Se Declara:	Firma y Nombre del Entrevistador.
---------------	--------------------------------	--------------------	------------------------------------------

- b. Entrevista de Profundidad: Esta entrevista es para reconocer si tiene los conocimientos adecuados para ocupar el cargo, y se busca obtener respuestas técnicas acerca de las hábiles del entrevistado (ver anexo N° 5).
- Para las personas que van a ocupar cargos de secretaria o auxiliar es necesario que la entrevista se refiera a que tanto conoce de los programas que deberá utilizar como: Word, Excel, PowerPoint. Y Conocimientos que se refieran al área en la que se encuentra el puesto a llenar.
 - Para la selección de la persona que ocupara el cargo de secretario general se le realizaran pruebas acerca de cuanto sabe de la carrera de administración municipal y de administración pública.
 - Cuando se necesita contratar personal para ocupar el cargo de auditor interno es necesario realizarle una prueba de sus conocimientos en: Dominio de las leyes que regulan las municipalidades y las funciones de la Corte de Cuenta y Normas Técnicas de Control Interno específicas y procedimientos que rigen la auditoría municipal.
 - Al seleccionar a una persona para que ocupe el cargo de asesor jurídico, es necesario que la entrevista indague acerca del conocimiento en el área jurídica.
 - Para seleccionar la persona que se encargara de la jefatura de proyección social es necesario saber sus conocimientos acerca del ámbito social y económico del municipio.

- Si se necesita motoristas es necesario indagar acerca de los conocimientos que tiene sobre el reglamento general de tránsito y de mecánica.
- La entrevista que se realizara al candidato que desea ocupar el cargo de jefe de contabilidad será: Acerca de los conocimientos de computación, contabilidad y de finanzas.
- Para el cargo de jefe de tesorería es necesario que tenga conocimiento en el área administrativa y contable.
- El cargo de jefe de UACI debe ser ocupado por una persona que tenga conocimientos de ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública por lo que la entrevista debe referirse a esto.
- La entrevista para la selección de las personas que desean ocupar el puesto de jefe de planificación y proyectos debe indagar acerca de: Los conocimientos de la legislación del medio ambiente y desarrollo urbano.
- Para llenar el puesto de jefe del registro del estado familiar es necesario indagar sobre sus conocimientos en legislación civil y de la familia y conocimientos de computación.
- Al entrevistar a los candidatos que desean ocupar el puesto de jefe del registro y control tributario, es necesario que la entrevista se refiera a los conocimientos de administración financiera y operación de sistemas mecanizados, que debe poseer el aspirante.

- Para la contratación de una ordenanza es necesario conocer el sentido de servicio, la atención que brinda, que este acostumbrado a trabajar recibiendo órdenes y haciendo labores diversas.
- Cuando se la selección del personal trata de contratar al encargado de catastro, es necesario que en la entrevista se logre identificar los conocimientos de computación especialmente en Word, Excel, PowerPoint. Que sea capaz de efectuar análisis financieros.
- La entrevista que se realizara a los aspirantes a ocupar el puesto de encargado de cuentas corrientes tendrá por objetivo primordial conocer quien es el que tiene mayores capacidades de manejar personal, preparar informes y habilidad numérica; también debe conocer de los programas de office especialmente Word y Excel.
- Para la selección del encargado de cobro y recuperación de mora, el aspirante debe dar muestras de honestidad, ser eficiente en actividades de cobro y debe observársele habilidad para tratar con el público.
- La entrevista que se realizara a los aspirantes de jefe de servicios municipales son: Donde se indague que capacidad tiene para ser líder de un grupo, que la persona tenga la influencia para que personas bajo su mando hagan las cosas bien, y se debe indagar sobre su responsabilidad con los horarios de trabajo.
- Al entrevistar personas que desean ocupar el cargo de encargado del centro turístico se deben llevar los siguientes propósitos: que muestre claros

conocimientos en recreación y turismo, en trato al público, cortesía, amabilidad y honradez.

- Cuando se va entrevistar a las personas que desean ocupar el cargo de encargado del cementerio la entrevista debe enfocarse en indagar sobre la honradez, la cortesía y la responsabilidad que posee el aspirante.
- Para la persona que ocupara el puesto de encargado del agua potable y de auxiliar de agua potable; la entrevista indagara acerca de los conocimientos de fontanería. Entre otros aspectos este la responsabilidad y honradez.
- La entrevista que se realizara para la selección del encargado de los servicios sanitarios se enfocara en la responsabilidad, la honradez, la higiene y la amabilidad.
- Para que el recurso humano sea eficiente y eficaz en sus labores es necesario realizar las contrataciones, las evaluaciones, las capacitaciones y las formas de compensar mas apropiadas, para lo que se necesita un jefe que se encargue del departamento de recursos humanos; pero para esto será necesario que la entrevista a realizar a los aspirantes a este cargo (Jefe de recursos humanos) debe poseer las siguientes características: conocimientos en leyes laborales, conocimientos de Windows y del office, cualidad de líder.
- En toda empresa existe la necesidad de reclutar, selecciona e inducir de la mejor manera al nuevo recurso humano por lo que se requiere contratar a la persona mas idónea para que realice estas funciones: por eso es necesario que la entrevista que se hará para contratar al encargado de la sección de

reclutamiento, selección e inducción de personal de indagar sobre lo siguiente: Que tenga conocimientos de cómo reclutar y seleccionar al nuevo recurso humano, también se tomara en cuenta el respeto, la integridad y la amabilidad.

- Para seleccionar a la persona que ocupara el puesto de encargado de evaluar, capacitar y compensar al personal es necesario que la entrevista que se realizara se indague sobre: Los conocimientos de cómo evaluar al personal, que tanto conoce de las capacitaciones y cuales son las mas adecuadas para los empleados, también es necesario saber cuales son las formas de compensar que conoce y como las podrá hacer efectivas.

c. Entrevista de Contratación: Se hace saber las características específicas del puesto de trabajo: El horario, salario, a quien le rendirá cuentas y las diferentes compensaciones que se reciben, entre otras.

- Esta entrevista se realizara a las personas que más conocimientos tengan acerca del puesto a ocupar, por lo que se les dará a conocer los horarios, el salario a recibir y las compensaciones para poder indagar sobre la disposición que tienen tanto con la hora y su disposición para el logro de los objetivos. Cada entrevista variara con respecto al puesto que se desea llenar, como se muestra en la entrevista de profundidad.

➤ Para saber la personalidad, los valores que rigen a la persona, inteligencia emocional, capacidad de análisis, capacidad de expresión, capacidad de síntesis y

otras. Es necesario hacerle una valoración psicológica (ver anexo N° 6) la cual será realizada por un psicólogo, serán elegidas de acuerdo a lo que se desea explorar del candidato y del puesto que ocupara.

Existen distintos tipos de test:

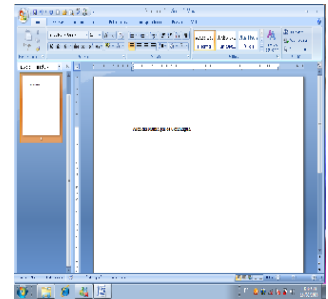
1. Test Individuales: Estos test tiene la ventaja de darle al psicólogo la posibilidad de observar de cerca al sujeto y a veces estas pruebas son más sensibles para evaluar las características especiales y se utilizan cuando la motivación del sujeto es dudosa. Sin embargo, son más costosos, porque requieren a veces de mayor tiempo para recolectar datos en una gran cantidad de sujetos y de un administrador altamente entrenado.
2. Test de Grupos: Se usan para recolectar rápidamente datos de una gran cantidad de personas, se aplican a un número alto de personas al mismo tiempo y en forma rápida, tienen la ventaja de permitir que gran cantidad de datos se recojan en forma rápida, son menos costosos y generalmente no requieren tanta habilidad para ser administrados. Estos test funcionan bien, pero es difícil darse cuenta exacta del esfuerzo o motivación de cada sujeto. Estas pruebas se usan preferentemente en el área laboral.
3. Test de Velocidad.- Estos test tienen un tiempo limitado como una variable significativa. Se espera que los sujetos hagan lo mejor posible en una cantidad de tiempo limitada.

4. Test de Poder.- Ellos no tienen tiempo limitado, se les pide a los sujetos que hagan el mejor desempeño posible, sin preocuparse en absoluto del tiempo que se gasta. La calificación se basa en la capacidad para responder correctamente las preguntas, independiente del tiempo.
5. Test de Papel y Lápiz: Existe una alta variedad de ellos. El sujeto recibe simplemente una prueba de papel o un folleto impreso que contiene las preguntas y marca sus respuestas de alguna manera escrita en la hoja de respuestas que se le proporciona.
6. Test de Desempeño: En ellos las personas a ser evaluadas deben hacer alguna actividad de manipulación, como el manejo de bloques, pinzas, manillas, montaje o ensamblaje de objetos mecánicos.
7. Pruebas de Lenguaje: Son pruebas que requieren del conocimiento de un idioma dado con el fin de comprender las instrucciones de la prueba o las preguntas de las mismas. El desempeño de ellas depende de la capacidad idiomática del sujeto cualquiera sea el tipo de habilidad medida.
8. Pruebas no Idiomáticas: Son pruebas en las cuales el sujeto no requiere de habilidades lingüísticas.
9. Test de Logros: Se han diseñado para medir lo que una persona ha logrado en determinado tiempo.
10. Test Escolares: Que también son de aptitud, se emplean para predecir futuros éxitos en las actividades académicas.

11. Test de Aptitud Vocacional.- Se usan para valorar los éxitos futuros en situaciones de empleo o trabajo.
 12. Test o Pruebas de Laboratorio.- Se realizan en situaciones experimentales para medir distintos tipos de aptitudes, tales como mecánica, reactivas, sensorial de personalidad. Tratan de evaluar el aspecto emocional, moral, social, la capacidad para ser útil en un grupo, organizarse socialmente.
 13. Test de Aptitud.- Como las artísticas, mecánicas, reactivas y sensoriales, etc. NO se toma en cuenta la edad del sujeto. Miden determinada aptitud comparando lo que un sujeto rinde frente a sujetos tomados universalmente, batería de test. Los psicólogos pueden combinar varios test psicológicos diferentes en una serie y presentarlos a una persona. Los resultados de varios test, a menudo se presentan gráficamente en un perfil de puntajes, el cual proporciona la información que se utiliza posteriormente.
- Las Pruebas Técnicas son: Las que tratan de evaluar el dominio sobre conocimientos, habilidades requeridas por lo que son necesarias las siguientes pruebas:
- a. Pruebas Escritas: Dependiendo el cargo a ocupar así serán las preguntas que contendrá el test. Por las diferentes áreas que existen los responsables de cada área tienen la obligación de informarle al seleccionador cuales son los conocimientos que se necesitan en el lugar de trabajo.

b. Prueba de Destreza ó Práctica: A través de esta se observara el uso de los materiales o equipo (depende del cargo) que se utiliza en el puesto de trabajo, la rapidez y el cuidado que se tiene a la hora de realizar la prueba.

- Si el puesto que se desea llenar tienen como la herramienta de trabajo la computadora, tendrá que hacer pruebas de conocimiento de esta. Prácticas de los programas de office en donde los más usuales son: Word, Excel, PowerPoint.



- Si se trata de puestos que tengan que ver con contabilidad las pruebas serán con respecto a estados financieros, entre otros con respecto a la contabilidad.
- La persona que esta aplicando a encargado del cuidado del parque, tendrá como práctica a elaborar el cuidado y el siembro de plantas, el aseo y la amabilidad.

6.8. Evaluación del Desempeño del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Una vez que finaliza la capacitación es necesario ejercer una evaluación; esto incluye una prueba antes, y otra después; y así controlar que se realiza el contenido de la capacitación al trabajo real y algún tipo de estudio de comprobación de que se haya retenido el aprendizaje. Porque la falta de evaluación puede ser el defecto mas grave en la mayoría de los esfuerzos de capacitación y desarrollo.

6.8.1. Técnicas de Evaluación del Desempeño del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

- Técnica de Jerarquización Múltiple: Para poder evaluar el desempeño se utilizaran varios Criterios como la cantidad de trabajo, la calidad de trabajo, la cooperación y la iniciativa; esto puede llevar a que el personal obtenga diferentes calificaciones por salir bien en la cantidad de trabajo, pero mal en la iniciativa. Lo cual ayudara al evaluador a conocer en que se necesita capacitar al personal y de que forma motivarlo por su buen desempeño en el criterio que salió bien evaluado. Para esta técnica se utilizara el siguiente formato. Donde B es bueno, R es regular, M es malo. La persona encargada de realizar la evaluación será el encargado de sección de evaluación de personal, pero la información necesaria la brindara el jefe inmediato de los evaluados.

Formato de Técnica de Jerarquización Múltiple.

Nombre	Cantidad de Trabajo			Calidad de Trabajo			Cooperación			Iniciativa		
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M

- En la Técnica de Incidentes Críticos: La evaluación lleva al evaluador a realizar anotaciones de los incidentes de trabajo ya sean positivos o negativos a través de una hoja de registro. Los jefes de cada área se reunirán con sus subordinados para hacerles saber cuales son los incidentes positivo y negativos que a obtenido a través del tiempo de evaluación; donde el empleado se debe comprometer a mejora en lo que esta fallando y seguir elevando su potencial en lo que logro sobresalir.
- La Técnica de Evaluación de 360º: Será realizada en el área o departamento que el evaluado se encuentra; los evaluadores serán el jefe, los usuarios de la institución y los compañeros de trabajo; cuando la evaluación es hacia el jefe las personas bajo su mando son quienes se encargan de evaluar y también se da la autoevaluación. Es una buena forma de evaluar porque se recolecta información de todos los medios posibles. Aunque para el evaluado no es nada fácil, al sentirse que es el centro de atención puede ser estresante y muy complicado.
- Otra de las técnicas a utilizar es la Evaluación Participativa por Objetivos (EPPO), la cual será realizada por el encargado de sección de evaluación del personal, y se manejaran seis etapas:
 1. **Formulación de Objetivos Consensuales:** Es la forma de declaración del objetivo que se desea alcanzar, los cuales son determinados por los jefes y subordinados, por medio de negociación hasta llegar a un acuerdo.

2. ***Compromiso Personal Frente a la Consecución de los Objetivos Conjuntamente Establecidos:*** Es necesario que los evaluados acepten totalmente los objetivos y se comprometan a alcanzarlos; en algunos casos se celebra un tipo de contrato formal o psicológico para practicar el acuerdo realizado.
3. ***Negociación con los Jefes Sobre la Asignación de los Recursos y los Medios Necesarios Para Conseguir los Objetivos:*** Esta etapa es para definir los recursos y medios (equipos y maquinas) necesarios para alcanzarlos eficazmente los objetivos. Estos representan un costo para alcanzar los objetivos deseados.
4. ***Desempeño:*** Es el comportamiento del evaluado, para conseguir los objetivos establecidos. El desempeño es la estrategia que cada persona deber escoger con total autoridad y autonomía sus propios métodos para alcanzar los objetivos definidos. El jefe deberá proporcionar consejería y orientación en vez de dar órdenes, controlar e imponer.
5. ***Monitoreo Constante de los Resultados y Comparación con los Objetivos Formulados:*** Es la verificación de los costos-beneficios involucrados en el proceso; la medición constante de los resultados y el alcance de los objetivos deben tener fundamentos cuantitativos que den crédito y confianza y al mismo tiempo suministren una idea objetiva y clara de la marcha del proceso y del esfuerzo del evaluado.

6. Retroalimentación Intensiva y Evaluación Conjunta y Continua: Mucha información de regreso y, sobre todo, soporte de comunicación para reducir los desacuerdos e incrementar la consistencia. Es una de las etapas mas importantes porque el evaluado necesita saber y percibir con claridad como marcha para evaluar el esfuerzo-resultado alcanzado y sacar conclusiones. Si es necesario el jefe deberá ayudarlo al respecto.

6.8.2. Actualización de Base de Datos.

Es necesario mantener actualizada la base de datos, por obvias razones se sabe que es un instrumento que sirve como guía para conocer la información de los empleados actuales, y para controlar las necesidades de capacitación que se presentan.

La base de datos será actualizada anualmente, para llevar un mejor control y mayor precisión; de esta manera se conocerá datos que probablemente los empleados cambien en un cierto tiempo, como el estado familiar, dirección, los merito, ascensos, traslados, las infracciones o faltas graves que a cometido el empleado. A continuación se presenta el formato a utilizar para la base de datos.



Alcaldía Municipal de Conchagua.
Base de Datos.

Nombre S/DUI:				Numero de DUI:			
Nombre S/ISSS:				Numero de ISSS:			
Profesión u Oficio:				Numero de NIT:			
Lugar de Nacimiento:				Numero de NUP:			
Fecha de Nacimiento:				Numero de Licencia:			
Estado Familiar:				Numero de Teléfono:			
Dirección:							
Cónyuge:			Trabajo:			Teléfono:	
Hijos:							
Fecha de Ingreso:		Puesto:		Salario Mensual:		Salario Diario:	
						\$ \$	
Lugares de Trabajo Anterior:		Puesto:		Desde	Hasta	Aumento de Salario	
						Fecha:	Nuevo Salario.
Vacaciones			Aguinaldo			Merito, Ascensos, Traslados	
Fecha	Pagado	Comprobante	Fecha	Pagado	Comprobante		
Incapacidades			Inasistencias y Llegadas Tardías			Infracción o Faltas Graves.	
Fecha	Días	Causas	Fecha	Tiempo	Causas	Fecha	Descripción
						Sanciones Aplicadas	
En Caso de Emergencia Avisar a:							
Resumen de Observaciones:							

6.8.3. Compensaciones.

Los procesos de Compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la organización teniendo en cuenta tanto los objetivos organizacionales como los objetivos individuales que se deben alcanzar. La institución debe atraer, motivar y retener a los empleados competentes; por lo que se darán incentivos financieros, como no financieros.

- a. Los Incentivos Financieros:** Para los empleados que durante cada vez que los evalúen (las evaluaciones serán trimestral y semestralmente y en algunas ocasiones con mayor frecuencia) resulten con altas calificaciones por su buen desempeño recibirán incentivos, los cuales serán: bonos, comisiones entre otros.
- b. Los Incentivos no Financieros:** Esta compensaciones se dan más a menudo (mensualmente) y se dará de la siguiente manera: Seguro medico, porcentaje para estudios, almuerzos y otros que se puedan ganar por el simple hecho de ser el empleado del mes o por ofrecer excelentes servicios a los usuarios.

6.9. Capacitación del Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

El propósito principal de la capacitación es que la institución tenga empleados con bastante conocimiento en el área de trabajo y desarrollar habilidades y mejorar las actitudes, que les permitan ser empleados competitivos, con alto rendimiento, y colaboren con el desarrollo organizacional y personal. Pero para saber cual son las

necesidades o que tipo de capacitación requiere el personal es necesario hacer un análisis el cual se constituye en tres pasos:

1. Conocer cuales son las funciones a desarrollar por el empleado, para saber en que necesita ser capacitado, para ello es necesario indagar sobre los conocimientos y habilidades de la persona.
2. Ya analizados los empleados, es necesario asegurarse que el programa de capacitación se apege a los niveles de educación, experiencia, aptitudes, sus actitudes y su motivación personal.
3. Implantar los objetivos que se persiguen con la capacitación.

6.9.1. Métodos de Detección de Necesidades de Capacitación.

Pero antes de empezar a capacitar al personal es necesario saber cuales son sus verdaderas necesidades. Por lo que se requiere conocer en cual de las funciones que realizan es en la que fallan con mayor frecuencia y para ello se necesitan métodos para la detección de los problemas.

- Puesto-Persona: En este se determinan los conocimientos, habilidades y actitudes que la persona debe poseer para desempeñar correctamente el puesto. Esto sirve para corregir los problemas que presenta el empleado en el cumplimiento de sus funciones.

- Desempeño: Esta dirigida a niveles medios de la institución, y toma como base la evaluación del desempeño. Esta capacitación tiene que estar amarrada al desempeño que se espera de la persona y al logro de metas.
- Observación: Los jefes de área son los encargados de observar el desempeño de sus subordinados, también observa el comportamiento que tienen en su puesto de trabajo, es una forma de conocer en cual de las funciones esta fallando el personal.

6.9.2. Técnicas de Capacitación Interna de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

La capacitación interna trata de capacitar a los empleados dentro de la institución y es impartida por personal que labora en la organización (encargado de capacitar al personal), con lo que se buscara mejorar el desempeño en su puesto de trabajo, y mantendrá a los empleados en constante desarrollo intelectual.

- Se impartirán lecturas guiadas de libros que se apegan a la realidad laboral y a la parte donde los empleados están fallando constantemente.
 - Los empleados realizaran las reflexiones del libro con la persona que les imparte la capacitación y tendrán participación uno a uno, mostrando lo aprendido de cada parte del libro.
 - También lo relacionaran con su vida laboral, manteniendo siempre como propósito único dar la mayor y mejor atención a los usuarios de la alcaldía.

- Se realizaran prácticas de cómo pretenden llevar a cabo lo aprendido en la capacitación.
- El estudio de casos describe problemas que en algún momento se dieron, se esta dando ó se pueden presentar en la institución, pretendiendo que los empleados no importando su nivel jerárquico traten de solucionarlo con sus conocimientos y habilidades. También se quiere comprobar que tan rápido pueden solucionar el problema tomando una decisión fundamental.
- La capacitación por medio de videos, es un recurso económico y fácil de comprender para los empleados; por lo que será un medio que ayude a mejorar las habilidades, los hábitos etc.



6.9.3. Técnicas de Capacitación Externa de Personal Para la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Las capacitaciones externas tratan de compensar o auxiliar las capacitaciones internas, pueden ser igual de buenas, pero esto trae ideas diferentes a la institución y consiguen que los capacitados se sientan mas interesados en este tipo de adiestramiento.

- El seminario externo es impartido por personas que provienen de una empresa dedicada expresamente a las capacitaciones del personal. Por ello es necesario que la institución ofrezca capacitaciones de esta índole a su personal, las capacitaciones son para mejorar sus habilidades prácticas y aumentar sus conocimientos.

6.10. Técnicas Para Mejorar las Relaciones Laborales Entre Empleado-Patrono.

Las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. El comportamiento en el trabajo es todo lo que una persona hace en el entorno laboral. Hablarle a un gerente, escuchar a un compañero de trabajo, crear un nuevo método para dar seguimiento a una actividad, son conductas en el trabajo. Sin embargo, todos estos son actuaciones a los que se entregan los individuos en el entorno laboral. Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación.

6.10.1. Comunicación.

Todas las empresas independientemente su actividad debe poseer buenas relaciones laborales entre los empleados y sus jefes por lo que es necesario que exista la comunicación de la siguiente manera:

6.10.1.1. Felicitaciones Verbales.

- Celebrar los cumpleaños del mes. Realizando un convivio para que permita compartir con los compañeros de trabajo y para reforzar los lazos de amistad y compañerismo.
- Los jefes de cada área y el alcalde tienen que motivar al empleado de forma verbal simplemente decirle al trabajador que su trabajo fue de calidad y que siga adelante que es bueno haciéndolo, ya que este se motivara y se considerara un empleado importante para esta institución.

- Se deberá mostrar una notable dedicación por establecer sus relaciones interpersonales y mantener confianza con todos. Los empleados son responsable de generar un ambiente agradable, de orientación, cortesía y ayuda a todos los miembros de la institución con mayor énfasis en sus compañeros de áreas saludándolos.
- Al darle la bienvenida a empleados nuevos, debe hacer que el empleado se sienta en confianza desde el primer. Presentarlo ante su grupo de compañeros, y estos mostrar amabilidad y solidaridad.

6.10.1.2. Comunicación Entre Compañeros.

- Excelente Comunicación. Todos los empleados deben tener una comunicación, ya que asimismo se estará verificando si en algo están fallando y así poder ayudarlos a través de la confianza.
- Actitud de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo.
- El empleado podrá mantener óptimas y satisfactorias relaciones humanas con los miembros de la institución, a través de una constante y fluida comunicación. Intercambiar ideas, opiniones, emociones, etc. con su subordinado, y ganarse la confianza de ellos.
- Debe ser una persona que entusiasme a su equipo; para que observe que las metas que persigue sean positivas tanto para la institución como para los empleados.

6.10.2. Recreación.

Toda empresa debe dar diferentes tipos de recreación para que la institución no se torne aburrida y monótona. Por lo que se presenta las siguientes maneras:

- Condiciones de Trabajo. El empleado tendrá la comodidad y apoyo a la creación del entorno laboral.
- Reuniones. El alcalde tiene que organizar encuentros de diversión todo con el objetivo de reunir a los empleados.
- Reuniones con los Empleados. Cada mañana antes de iniciar las labores reunirse durante un periodo de 10 minutos con el objetivo de motivar a los empleados y tocar temas de interés, como presentar un nuevo empleado, realizar reconocimiento verbal a empleados que han demostrado un buen desempeño etc.
- Desayuno. Consistente en una taza de café y una pieza de pan; que se lleve a cabo el lunes de cada semana. Con el objetivo de iniciar bien la semana y fomentar la unión de los empleados.
- Una buena idea para motivar es el ejercicio claro no precisamente en hora de trabajo pero si organizando equipos de futbol de empresa con empresa o de departamento con departamento a la mayoría de los trabajadores les gusta el deporte y es una forma de animarlos y des estresarlos, ahora que para motivarlos a veces es bueno tomar en cuenta los meritos que hacen para dar lo mejor de si en su trabajo y darles un día como motivación es buena idea o por lo menos

horas o haciéndolo notar ante los demás del grupo que son buenos eso también ayuda y los refuerza para seguir adelante.

6.10.3. Empleado del Mes.

- El empleado tendrá la disponibilidad de oportunidades de progreso dentro de la institución.
- La alcaldía puede fomentar metas de desempeño superiores en los empleados con niveles elevados de auto eficiencia.
- El alcalde puede dar una mejor atención a los empleados al momento de efectuar sus labores como muestra de apoyo asía ellos.
- Compensar a las personas que mas aporten a la empresa por los resultados obtenidos.
- Se puede premiar la puntualidad con una Lotería de Asistencia, con un día puente que coincida con un fin de semana, un bono escolar para los hijos, un bono para compra de supermercado, etc. Se puede hacer por departamento o divisiones.

6.10.4. Protección.

Es necesario que los empleados se sientan seguros y protegidos dentro del lugar de trabajo; por lo que la institución debe ofrecer este tipo de bienestar.

6.10.4.1. Calidad de Vida Laboral.

- Luz adecuada a cada tipo de actividad

- Remoción de gases, humo y olores desagradables, así como la eliminación de posibles generadores de humo, o se debe de emplear mascarar.
- Mantenimiento de niveles adecuados de temperatura.
- Eliminación de ruidos o utilización de protectores auriculares.
- Relaciones humanas agradables.
- Estilo de gerencia democrática y participativa.
- Eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Maquinas y equipos adecuados a las características humanas.
- Herramientas que reduzcan necesidad de esfuerzos físicos.

6.10.4.2. Prevención de Accidentes.

- Eliminación de las condiciones de inseguridad.
- Analizar los diferentes tipos de accidentes ocurridos y los que pueden ocurrir.
- Procesos de selección de personal, para evitar contratar personal que pueda traer problemas o accidentes dentro del trabajo para los demás compañeros.
- No utilizar escaleras o gradas de acceso hacia otro nivel, como lugar de descanso.

6.11. Proceso de Implantación del Departamento de Recursos Humanos en la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Para que el establecimiento del Departamento de Recursos Humanos se desarrolle de la mejor forma y su funcionamiento sea el más adecuado, es de mucha

importancia realizar inversiones, tanto en Recursos Humanos como en Mobiliario y Equipo.

6.11.1. Determinación de los Recursos Necesarios Para la Ejecución del Departamento de Recursos Humano.

6.11.1.1. Presupuesto Para el Recurso Humano.

Como primer paso se establece la necesidad del Recurso Humano del Departamento a implementar, ya que son de suma importancia para que una empresa pueda subsistir y que a la vez es el elemento clave para realizar las funciones de administración del talento humano en la institución.

Como se menciona en la planeación de la Creación del Departamento de Recursos Humanos es preciso para el adecuado funcionamiento de la unidad, emplear a tres personas, en los puestos de Jefe de Recursos Humanos, Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción y Capacitación, Evaluación y Compensación.

Dicho personal es de suma importancia para evitar la saturación de tareas de pocos empleados y que de esta forma la unidad pueda funcionar de la mejor manera posible. Los sueldos que se le asignaran al elemento humano que integraría dicha área serian los siguientes:

Salario Base Mensual de los Empleados del Departamento (ver Anexo 7).

N°	PUESTO	Salario	Descuento.					Salario Neto.	
			ISSS		AFP		Renta		Descuento Total
			Empleado 3%	Patrono 7.5%	Empleado 6.25%	Patrono 6.75%			
1	Jefe de Recursos Humanos	\$800. ⁰⁰	\$ 20. ^{57*}	\$ 51. ⁴³	\$ 50. ⁰⁰	\$ 54. ⁰⁰	\$ 56. ⁹¹	\$ 127. ⁴⁸	\$ 672. ⁵²
1	Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción.	\$500. ⁰⁰	\$ 15. ⁰⁰	\$ 37. ⁵⁰	\$ 31. ²⁵	\$ 33. ⁷⁵	\$ 19. ⁹⁰	\$ 66. ¹⁵	\$ 433. ⁸⁵
1	Sección de Capacitación, Evaluación y Compensación.	\$500. ⁰⁰	\$ 15. ⁰⁰	\$ 37. ⁵⁰	\$ 31. ²⁵	\$ 33. ⁷⁵	\$ 19. ⁹⁰	\$ 66. ¹⁵	\$ 433. ⁸⁵
Total		\$1,800.⁰⁰	(\$ 50.⁵⁷)	\$ 126.⁴³	(\$ 112.⁵⁰)	\$ 121.⁵⁰	(\$ 96.⁷¹)	(\$259.⁷⁸)	\$ 1,540.²²

6.11.1.2. Recursos Materiales.

Los recursos materiales son de suma importancia para el buen funcionamiento y desarrollo del departamento ya que son el medio por el cual los empleados pueden desenvolver y ejecutar adecuadamente las actividades diarias a realizar.

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:

Mobiliario y Equipo.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
3	Escritorios Secretariales*	\$ 175 ⁰⁰	\$ 525 ⁰⁰
3	Sillas Giratorias*	\$ 35 ⁰⁰	\$ 105 ⁰⁰
3	Computadora Dell*	\$ 700 ⁰⁰	\$ 2,100 ⁰⁰
1	Impresora HP Multifuncional*	\$ 110 ⁰⁰	\$ 110 ⁰⁰
3	Mueble Para Computadora*	\$ 45 ⁰⁰	\$ 135 ⁰⁰
3	Sillas de Recepción *	\$ 47 ⁰⁰	\$ 141 ⁰⁰
3	Archiveros de 3 Gavetas*	\$ 120 ⁰⁰	\$ 360 ⁰⁰
1	Fax*	\$ 130 ⁰⁰	\$ 130 ⁰⁰
3	Teléfono/Panasonic*	\$ 18 ⁰⁰	\$ 54 ⁰⁰
1	Oasis General Electric ⁺	\$ 145 ⁰⁰	\$ 145 ⁰⁰
Total			\$ 3,805⁰⁰

* Negocios de Oriente S. A de C.V.

+ Comercia René.

Papelería y Artículos Para Oficina.

Además del mobiliario y equipo se hace necesario establecer la cantidad de papelería y artículos de oficina que serán necesarios para el buen funcionamiento del área de personal.

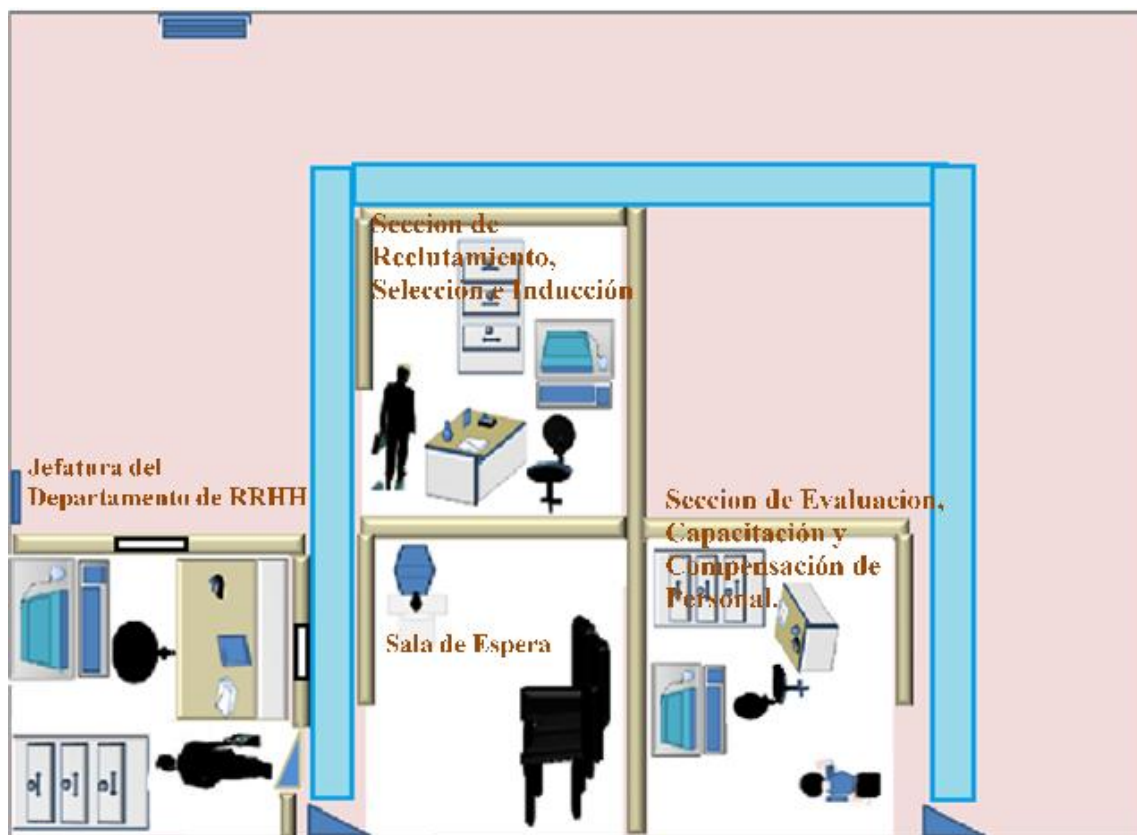
Papelería y Artículos Para Oficina.

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
10	Resmas de Papel Bond/Carta.*	\$ 3 ⁶⁰	\$ 36 ⁰⁰
10	Resmas de Papel Bond/Oficio.*	\$ 4 ⁵⁴	\$ 45 ⁴⁰
3	Caja de Folder Tamaño Carta.*	\$ 4 ⁰⁰	\$ 12 ⁰⁰
3	Caja de Folder Tamaño Oficio.*	\$ 5 ⁶⁰	\$ 16 ⁸⁰
3	Caja de Papel Para Fax.*	\$ 1 ⁸⁵	\$ 5 ⁵⁵
3	Caja de Bolígrafos Bic.*	\$ 1 ²⁰	\$ 3 ⁶⁰
3	Caja de Lápiz de Carbón*.	\$ 1 ⁰⁰	\$ 3 ⁰⁰
3	Cajas de Clips/Pequeños.*	\$ 0 ³⁵	\$ 1 ⁰⁵
3	Cajas de Clips/Grandes.*	\$ 0 ⁶⁰	\$ 1 ⁸⁰
3	Cajas de Grapas.*	\$ 0 ⁷⁵	\$ 2 ²⁵
3	Engrapadores Medianos.*	\$ 2 ⁵⁰	\$ 7 ⁵⁰
3	Perforadores Estándar.*	\$ 3 ⁵⁰	\$ 10 ⁵⁰
3	Saca Grapas.*	\$ 0 ⁷⁰	\$ 2 ¹⁰
1	Docena de Saca Punta*	\$ 0 ²⁰	\$ 2 ⁴⁰
3	Marcadores.*	\$ 0 ⁵⁰	\$ 1 ⁵⁰
12	Borradores.*	\$ 0 ³⁵	\$ 4 ²⁰
3	Papeleras.*	\$ 7 ⁰⁰	\$ 21 ⁰⁰
2	Cartuchos de Tinta para Impresora*	\$ 24 ⁰⁰	\$ 48 ⁰⁰
4	Cajas de CD.*	\$ 3 ⁰⁰	\$ 12 ⁰⁰
Total.			\$ 236⁶⁵


*Librería B y M.


6.11.2. Infraestructura.


En lo que se refiere a la infraestructura es muy importante mencionar la ubicación de la oficina en la cual estaría funcionando el Departamento de Personal. Por razones de espacio y acceso de las personas a la institución el departamento de recursos humanos se ubicara en la entrada de la alcaldía, utilizando la oficina del jefe del departamento, la sala de espera, la sección de reclutamiento, selección e inducción del personal y la sección de evaluación, capacitación y compensación (ver medidas en Anexo N° 8).





La ubicación e ilustración sugeridas por el jefe de UACI. Ing. Roberto Vázquez

 Division de tabla roca mide 0.20 mts de ancho y 1.20 mts de alto para la sala de espera, seccion de reclutamiento, selección e induccion y para la seccion de evaluacion, capacitacion y compensacion del personal.

 Division de tabla roca mide 0.20 mts de ancho y 2.80 mts de lato para la oficina del jefe del departamento de recursos humanos.


 Puerta para el acceso a la alcaldia municipal de Conchagua.

 Puerta de acceso para la oficina del jefe del departamento de recursos humanos.

 Pasillos para el acceso hacia otros áreas de la institución.

 Ventanas.

 Puerta de acceso a las otras áreas de la institución.

 Acceso al segundo nivel.

Presupuesto Para el Material Para la Infraestructura.				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	
5 pliegos	Tabla Roca (1.22 mts. Alto 2.44mts de largo)**	\$ 6. ⁵⁸	\$ 32. ⁹⁰	
6 pliegos	Tabla Roca (1.22 mts. Alto 2.44mts de largo)** para la oficina del jefe	\$ 6. ⁵⁸	\$ 39. ⁴⁸	
1	Puerta** (1 mts. Ancho 1.75 mts alto)	\$ 48. ⁰⁰	\$ 48. ⁰⁰	
2	Ventanas +	\$ 40. ⁰⁰	\$ 80. ⁰⁰	
	Otros Gastos	\$ 30. ⁰⁰	\$ 30. ⁰⁰	
Total			\$ 230.³⁸	
Presupuesto Para la Mano de Obra.				
Nº Empleados	Nº Días	PUESTO	Sueldo por Día	Total
1	15	Encargado de la Construcción	\$ 16. ⁰⁰	\$ 240. ⁰⁰
2	15	Ayudantes	\$ 8. ⁰⁰	\$ 240. ⁰⁰
Total				\$ 480.⁰⁰
Total de Infraestructura.				\$ 710.³⁸

** José N. Batarse

+ Ferreteria San Simón

6.11.3. Presupuesto Total del Departamento de Recursos Humanos.

Este gasto es muy necesario para la implantación del departamento de recursos humanos, porque luego será la inversión mas eficiente; por lo que a continuación se da ha conocer el total de los precios.

Descripción	Total
Salario Mensual del Departamento de RRHH	\$ 1,800 ⁰⁰
Mobiliario y Equipo	\$ 3,805 ⁰⁰
Papelería y Artículos de Oficina	\$ 236 ⁶⁵
Infraestructura	\$ 710 ³⁸
Total	\$ 6,552 ⁰³

REFERENCIAS.

Datos de Libro.

Idalberto Chiavenato.

Gestión del Talento Humanos.

Colombia: Editorial Mc GRAW-HILL, 2002.

Alexis Serrano.

Administración I y II.

Primera Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2004.

Alexis Serrano.

Administración de Personas.

Primera edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2007.

Alfonso Silíceo Aguilar.

Capacitación y Desarrollo de Personal.

Cuarta Edición. México. Editorial Limusa S. A de C.V, 2003.

William B. Werther, Jr.

Administración de Personal y Recursos Humanos.

Quinta edición. México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006.

Render Heizer.

Principios de Administración de Operaciones.

Quinta Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall, 2004.

Wendell L. French.

Administración de Personal.

Primera edición. México: Editorial Limusa, 1983.

John M. Ivancevich.

Comportamiento Organizacional.

Séptima Edición. México: Editorial Mc GRAW HILL, 2006.

José Alberto Carpio Solano.

El ABC de los Recursos Humanos.

Primera Edición. Costa Rica: Editorial Guayacán, 1999.

Gildaberto Bonilla.

“Como Hacer Una Tesis De Graduación con Técnicas Estadísticas”.

Cuarta Edición. El Salvador: Editorial Taller Grafico UCA, 2000.

Raúl Rojas Soriano.

Guía Para Realizar Investigaciones Sociales.

40ª. Edición. México: Editorial Litografía Ingramex, S.A. de C.V., 2004.

R. Wayne Mondy.

Administración de Recursos Humanos.

9ª. Edición. México: Pearson Educación, 2005.

J. W. Rosemberg

Diccionario de Administración y Finanzas.

Datos de Tesis.

- García Muños, Hugo Eduardo. Aplicación de una eficiente administración de recursos humanos y su incidencia en las prestaciones de los servicios en la Alcaldía Municipal de Santa Ana. T-UES Lic. Adm. E. G-21. UES; 1989.
- García Chaves, Isis Dinora. Creación del departamento de recursos humanos para la alcaldía municipal de Anamoros, Departamento de La Unión. T-UES Lic. Adm. E. G-67. UES; 2007

- Aparicio Álvarez, Jessica Maricela. Elaboración del manual de bienvenida y de organización de Caritas de El Salvador, diócesis de San Miguel. T-UES Lic. Adm. E. A-29. UES; 2003.

Páginas Web.

- <http://www.emexico.gob.mx/work/resources/Local/Content/9840/1/temaIII.html>.
Fecha: 20/11/09.
- <http://www.capacitacion.conampros.gob.mx/orgsind/capitulo08.htm>.
Fecha: 23/11/09.
- http://www.ejecutivo.com/Comunicacion_Confianza_Cooperacion_en_las_Organizaciones-a1177525.html.
Fecha: 10/12/09.
- <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/56/56/ci.htm>.
Fecha: 10/12/09.
- [EmpresarioRural-SuClaveAlExitoEmpresarial-Suclavealexitoempresarial](#).
Fecha: 21/11/09.
- <http://www.monografias.com/trabajos6/gepo/gepo.shtml>.
Fecha: 21/11/09.
- <http://www.monografias.com/trabajos13/recur/recur.shtml#eva>.
Fecha: 20/11/09

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Planeamiento>.
Fecha: 23/11/09.
- <http://www.mailxmail.com/curso-desarrolle-sus-habilidades-directivas/ambiente-laboral-mejore-rendimiento>.
Fecha 20/11/09.
- <http://entrepreneurship.blogs.ie.edu/2009/10/28/la-incorporacion-de-socios-a-las-start-up/>.
Fecha: 20/11/09.
- http://www.venmas.com/venmas/recursos_humanos/manuales_y_soportes/manual_de_bienvenida.
Fecha: 10/12/09.
- <http://www.formacionydesarrollolm.com/desarrolloorganizacional.htm>.
Fecha: 23/11/09
- <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/93.htm>:
Fecha: 23/11/09

ANEXO



ANEXO N° 1

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria Oriental

Departamento de Ciencias Económicas

Sección de Administración de Empresas

Entrevista Dirigida a: El Alcalde Municipal de Conchagua.

Objetivo: Conocer la importancia que tendrá la creación del departamento de recursos humanos en la alcaldía Municipal de Conchagua, departamento de La Unión.

La información que proporcione será utilizada exclusivamente para fines didácticos de elaboración de tesis.

1. ¿Considera necesario la creación de un Departamento de Recursos Humanos?
2. ¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a toda la institución? Porque:
3. ¿Qué tipo de reclutamiento realizan?
4. ¿Quién es el encargado de seleccionar a la persona más adecuada para llenar la vacante y qué tipo de pruebas realiza para saber quién es el idóneo para ocupar el cargo?
5. ¿Cómo realizan la inducción de nuevo personal y quién es el encargado de dar la bienvenida?
6. ¿Quién se encarga de capacitar al personal? Y ¿cada cuanto tiempo se realiza la capacitación?
7. ¿Cómo evalúan el desempeño del personal? y ¿Cuáles son los incentivos que se les proporcionan por ser empleados eficientes?

8. ¿Utilizan alguna técnica para motivar al personal?
9. ¿Considera que las condiciones ambientales y psicológicas que la alcaldía ofrece a sus empleados son satisfactorias para que realicen un buen desempeño laboral?
10. ¿Cuando los empleados reciben condiciones laborales satisfactorias, porque se dará que en algunas ocasiones, no suelen ser eficientes y realizan un trabajo que hace quedar mal a la Alcaldía en general?
11. ¿Qué hacen con las personas que por rebeldía o circunstancias ajenas a la alcaldía realizan un mal desempeño?
12. ¿Cómo considera que se puede mejorar el desempeño de los empleados? Y ¿De qué forma puede saber si el empleado es eficiente y eficaz o si no lo es?
13. ¿Ustedes realizan procesos de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados? Explique:
14. ¿Consideran la posibilidad de delegar autoridad a los empleados o ya la realizan? Y ¿Considera que delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados?
15. ¿Considera necesario la departamentalización?
16. ¿Utilizan manuales de bienvenida y manuales de análisis y descripción de puestos?
17. ¿Para usted es necesario la implantación de los manuales de bienvenida y manuales de análisis y descripción de puestos?
18. ¿Considera necesario la existencia de políticas dentro de la Alcaldía y Considera que la implantación de esta (políticas) les beneficiará?

19. ¿Considera que en la alcaldía existen prácticas éticas, que ayudan a no permitir abusos, contra los empleados y usuarios?
20. ¿Para usted existen muchos empleados competitivos dentro de la institución?
21. ¿Para usted es necesario motivar al personal para que logre ser competitivo, cuando se encuentra frente a cambios drástico tanto dentro, como fuera de la institución? Y ¿de qué manera podría motivarlos?
22. ¿Existe una buena comunicación entre empleado-patrono?
23. ¿Considera importante que exista el liderazgo en la institución?
24. ¿Se le da oportunidades de mejora al personal dentro de la alcaldía?

¡Gracias por su colaboración!!!

☆ QUE DIOS LO BENDIGA ☆

ANEXO N° 2



Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria Oriental

Departamento de Ciencias Económicas

Sección de Administración de Empresas

Cuestionario N° _____

Encuesta Dirigida a: Empleados de la Alcaldía Municipal de Conchagua.

Objetivo: Recolectar información sobre el impacto que tendrá la creación del departamento de recursos humanos en la alcaldía Municipal de Conchagua, departamento de La Unión.

Indicación: Conteste las siguientes preguntas marcando con una “x” la respuesta que Usted considere conveniente. Si la respuesta que marque tiene una línea a la par complemente en ella su respuesta; de ante mano Gracias por su información.

La información que proporcione será utilizada exclusivamente para fines didácticos de elaboración de tesis.

GENERALIDADES

Cargo dentro de la Alcaldía _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Sexo: _____ Edad _____

1. ¿Considera necesario la creación de un Departamento de Recursos Humanos?

Si _____ No _____ Porque _____

2. ¿Cree usted que el Departamento de Recursos Humanos podría beneficiar a todos los empleados de la institución?
 Si _____ No _____ Porque _____

3. ¿Quién se encarga del reclutamiento y la selección del nuevo personal dentro de la alcaldía?
 El Alcalde _____ El Concejo Municipal _____ Otros _____
4. ¿Para usted la forma en que se recluta y selecciona el nuevo personal en la alcaldía es correcta?
 Si _____ No _____ Porque _____

5. ¿Considera que exista una buena orientación cuando llega un nuevo empleado a ocupar un puesto dentro de la alcaldía?
 Si _____ No _____ De qué forma _____

6. ¿Reciben Capacitaciones, para un mejor desempeño?
 Si _____ No _____
7. Si su respuesta a la pregunta anterior es positiva. ¿Cada cuanto tiempo reciben las capacitaciones?
 Bimensual _____ Trimestral _____ Semestral _____ Anual _____
8. ¿Existe la evaluación del desempeño del personal en la Alcaldía?
 Si _____ No _____ Cual _____
9. ¿Existen Algún tipo de compensación (remuneraciones y beneficios, recompensas y servicios sociales) por el buen desempeño de las personas en la institución?
 Si _____ No _____ Cual _____

10. ¿Considera necesario la compensación de las personas?
Si _____ No _____ Porque _____

11. ¿Cómo es el desarrollo (Entrenamiento, programas de cambio, Comunicación) de las personas en la Alcaldía?
Bueno _____ Regular _____ Malo _____
12. ¿Considera necesario el desarrollo de las personas, dentro de la alcaldía?
Si _____ No _____
13. ¿Cómo considera el mantenimiento (Disciplina, higiene y seguridad y calidad de vida, relaciones con los sindicatos) de las personas en la Alcaldía?
Bueno _____ Regular _____ Malo _____
14. ¿Considera importante que exista el mantenimiento de las personas en la institución?
Si _____ No _____ Porque _____

15. ¿Cómo considera el monitoreo (a través de base de datos y sistemas de información gerencial) de las personas dentro de la institución?
Bueno _____ Regular _____ Malo _____
16. ¿Considera necesario el monitoreo de las personas?
Si _____ No _____ Porque _____

17. ¿Cómo empleado de la Alcaldía, considera ser eficiente y eficaz en la realización de sus labores?
Si _____ No _____ Porque _____

18. ¿De qué manera puede saber si es eficiente y eficaz en sus labores?
Por medio del jefe. _____ Por medio de los usuarios. _____ Por criterio propio. _____

19. ¿Cuándo usted desempeña sus labores logra ser efectivo, y logra que los usuarios se marchen satisfechos con su trabajo?
Si _____ No _____ Porque _____

20. ¿Considera importante ser un empleado que trabaje con efectividad?
Si _____ No _____
21. ¿Se considera un empleado productivo dentro de la Alcaldía?
Si _____ No _____ Porque _____

22. ¿Cómo le evalúan su productividad en su trabajo?
Por medio de observación. _____ Por medio de documentación. _____
De ninguna forma _____
23. ¿Conoce la estructura organizativa que la alcaldía tiene?
Si _____ No _____
24. ¿Considera que la estructura organizacional que posee actualmente es adecuada a las áreas o departamentos de la Alcaldía?
Si _____ No _____ Porque _____

25. ¿Para usted el organigrama de la Alcaldía especifica concretamente los niveles jerárquicos?
Si _____ No _____ Porque _____

26. ¿Cómo considera la esquematización de organigrama que posee la Alcaldía?
Bueno _____ Regular _____ Malo _____
27. ¿En la alcaldía existe la división del trabajo (proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados)?
Si _____ No _____

28. ¿Considera necesario la división del trabajo?
Si _____ No _____ Porque _____

29. ¿En alguna ocasión le han delegado autoridad a usted?
Si _____ No _____
30. ¿Considera que delegar autoridad es una práctica que beneficia e incentiva a los empleados?
Si _____ No _____ Porque _____

31. ¿Se les da la oportunidad desarrollarse en equipos con el fin de lograr mejores resultados?
Si _____ No _____ Porque _____

32. ¿Para usted la cadena de mando que existe en la alcaldía les esclarece a quien le deben reportar?
Si _____ No _____ Porque _____

33. ¿Existe una departamentalización adecuada en la Alcaldía?
Si _____ No _____
34. ¿Existen manuales de bienvenida en la Alcaldía?
Si _____ No _____
35. ¿Considera necesario la implantación de los manuales de bienvenida?
Si _____ No _____ Porque _____

36. ¿Existen manuales de análisis y descripción de puestos?
Si _____ No _____

37. ¿Para reconocer las actividades que se realizan en un puesto determinado, es necesario el manual de análisis y descripción de puestos?
Si _____ No _____ Porque _____

38. ¿Cuándo usted ingreso a la organización recibió una orientación adecuada?
Si _____ No _____
39. ¿Cómo es la orientación que reciben al ingresar a la Alcaldía por primera vez?
Buena _____ Regular _____ Mala _____
40. ¿Existen procesos que ayudan al nuevo empleado a adaptarse?
Si _____ No _____
41. ¿Cómo empleado considera necesario que existan procesos de adaptación de nuevos empleados?
Si _____ No _____ Porque _____

42. ¿Considera adecuado los métodos para la contratación, inducción y adaptación de nuevos empleados?
Si _____ No _____
43. ¿Para usted cuando se incorpora un nuevo recurso humano se le da el tiempo necesario para que comprenda su función dentro de la alcaldía?
Si _____ No _____ Porque _____

44. ¿Cómo califica la forma en que incorporan personal en la Alcaldía?
Bueno _____ Regular _____ Malo _____
45. ¿Existe una guía para que el nuevo empleado se adapte con facilidad?
Si _____ No _____
46. ¿Considera necesario la existencia de guías para nuevo personal?
Si _____ No _____ porque _____

47. ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de la Alcaldía?

Bueno_____ Regular_____ Malo_____

48. ¿El ambiente laboral que vive dentro de la Alcaldía le permite un equilibrio laboral, dinamismo y bienestar?

Si _____ No_____ Porque_____

49. ¿Considera necesario la existencia de políticas dentro de la Alcaldía?

Si_____ No_____

50. ¿Considera necesario las existencias de reglas dentro de la Alcaldía?

Si_____ No_____

51. ¿Cree usted que las existencias de reglas les beneficiaría a ustedes como empleados?

Si _____ No_____ Porque_____

52. ¿Considera necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación (sobre las normas, políticas, reglas y características institución) dentro de la Alcaldía?

Si _____ No_____ Porque_____

53. ¿Para usted como empleado, como considera la orientación que se da sobre las reglas que deben seguir?

Bueno_____ Regular _____ Malo_____

54. ¿Considera importante que exista una buena organización en la institución?

Si _____ No_____ Porque_____

55. ¿Cómo califica la organización en la Alcaldía?

Bueno_____ Regular _____ Malo _____

56. ¿Usted como empleado considera que su comportamiento podría beneficiar a todos la institución?

Si _____ No _____ Porque _____

57. ¿Considera que en la alcaldía existen prácticas éticas, que ayudan a no permitir abusos, contra los empleados y usuarios?

Si _____ No _____

58. ¿Considera necesario las prácticas éticas?

Si _____ No _____ Porque _____

59. ¿Considera necesario las técnicas de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño del personal?

Si ___ No___ porque _____

60. ¿Considera que al momento de reclutar personal se buscan candidatos calificados para el puesto a ocupar en la Alcaldía?

Si _____ No _____

61. ¿De qué manera atraen candidatos calificados a la alcaldía, cuando se considera necesario llenar una vacante?

Por medios televisivos _____ Por medios Radiales ___ Otros _____

62. ¿Cómo empleado considera necesario que existan personas adecuadas, ocupando los cargos dentro de la alcaldía?

Si _____ No _____ Porque _____

63. ¿Se pone en práctica el esfuerzo individual dentro de la institución?

Si _____ No _____

64. ¿Considera necesario que exista el esfuerzo individual?

Si _____ No _____ Porque _____

65. ¿Se considera un empleado competitivo dentro de la Alcaldía?
 Si _____ No _____ Porque _____

66. ¿Considera importante ser un empleado competitivo?
 Si _____ No _____
67. ¿Se siente usted motivado en su puesto de trabajo?
 Si _____ No _____ Porque _____

68. ¿Para usted es necesario la motivación, en el trabajo?
 Si _____ No _____ Porque _____

69. ¿Existe una buena comunicación entre empleado-patrono?
 Si _____ No _____
70. ¿Considera importante que exista el liderazgo en la institución?
 Si _____ No _____ Porque _____

71. ¿Se pone en práctica el liderazgo en la Alcaldía?
 Si _____ No _____
72. ¿Se pone en práctica las relaciones laborales entre empleado-patrono?
 Si _____ No _____
73. ¿Para usted es necesario la comunicación entre empleados y jefes?
 Si _____ No _____ Porque _____

74. ¿Dentro de la institución motivan al personal concediéndoles incentivos?
 Si _____ No _____ Cuales _____
75. ¿Cómo considera la motivación hacia los empleados?
 Buena _____ Regular _____ Mala _____

76. ¿Existe contratación colectiva en la institución (Celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o diversos empleadores)?

Si _____ No _____

77. ¿Considera necesario la participación en la contratación colectiva?

Si _____ No _____

78. ¿Se considera satisfecho y confiado en la institución?

Si _____ No _____ Porque _____

79. ¿Existe una satisfacción y confianza de su parte hacia sus superiores?

Si _____ No _____ Porque _____

80. ¿Existen recompensas en la Alcaldía?

Si _____ No _____ Cuales _____

81. ¿Considera que se le dan oportunidades de mejora dentro de la alcaldía?

Si _____ No _____ Porque _____

82. ¿Considera necesario las oportunidades (ascensos) dentro de la institución?

Si _____ No _____ Porque _____

!!!Gracias por su colaboración!!!

☆ QUE DIOS LO BENDIGA ☆

ANEXO N° 3



Universidad de El Salvador
Facultad Multidisciplinaria Oriental
Departamento de Ciencias Económicas
Sección de Administración de Empresas

Cuestionario N° _____

Entrevista Dirigida a: Los habitantes del municipio de Conchagua.

Objetivo: Conocer la opinión que tienen los usuarios acerca de la atención que reciben por parte de los empleados de la alcaldía municipal de Conchagua, departamento de La Unión.

Indicación: Conteste las siguientes preguntas marcando con una “x” la respuesta que Usted considere conveniente. Si la respuesta que marque tiene una línea a la par complemente en ella su respuesta; de ante mano Gracias por su información.

La información que proporcione será utilizada exclusivamente para fines didácticos de elaboración de tesis.

GENERALIDADES

Dirección: _____

Teléfono: _____ Sexo: _____ Edad _____

1. ¿Alguna vez ha visitado la Alcaldía Municipal de Conchagua?

Si _____ No _____

2. ¿Por qué motivo ha visitado usted la Alcaldía Municipal de Conchagua?

Recibir algún servicio _____ Busca de empleo _____ Otras _____

3. ¿Con que periodicidad visita la Alcaldía Municipal Conchagua?
 Mensual___ Trimestral___ semestral___ Otros___
4. ¿Dentro de la Alcaldía cual es la unidad que visita con más frecuencia?
 Contabilidad___ UACI___ Secretaria Municipal___
 Registro y Control Tributario___ Registro del Estado Familiar___
 Otras___
5. ¿Conoce los cargos de cada persona que labora dentro de la alcaldía?
 Si___ No___
6. De todas las mencionadas anteriormente, ¿Cuál considera más eficiente?
 Contabilidad ___ UACI ___ Secretaria Municipal___
 Registro y Control Tributario___ Registro del Estado Familia___
 Otras___
7. De todas las mencionadas anteriormente, ¿Cuál considera menos eficiente?
 Contabilidad ___ UACI ___ Secretaria Municipal___
 Registro y Control Tributario___ Registro del Estado Familia___ Otras___
8. ¿Considera adecuado que exista un departamento de recursos humanos que se encargue de reclutar y seleccionar empleados competitivos?
 Si___ No___ Porque_____
9. ¿Considera que la forma de reclutar y seleccionar el personal para la alcaldía de Conchagua es el adecuado?
 Si___ No___

10. Para usted es necesario que los empleados tengan incentivos por su buen desempeño laboral y por darle buen trato a los usuarios?

Si _____ No _____ Porque _____

11. ¿Cómo considera usted el servicio que le brindan en la Alcaldía Municipal?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

12. ¿Cree usted que se pueden mejorar los servicios que se brindan?

Si _____ No _____

13. Si su respuesta anterior fue si, ¿Qué considera usted que se debe mejorar en los servicios brindados en la institución?

Rapidez _____ Atención al cliente _____ Precios _____

Calidad en la información que entregan _____ Otros _____

14. ¿Cómo califica usted el ambiente laboral en la Alcaldía?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

15. ¿Considera que los trabajadores laboran de forma ordenada?

Si _____ No _____ porque _____

16. ¿Considera usted que hay personal ocioso laborando en la Alcaldía?

Si _____ No _____ porque _____

17. ¿Cree usted que los empleados tienen bien definidas sus funciones?

Si _____ No _____ porque _____

18. ¿Cree usted que los puestos de trabajo son los adecuados para el personal?

Si _____ No _____ porque _____

19. ¿Cuándo solicita un servicio es solucionado rápidamente?

Si____ No____

20. ¿Considera necesario que los empleados sean capacitados constantemente para brindar mejores servicios a los usuarios?

Si____ No____ porque_____

21. ¿En alguna ocasión los empleados de la alcaldía le han faltado al respeto?

Si____ No____

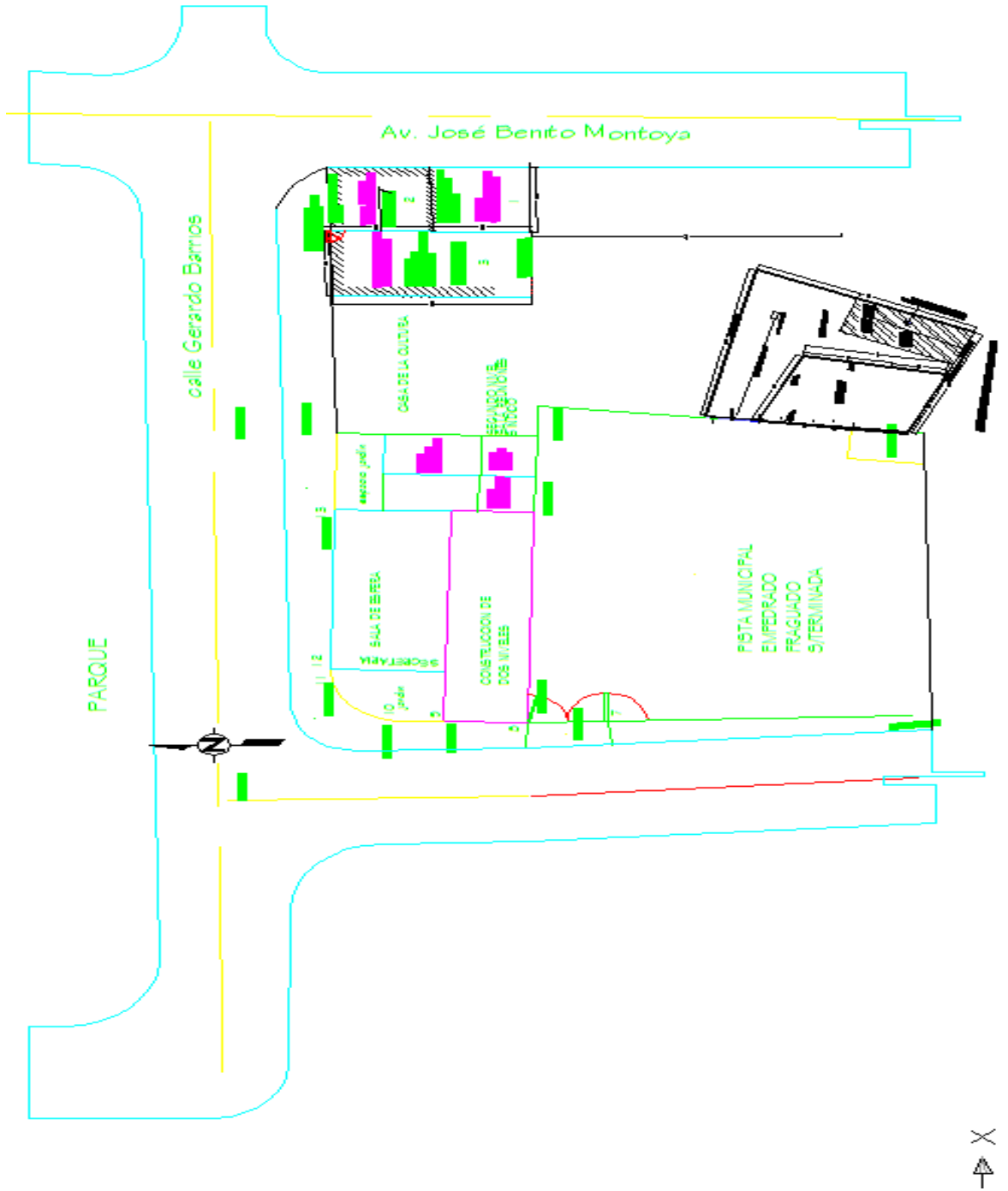
22. ¿Para usted existen persona que ocupan cargos que no desenvuelven bien?

Si____ No____

!!!Gracias por su colaboración!!!

☆ QUE DIOS LO BENDIGA ☆

ANEXO N° 4



ANEXO N° 5

Preguntas para la entrevista preliminar.

PREGUNTAS SOBRE TU FORMACIÓN:

- ¿Por qué has estudiado....?
- ¿Quién influyó en ti para la elección de tus estudios?
- Si no hubieses estudiado, ¿Qué te gustaría haber hecho?
- ¿Qué asignaturas te gustaron más durante la carrera?
- Háblame de tus calificaciones durante tus estudios.
- ¿Te consideras una buena estudiante?
- ¿Qué parte de tus estudios crees que te ha aportado más en tu formación?
- ¿Has hecho prácticas en alguna empresa para completar tu formación?
- ¿Dónde aprendiste los idiomas?
- ¿Por qué abandonaste tus estudios?
- ¿Cuál fue tu experiencia más gratificante como estudiante?
- ¿Qué opina de la formación continua?

PREGUNTAS SOBRE TU PERSONALIDAD:

- Hábleme de usted.
- Cuénteme una anécdota de tu vida en la que resolvieras con éxito una situación problemática.
- ¿Qué gana la empresa si te contrata a ti en lugar de a otro candidato?
- ¿Cómo reaccionas habitualmente frente a la jerarquía?

- Defínase a sí mismo, cualidades y defectos
- ¿Acabas lo que empiezas?
- ¿Qué has aprendido de tus errores?
- ¿Qué tipo de situaciones te frustran con facilidad?
- ¿Qué aficiones tienes?
- Cuéntame un chiste
- ¿Cómo reaccionas habitualmente ante la jerarquía?
- ¿Sueles decir la verdad por dura que sea?

ANEXO N° 6

Pruebas Psicológicas.

Prueba 1

Es la historia de una niña:

En el funeral de su madre, vio a un hombre joven que no conocía.

Es fantástico, el hombre de sus sueños. Es amor a primera vista, cae irremediabilmente enamorada. Unos días más tarde, la chica mata a su propia hermana.

Pregunta:

¿Por qué razón ella mató a su hermana?

No vaya muy rápido, más abajo está la respuesta completa.

Piense en primer lugar su respuesta a la pregunta.

Respuesta:

"Ella tiene la esperanza que el chico estará de nuevo en el funeral". Si usted responde a la pregunta correcta, usted piensa como un psicópata. Esta prueba fue utilizada por un famoso psicólogo para determinar si una persona tenía una mentalidad de asesino. Muchos asesinos en serie han sido sometidos a esta prueba y responden "correctamente" a la pregunta. Si no encontró la respuesta correcta: tanto mejor. Si sus amigos la responden, le recomiendo los mantenga a distancia...

PRUEBA 2.

Aquí hay un poco de prueba. Máximo 10 segundos para hacerlo, si no, NO VALE. El resultado está más abajo:

Contar el número de 'F' en el texto siguiente:

+++++

**FINISHED FILES ARE THE RESULT OF YEARS OF SCIENTIFIC STUDY
COMBINED WITH THE EXPERIENCE OF YEARS.**

+++++

¡Eso es todo! ¡No siga abajo hasta que no termine de contarlas! ¿De acuerdo?

¿Cómo Tres...?

Falso, existen seis - ¡No es broma! ¡Vuelva a contarlas de nuevo! La explicación está más abajo...

El cerebro no puede manejar 'OF'. Increíble, ¿eh? Cualquier persona que cuente seis 'F' de primer tiro es un genio, cuatro o cinco es más bien raro, tres es normal. Menos de tres, cambie de gafas.

PRUEBA 3

Haga la prueba siguiente, es realmente impresionante. Prometido, no es trampa. Por favor, hágalo bien y hasta el final, no es largo.

¿Alguna vez se preguntó si su mente es normal o si es diferente? Bueno, haga seriamente el ejercicio de reflexión y encontrará la respuesta. Sólo tienes que seguir las instrucciones, y responder a las preguntas una por una y lo más rápidamente posible, pero no avance antes de completar la anterior. Usted no tiene que escribir sus respuestas ¡Se sorprenderá con el resultado, está garantizado!

15 +6

3 +56

89 +2

12 +53

75 +26

25 +52

63 +32

¡Sí, es difícil calcular pero es el verdadero ejercicio! Entonces coraje.

123 +5

¡Rápido! PIENSA EN UNA HERRAMIENTA Y UN COLOR!

Luego sigue bajando.

Baje aún.

Baje aún.

Usted ¿piensa en un martillo rojo...cierto?

Si éste no es el caso, usted es parte del 2% de la población cuya mente es muy diferente para pensar en otra cosa. 98% de la población va a responder 'martillo rojo' si han llevado a cabo este ejercicio.

PRUEBA 4

Prueba del "Pie Derecho Inteligente" Vale la pena intentarlo, es increíble pero cierto. Lo que sigue es tan extraño que reta cualquier entendimiento. Y estoy dispuesto a apostar que están dispuestos a intentar al menos 50 veces para ver si son más astutos que su pie. Pero no se puede! Pruebe...

- 1.-Mientras usted está sentado en su escritorio, levantar el pie derecho del suelo y haga círculos en el sentido de las agujas del reloj.
- 2.-Mientras usted hace los círculos con el pie derecho, dibuje el número 6 en el aire con su mano derecha ¡Tu pie cambia de dirección!
- 3.-Le dije a usted... y no hay nada que puede hacer al respecto.
- 4.-¡No olvide, el pie en dirección hacia la derecha!

PRUEBA 5.

"El Cerdo".

Especialmente no hacer trampa y hacer la prueba correctamente hacer esta pequeña prueba: ¡Es muy divertida!

Tomar una hoja de papel en blanco y dibujar un cerdo:

¡No descender más antes que termine el dibujo!

No hacer trampas...

¡DIBUJA PRIMERO! ¿LO HICISTE? ¿Estás seguro?

El cerdo sirve como una prueba de personalidad. Si has destacado los siguientes puntos:

* En la parte superior de la hoja: eres positivo y optimista.

* Más bien al centro: eres realista.

* Abajo de la hoja: eres pesimista y tiendes a tener un comportamiento negativo.

* Si se ve a la izquierda: Crees en la tradición, eres amigable y de recordar las fechas (aniversarios, cumpleaños, etc.).

* Si mirando hacia la derecha: Eres innovador, activo, pero no tienes un gran sentido de familia y no das importancia a la fechas.

* Si de cara a ti: Te gusta dirigir, te gusta ser el abogado del diablo y no tienes miedo a enfrentar los debates.

* Si se le añade una descripción lo más detallada: Eres analítico, paciente y cauteloso.

* En caso de que no hay mucho detalle: Eres emocional, ingenuo, no muy metódico y de tomar muchos riesgos.

* Si lo dibujaste con menos de 4 patas: Estás indeciso o pasando por un período de grandes cambios en tu vida.

* Si lo dibujaste con 4 patas: Estás seguro, eres obstinado y te aferras a tus ideales.

* Si se lo dibujaste con más de 4 patas: Es un.....

* El tamaño de las orejas indica su capacidad para escuchar a los demás: ¡Cuanto más grandes son, mejor!

* La longitud de la cola indica la calidad de sus relaciones sexuales ¡Una vez más, mientras más larga es mucho mejor!

De acuerdo... ¿Olvidaste dibujar la cola?

Prueba del Árbol.

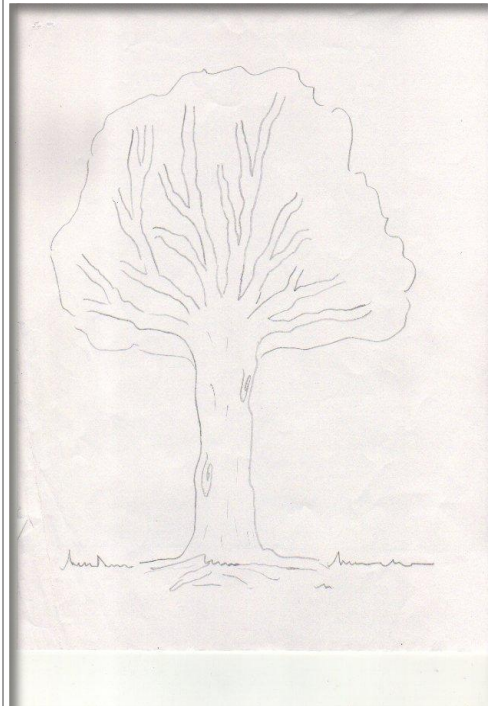
Árbol 1:

Como características gráficas destacadas tenemos un follaje filiforme, con pequeñas ondulaciones con cierto vacío en la zona izquierda del follaje y algunas detenciones en la continuidad del trazo.

El tronco es más bien recto con algunos quiebres en su contorno. Presenta cortezas y dos nudos que pueden indicar algún acontecimiento traumático en la vida del sujeto.

Es destacada la presencia de numerosas ramas abiertas, en forma paralela pero con trazados contorsionados o temblorosos y en algunos casos con algunas estrangulaciones (estrechamiento de la anchura).

En el piso puede observarse presencia de raíces y pastos en ángulos de diferente altura. De lo expuesto podemos inferir que la persona que dibuja este árbol presenta un adecuado nivel de inteligencia, cierta capacidad para relacionarse con el ambiente pero que experimenta actualmente ciertas tensiones psicoafectivas en su vida cotidiana.



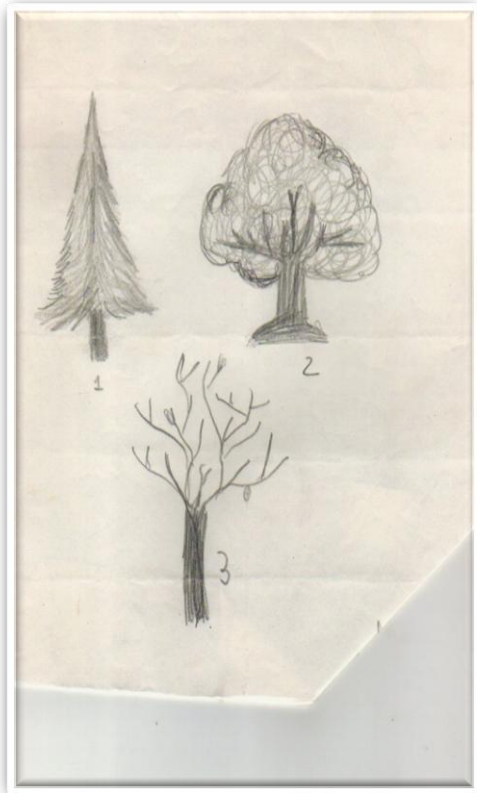
Árbol 2:

Esta técnica nos permite evaluar el Yo en sus relaciones interpersonales como características destacadas vemos que la persona realizó 3 árboles distintos. El numero 1 es un pino con un follaje intenso ennegrecido y de formas angulosas.

El follaje del segundo árbol es más frondoso y presenta un leve vacío a izquierda (como si la copa le faltara una parte para estar completa).

El follaje del árbol 3 es desnudo, es decir son ramas desprovistas de hojas o detalles de un contorno protector, hay una hoja del lado de la derecha que parece pronta a caer. Los 3 árboles tienen en común un tronco pequeño recto y con ennegrecimientos.

El segundo árbol agrega un piso o pedestal. Los tamaños son pequeños. El árbol 3 connota aspectos relacionados al sentimiento del sujeto en lo social. De lo observado puede deducirse que existe en la vida vincular algunos aspectos conflictivos de importante profundidad que generan un estado de angustia y de sentimientos de culpa y pesimismo.



Árbol 3

Son llamativos los frutos u hojas con ennegrecimiento. Las ramas son mono lineales y curvas. Algunas también están ennegrecidas.

De lo observado podemos inferir que hay un estado de angustia acompañado de falta de claridad en las ideas.

Hay ideas que no están claras que perturban y confunden el accionar de esta persona. A veces los follajes confusos pueden verse en estructuras adictivas o personalidades con adicciones.

La inclinación del árbol denota que la persona siente la necesidad de buscar apoyo más en el medioambiente que en su entorno familiar.

La presencia de raíces sombreadas refuerza la idea que hay una perturbación en el plano instintual y por ende en el control de impulsos de esta persona.



Árbol 4.

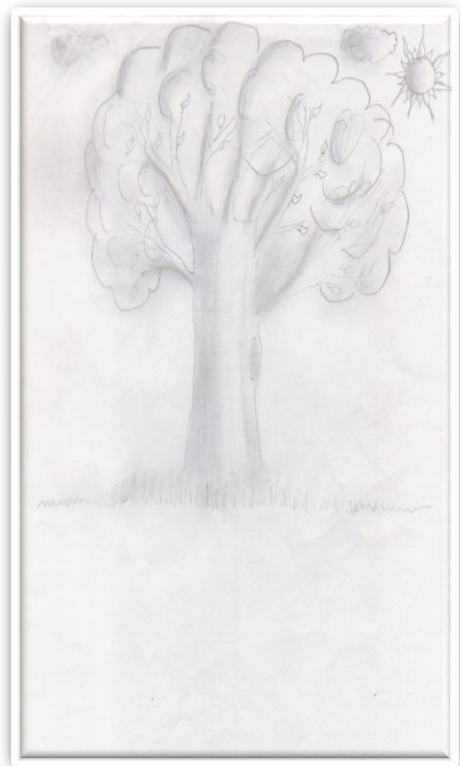
La copa es de un follaje intenso con formas en arco y ramas con hojas aisladas en el interior. Se observa un nudo en el lado derecho del tronco, pastos mixtos, con predominios de rectas y ángulos y con mayor intensidad en el lado izquierdo.

El follaje cae también un poco en el lado izquierdo. Lo observado da al árbol un aspecto de delicadeza y estética.

Se trata de una persona con un nivel de sensibilidad actual elevado. Es decir que se siente vulnerable ante las presiones y demandas particularmente de su ambiente personal e íntimo.

No obstante los sentimientos de hostilidad y tensión que experimenta intenta superarlos controlando sus emociones e impulsos y buscando alguna forma de superación.

Es muy probable que al momento de dibujar esta persona estuviera experimentando un estado depresivo o de desmotivación. La presencia de ramas y algunas hojas pueden indicarnos cierta actitud optimista más allá del conflicto.



Árbol 5.

También es significativo los dos nudos en forma oval con un agujero central simétricos.

Las hojas o frutos son en forma redonda y de características bizarras (extrañas). Las ramas se entrecruzan, el follaje es en forma de arcos y algo ascendente en la parte inferior derecha.

El estilo de trazado es impulsivo y poco claro, particularmente en el tronco y fondo. Presenta raíces transparentes.

De lo observado podemos inferir que no hay un equilibrio ni armonía actual ni en la personalidad ni en la vida psíquica.

Vemos un estado de angustia y falta de claridad particularmente en el área emocional. La persona se encuentra susceptible e irritable, además se siente con una gran desconfianza y aprehensión hacia el ambiente que lo rodea. Es probable que pueda descargar o tener reacciones impulsivas o de hostilidad cuando se siente frustrada en sus necesidades personales.



ANEXO N° 7

Obtención de Retenciones:

Cargos	ISSS:		AFP
Jefe	Empleado	\$685.71 (0.03): \$ 20. ⁵⁷	\$800 (0.0625): \$ 50. ⁰⁰
	patrono	\$685.71 (0.075): \$ 51. ⁴³	\$800 (0.0675): \$ 54. ⁰⁰
Sección de reclutamiento.	Empleado	\$500 (0.03): \$ 15. ⁰⁰	\$500 (0.0625): \$ 31. ²⁵
	Patrono	\$ 500 (0.075): 37. ⁵⁰	\$500 (0.0675): \$ 33. ⁷⁵
Sección de Evaluación	Empleado	\$500 (0.03): \$ 15. ⁰⁰	\$500 (0.0625): \$ 31. ²⁵
	Patrono	\$ 500 (0.075): 37. ⁵⁰	\$500 (0.0675): \$ 33. ⁷⁵

Renta:

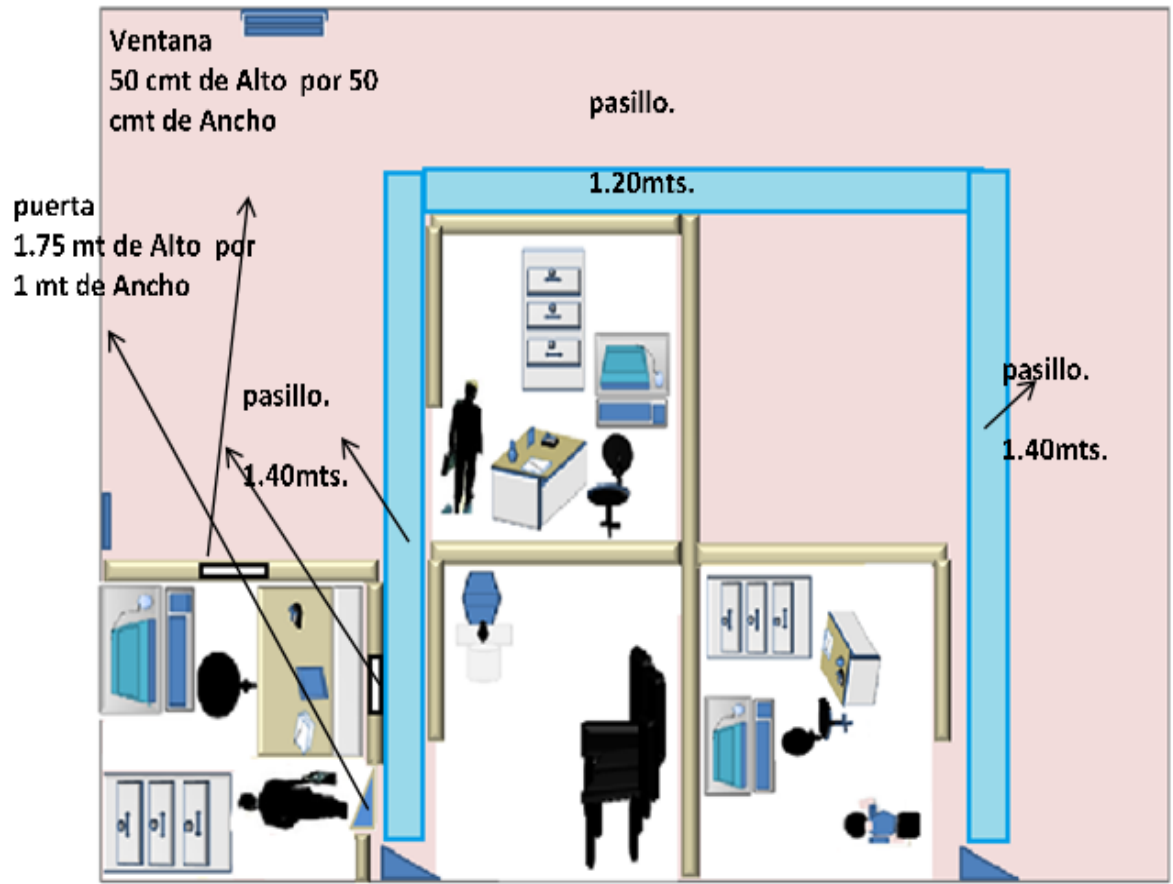
Cargos	Renta
Jefe	$\$800 - \$50 = \$750 - \$228.57} = \$541.43}(10\%) + \$ 4.77} = \$ 56.91}$
Sección de reclutamiento.	$\$500 - \$31.25} = \$468.75} - \$316.67} = \$151.33}(10\%) + \$ 4.77} = \$ 19.90}$
Sección de Evaluación	$\$500 - \$31.25} = \$468.75} - \$316.67} = \$151.33}(10\%) + \$ 4.77} = \$ 19.90}$

Tabla de Renta

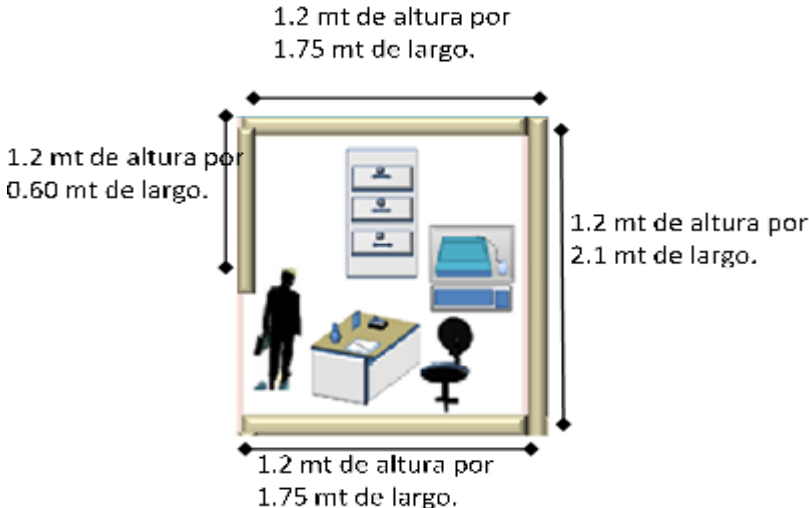
DESDE HASTA ¢	0.01	¢	2,770.82	SIN RETENCION
\$	0.00	\$	316.67	
¢	2,770.83	¢	4,104.16	¢41.70 (\$4.77) más el 10% sobre exceso de ¢2,770.83 (\$316.67)
\$	316.67	\$	469.05	
¢	4,104.17	¢	6,666.67	¢41.70 (\$4.77) más el 10% sobre exceso de ¢2,000.00 (\$228.57)
\$	469.05	\$	761.91	
¢	6,666.68	¢	16,666.00	¢525.00 (\$60.00) más el 20% sobre exceso de ¢6,666.67 (\$761.91)
\$	761.91	\$	1,904.69	
¢	16,666.01	En adelante		¢2,000.00 (\$228.57) más el 30% sobre exceso de ¢16,666.00 (\$1,904.69)
\$	1,904.69			

ANEXO N° 8

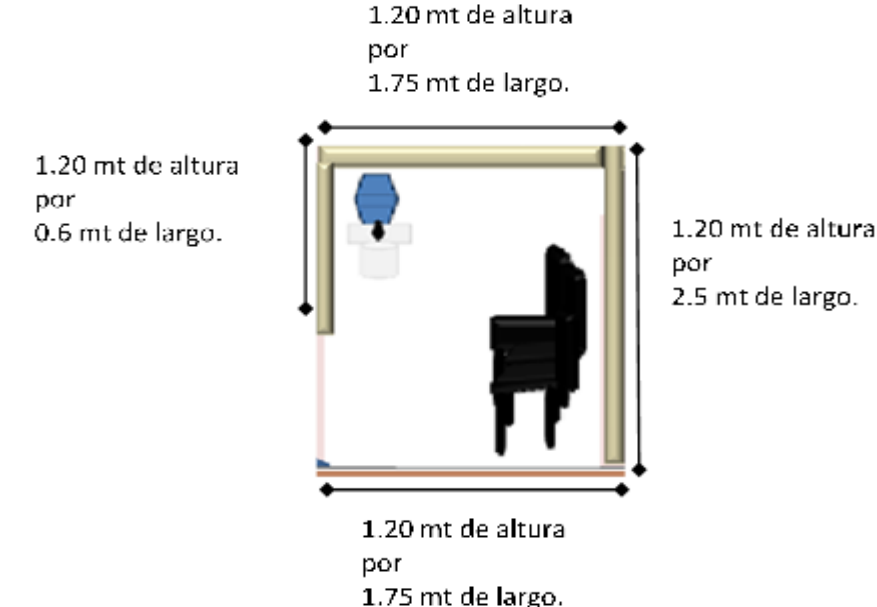
Departamento de Recursos Humanos.



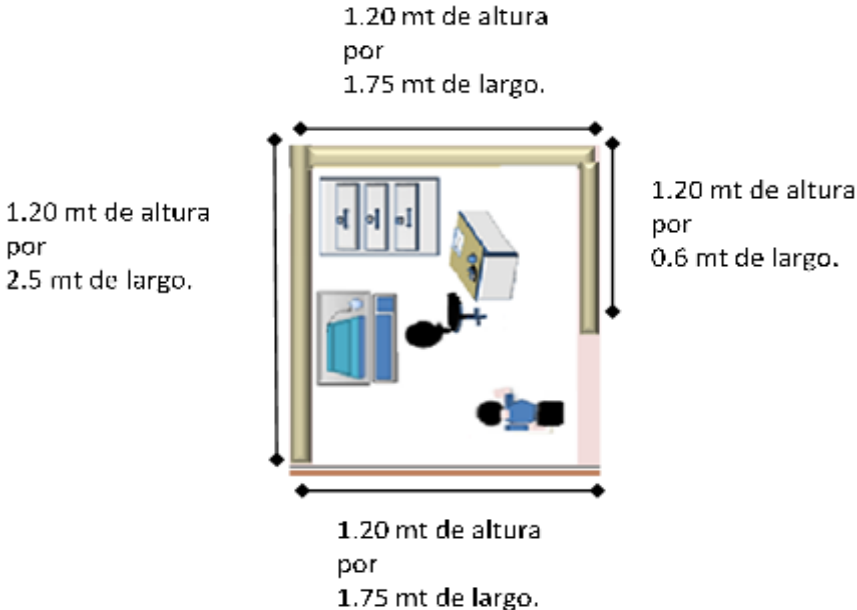
Sección de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal.



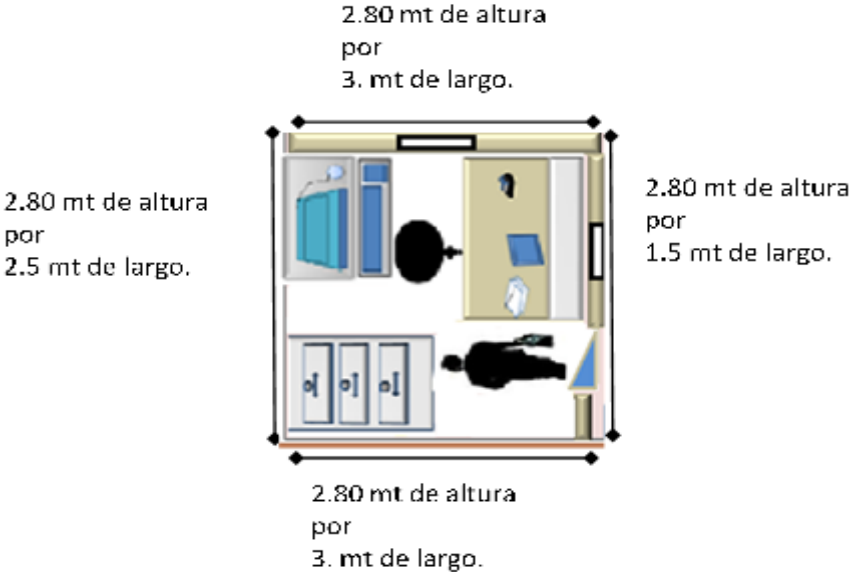
Sala de Espera.



Sección de Evaluación, Capacitación y Compensación del Personal.



Jefatura del Departamento de Recursos Humanos



Glosario.

Adaptabilidad: Criterio de efectividad que pone al descubierto la capacidad de una organización para responder a los cambios provocados por fuerzas internas o externas.

Administración de Personal: Área de la empresa que se ocupa de la aplicación, ejecución y evaluación de las actividades de los recursos humanos.

Administración: Vocablo que se utiliza para referirse a las personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización.

Administración de Recursos Humanos: A utilización de los recursos humanos de una empresa para lograr objetivos organizacionales.

Autoridad: Poder que tiene un individuo para tomar decisiones y ejecutarlas.

Aptitud: Capacidad para hacer bien las cosas, a partir de un aprendizaje teórico o práctico.

Beneficio: Remuneración a favor del empresario por los riesgos asumidos por el o su establecimiento, en la operación y dirección de una empresa.

Cambio: Dinero devuelto en una compra, cuando se ha entregado una cantidad superior a la exigida.

Comportamiento: Actos o decisiones de los individuos, grupos u organizaciones.

Convenio: Contrato de reaseguro entre dos compañías.

Descripción: Es la explicación de forma detallada y ordenada, de cómo son ciertas personas, lugares, objetos, entre otros.

Diseño: Se define como el proceso previo de configuración mental, “pre-figuración”, en la búsqueda de una solución en cualquier campo.

Emprendedor: Cualquiera que asume el riesgo financiero de la iniciación operativa y administración de un determinado negocio o actividad.

Esquemática: Se trata de una técnica comunicológica que facilita la construcción de esquemas/ Representaciones simplificadas y abstractas de fenómenos, estructuras o procesos en forma simultánea y sincrónica, con ausencia de imágenes y mínima presencia de texto, aplicando criterios de síntesis e inteligibilidad con fines informacionales.

Función: Hace referencia a una actividad o al conjunto de actividades genéricas, que desempeña uno o varios elementos, de forma complementaria para conseguir un objetivo concreto y definido.

Gestión del Talento Humano: Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Guía: Gen/ Líder, director, gobernante. Ven/ Nombre y dirección de los clientes o compradores potenciales.

Incentivo: Estimulo hacia una mayor actividad o eficiencia.

Metas: Es un conjunto de condiciones que actualmente no están presentes, y que se convierte en un fin determinado a cumplirse en un periodo de tiempo estipulado.

Ocupación: Actividad profesional de una persona.

Percepción: Proceso por el que los individuos prestan atención a estímulos entrantes y traducen dichos estímulos en un mensaje que indica la respuesta apropiada.

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (Coordinados u organizados) que se realizan o suceden con un fin determinado.

Recompensas: Compensación adicional generalmente en bienes o servicios además del pago usual de salarios.

Recursos Humanos: La que mantiene que los individuos no solo quieren ser tratados bien, sino que pretenden además ser capaces de contribuir creativamente a las soluciones de la organización para los problemas existentes.

Satisfacción: Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.

Tendencia: Actitud que puede influir en los sentimientos de una persona, dando lugar a una postura a favor o en contra de una idea, mercancía o persona particular.